Relatório de Aceitação de Serviços 09

Abril/2020

PIAUÍ CONECTADO

Piauí GOVERNO DO ESTADO

HOUER Modelagem em projetos públicos e privados

VERIFICADOR INDEPENDENTE

PPP PIAUÍ CONECTADO

RELATÓRIO DE ACEITAÇÃO DE SERVIÇOS 09

Abril/2020

Relatório de Aceitação de Serviços 09

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:

Matriz:
Rua Maranhão, 166 - 10º andar
Santa Efigênia | CEP: 30.150-330 | Belo Horizonte - MG
+55 (31) 3508-7375

Escritório:
Rua Acésio do Rêgo Monteiro, 1515, Sala 409
Ininga | CEP: 64049-610 | Teresina – PI
+55 (86) 3085-5623

company/houer grupohouer houer.com.br grupohouer

Teresina, 03 de abril de 2020.

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 março de 2020, referentes a instalação de 46 (quarenta e seis) 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 março de 2020.

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.

Gustavo Horta Palhares
Sócio-Diretor – Houer Concessões

Matriz:
Rua Maranhão, 166 - 10º andar
Santa Efigênia | CEP: 30.150-330 | Belo Horizonte - MG
+55 (31) 3508-7375

Escritório:
Rua Acésio do Rêgo Monteiro, 1515, Sala 409
Ininga | CEP: 64049-610 | Teresina – PI
+55 (86) 3085-5623

company/houer grupohouer houer.com.br grupohouer

Ficha Técnica:

Projeto: Aferição do desempenho e da qualidade dos serviços prestados pela concessionária no âmbito do contrato de PARCERIA PÚBLICO-PRIVADA nº 01/2018 – ATI/SUPARC, 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.

Cliente: GOVERNO DO ESTADO DO PIAUÍ, ATI/SUPARC

Produtos Contratados: Aferição/Aceitação do desempenho e da qualidade dos serviços prestados pela concessionária no âmbito do contrato de PARCERIA PÚBLICO-PRIVADA nº 01/2018 – ATI/SUPARC

Matriz:
Rua Maranhão, 166 - 10º andar
Santa Efigênia | CEP: 30.150-330 | Belo Horizonte - MG
+55 (31) 3508-7375

Escritório:
Rua Acésio do Rêgo Monteiro, 1515, Sala 409
Ininga | CEP: 64049-610 | Teresina – PI
+55 (86) 3085-5623

company/houer grupohouer houer.com.br grupohouer

Pontuação dos Indicadores de Desempenho e Qualidade:

A escala para pontuação dos indicadores varia entre 0 e 1.

INDICADORES DE DESEMPENHO GERAIS	
DMCI	1
NCFO	1
NMFO	1
PFOC	1
PTCO	1
QSAT	1
QSOS	1
COEFGE	1

INDICADORES DE DESEMPENHO DA INTERNET	
TRIN	1
TSIN	1
EAIN	1
PRIN	1
DMIN	1
NCIN	1
NMIN	1
PEIN	1
COEFIN	1

Matriz:
Rua Maranhão, 166 - 10º andar
Santa Efigênia | CEP: 30.150-330 | Belo Horizonte - MG
+55 (31) 3508-7375

Escritório:
Rua Acésio do Rêgo Monteiro, 1515, Sala 409
Ininga | CEP: 64049-610 | Teresina – PI
+55 (86) 3085-5623

company/houer grupohouer houer.com.br grupohouer

SUMÁRIO

1 APRESENTAÇÃO 25

2 OBJETO DE CONTRATO 27

3 CARACTERIZAÇÃO DO RELATÓRIO 28

4 IMPACTOS DECORRENTES DO COVID-19 PROJETO PIAUÍ CONECTADO..... 66

5 AÇÕES REALIZADAS PELA PPP PIAUÍ CONECTADO EM MEIO AO COVID-19 69

6 SOLUÇÕES DAS PPPS DO PIAUÍ NA LUTA CONTRA O CORONAVÍRUS..... 71

7 MATERIAIS E EQUIPAMENTOS 72

8 INDICADORES DE DESEMPENHO E QUALIDADE..... 75

8.1 Indicadores de Desempenho Gerais..... 75

8.1.1 Disponibilidade Média de Conexão com a Internet (DMCI) 75

8.1.2 Não Conformidade no Lançamento da Fibra Ótica (NCFO) 76

8.1.3 Não Conformidade na manutenção e conservação dos enlaces de Fibra Ótica (NMFO)..... 78

8.1.4 Percentual de enlaces de Fibra Ótica Certificados (PFOC) 79

8.1.5 Percentual de Treinamento para Operações de Rede (PTCO)..... 82

8.1.6 Qualidade do Serviço de Atendimento (QSAT) 83

8.1.7 Qualidade do Serviço de Orientação e Suporte (QSOS) 84

8.1.8 Coeficiente de Eficiência Geral (COEFGE) 85

8.2 Indicadores de Desempenho da Internet 86

8.2.1 Tempo Médio de Resposta da Internet (TRIN) 86

8.2.2 Tempo Médio de Solução da Internet (TSIN)..... 88

Matriz:
Rua Maranhão, 166 - 10º andar
Santa Efigênia | CEP: 30.150-330 | Belo Horizonte - MG
+55 (31) 3508-7375

Escritório:
Rua Acésio do Rêgo Monteiro, 1515, Sala 409
Ininga | CEP: 64049-610 | Teresina – PI
+55 (86) 3085-5623

company/houer grupohouer houer.com.br grupohouer

8.2.3 Efetividade de Atendimento da Internet (EAIN) 89

8.2.4 Percentual de Reabertura de Tíquetes do Serviço de Internet (PRIN) 90

8.2.5 Disponibilidade da Internet (DMIN) 91

8.2.6 Não conformidade nas instalações das unidades com Internet (NCIN) 93

8.2.7 Não Conformidade na manutenção e conservação das unidades com Internet (NMIN) 94

8.2.8 Percentual de Entrega de Banda de Internet (PEIN) 96

8.2.9 Coeficiente de Eficiência do Serviço de Internet (COEFIN) 97

9 AFERIÇÃO DOS INDICADORES DE DESEMPENHO 99

9.1 Desempenho Gerais 99

9.1.1 Disponibilidade Média de Conexão com a Internet (DMCI) 99

9.1.2 Não Conformidade no Lançamento da Fibra Ótica (NCFO) 100

9.1.3 Não Conformidade na Manutenção e Conservação dos Enlaces de Fibra Ótica (NMFO) 123

9.1.4 Percentual de Enlaces de Fibra Ótica Certificados (PFOC) 147

9.1.5 Percentual de Treinamento para Operações de Rede (PTCO) 148

9.1.6 Qualidade do Serviço de Atendimento (QSAT) 149

9.1.7 Qualidade do Serviço de Orientação e Suporte (QSOS) 152

9.1.8 Coeficiente de Eficiência Geral (COEFGE) 154

9.2 Aferição dos Indicadores de Desempenho de *Internet* 155

9.2.1 Tempo Médio de Resposta da Internet (TRIN) 155

9.2.2 Tempo Médio de Solução da Internet (TSIN) 156

9.2.3 Efetividade de Atendimento da Internet (EAIN) 156

Matriz:
Rua Maranhão, 166 - 10º andar
Santa Efigênia | CEP: 30.150-330 | Belo Horizonte - MG
+55 (31) 3508-7375

Escritório:
Rua Acésio do Rêgo Monteiro, 1515, Sala 409
Ininga | CEP: 64049-610 | Teresina – PI
+55 (86) 3085-5623

company/houer grupohouer houer.com.br grupohouer

9.2.4 Percentual de Reabertura de Tíquete do Serviço de Internet (PRIN) 156

9.2.5 Disponibilidade da Internet (DMIN) 157

9.2.6 Não Conformidade nas Instalações das unidades com Internet (NCIN) 158

9.2.7 Não Conformidade na manutenção e conservação das Unidades com Internet (NMIN)..... 208

9.2.8 Percentual de Entrega de Banda de Internet (PEIN) 253

9.2.9 Coeficiente de Eficiência do Serviço de Internet (COEFIN) 270

10CÁLCULO DE REDUTOR 272

10.1 Considerações Acerca do Cálculo de Redutor 274

11ATIVIDADES REALIZADAS NO PERÍODO 275

12ANÁLISE DE ACOMPANHAMENTO E PROJEÇÃO DO CRONOGRAMA 277

13CONSIDERAÇÕES FINAIS 279

Anexos 280

Matriz:
Rua Maranhão, 166 - 10º andar
Santa Efigênia | CEP: 30.150-330 | Belo Horizonte - MG
+55 (31) 3508-7375

Escritório:
Rua Acésio do Rêgo Monteiro, 1515, Sala 409
Ininga | CEP: 64049-610 | Teresina – PI
+55 (86) 3085-5623

company/houer grupohouer houer.com.br grupohouer

LISTA DE ILUSTRAÇÕES

Figura 1 – SINE Boulevard Center - Teresina 29
Figura 2 – Almoxarifado DETRAN - Teresina 29
Figura 3 – CEAPI/EMGERPI - Teresina 30
Figura 4 – SEID - Teresina 30
Figura 5 – Centro de Apoio Pedagógico - Teresina 31
Figura 6 – Conselho Estadual de Cultura - Teresina 31
Figura 7 – 5º Distrito Policial - Teresina 32
Figura 8 – Corpo de Bombeiro/Aeroporto - Teresina 32
Figura 9 – Delegacia de Proteção a Mulher - Teresina 33
Figura 10 – DETRAN AUTOMALL - Teresina 33
Figura 11 – Procuradoria Geral do Estado - Teresina 34
Figura 12 – Secretaria do Estado da Fazenda – SEFAZ/Aeroporto - Teresina 34
Figura 13 – 3ª GERAT - Amarante 35
Figura 14 – AGESPISA - Amarante 35
Figura 15 – CIRETRAN - Amarante 36
Figura 16 – Delegacia Regional de Polícia Civil - Amarante 36
Figura 17 – EMATER - Amarante 37
Figura 18 – Hospital Regional - Amarante 37
Figura 19 – Universidade Aberta do Piauí - Amarante 38
Figura 20 – Unidade Escolar Polivalente - Amarante 38
Figura 21 – Unidade Escolar Professor Antônio Castro - Amarante 39
Figura 22 – AGESPISA – Elesbão Veloso 39
Figura 23 – 25º CIRETRAN - Elesbão Veloso 40
Figura 24 – Hospital Regional – Elesbão Veloso 40
Figura 25 – Unidade Escolar Benedito P. Leal - Elesbão Veloso 41

Matriz:
Rua Maranhão, 166 - 10º andar
Santa Efigênia | CEP: 30.150-330 | Belo Horizonte - MG
+55 (31) 3508-7375

Escritório:
Rua Acésio do Rêgo Monteiro, 1515, Sala 409
Ininga | CEP: 64049-610 | Teresina – PI
+55 (86) 3085-5623

company/houer grupohouer houer.com.br grupohouer

Figura 26 – Unidade Escolar Moisés Lima Verde – Elesbão Veloso 41
Figura 27 – USAV/ADAPI - Elesbão Veloso 42
Figura 28 – 2ª CIA do 4º Batalhão de Polícia Militar – Valença do Piauí 42
Figura 29 – 7º Delegacia Regional de Polícia Civil – Valença do Piauí 43
Figura 30 – ADAPI/USAV – Valença do Piauí 43
Figura 31 – AGESPISA – Valença do Piauí 44
Figura 32 – CEJA – Centro de Educação de Jovens e Adultos Vitória da Costa Lima – Valença do Piauí 44
Figura 33 – CETI – Centro Estadual de Tempo Integral Dona Maria Antonieta Torres dos Reis Veloso – Valença do Piauí 45
Figura 34 – CIRETRAN – Valença do Piauí 45
Figura 35 – Defensoria Pública – Valença do Piauí 46
Figura 36 – 7ª Diretoria Regional de Saúde – Valença do Piauí 46
Figura 37 – EMATER/ADAPI – Valença do Piauí 47
Figura 38 – Hospital Regional – Valença do Piauí 47
Figura 39 – Unidade Escolar Cônego Acelino – Valença do Piauí 48
Figura 40 – Unidade Escolar Santo Antônio – Valença do Piauí 48
Figura 41 – 3ª CPM/4ºBPM – Jaicós 49
Figura 42 – USAV/ADAPI – Jaicós 49
Figura 43 – AGESPISA – Jaicós 50
Figura 44 – 34º CIRETRAN – Jaicós 50
Figura 45 – 13º Regional de Polícia Civil – Jaicós 51
Figura 46 – Unidade Escolar Anísio de Abreu – Jaicós 51
Figura 47 – Unidade Escolar Frutuoso Juscelino – Jaicós 52
Figura 48 – Unidade Escolar Lili Silveira – Jaicós 52
Figura 49 – Unidade Escolar Mariano da Silveira Neta – Jaicós 53
Figura 50 – 17ª Gerência Regional de Educação – Paulistana 53
Figura 51 – 17ª Regional de Saúde – Paulistana 54
Figura 52 – 20º BPM – Paulistana 54

Matriz:
Rua Maranhão, 166 - 10º andar
Santa Efigênia | CEP: 30.150-330 | Belo Horizonte - MG
+55 (31) 3508-7375

Escritório:
Rua Acésio do Rêgo Monteiro, 1515, Sala 409
Ininga | CEP: 64049-610 | Teresina – PI
+55 (86) 3085-5623

company/houer grupohouer houer.com.br grupohouer

Figura 53 – USAV/ADAPI – Paulistana 55
Figura 54 – AGESPISA – Paulistana 55
Figura 55 – CETI – Centro Estadual de Tempo Integral – Paulistana 56
Figura 56 – CETI – Lucinete Santana da Silva – Paulistana 56
Figura 57 – 19º CIRETRAN – Paulistana 57
Figura 58 – Defensoria Pública – Paulistana 57
Figura 59 – 12ª Delegacia Regional de Polícia Civil – Paulistana 58
Figura 60 – EMATER – Paulistana 58
Figura 61 – SAMU – Paulistana 59
Figura 62 – UESPI – Paulistana 59
Figura 63 – 2ª CIA/14º BPM – Simplício Mendes 60
Figura 64 – USAV/ADAPI – Simplício Mendes 60
Figura 65 – AGESPISA – Simplício Mendes 61
Figura 66 – CETI – José Atanásio de Santana – Simplício Mendes 61
Figura 67 – CIRETRAN – Simplício Mendes 62
Figura 68 – Defensoria Pública – Simplício Mendes 62
Figura 69 – Delegacia Regional de Polícia Civil – Simplício Mendes 63
Figura 70 – EMATER – Simplício Mendes 63
Figura 71 – Escola Agrotécnica Alcides Veira– Simplício Mendes 64
Figura 72 – Hospital Estadual José de Moura Fé – Simplício Mendes 64
Figura 73 – Núcleo de Educação Profissional Arnaldo Ferreira de Carvalho – Simplício Mendes 65
Figura 74 – Universidade Aberta do Brasil– Simplício Mendes 65
Figura 75 – Aviso de suspensão de atividades na Defensoria Pública do Estado do Piauí 67
Figura 76 – Vídeoconferências realizadas através de sistema implantado pela PPP Piauí Conectado 69
Figura 77 - Caixas de DROP FURUKAWA 72
Figura 78 - ONU ZTE 73
Figura 79 - CTO FURUKAWA 74

Matriz:
Rua Maranhão, 166 - 10º andar
Santa Efigênia | CEP: 30.150-330 | Belo Horizonte - MG
+55 (31) 3508-7375

Escritório:
Rua Acésio do Rêgo Monteiro, 1515, Sala 409
Ininga | CEP: 64049-610 | Teresina – PI
+55 (86) 3085-5623

company/houer grupohouer houer.com.br grupohouer

Figura 80 – OLT ZTE 74
Figura 81 – Pontuação da Disponibilidade Média da Conexão com a *Internet* 76
Figura 82 – Pontuação da Não Conformidade no Lançamento da Fibra Ótica 77
Figura 83 – Pontuação de Não conformidade na manutenção e conservação dos enlaces de Fibra Ótica 79
Figura 84 – Pontuação do Percentual de enlaces de fibra Ótica Certificados 81
Figura 85 – Pontuação do Percentual de Treinamento para Operações de Solução para Central de atendimento 82
Figura 86 – Pontuação da Qualidade do Serviço de Atendimento 84
Figura 87 – Pontuação da Qualidade do Serviço de Orientação e Suporte 85
Figura 88 – Pontuação do Tempo Médio de Resposta da Internet 87
Figura 89 – Pontuação de Tempo Médio de Solução da Internet 88
Figura 90 – Pontuação da Efetividade de Atendimento da Internet 90
Figura 91 – Pontuação do Percentual de Reabertura de Tíquetes do Serviço de *Internet* 91
Figura 92 – Pontuação da Disponibilidade da Internet 92
Figura 93 – Pontuação da não Conformidade nas instalações das unidades com internet 94
Figura 94 – Pontuação da Não Conformidade na manutenção e conservação das unidades com *internet* 95
Figura 95 – Pontuação do Percentual de Entrega de Banda *Internet* 97
Figura 96 – Relatório Resumo ON-OFF 99
Figura 97 – Pontuação para Indicador DMCI 100
Figura 98 – Ramais Inspecionados na vistoria de Não Conformidade no Lançamento da Fibra Ótica 101
Figura 99 – Identificação das Não Conformidades - NCFO 104
Figura 100 – PLT-CTO-07 – reserva técnica sem cruzeta. 107
Figura 101 – SPM-CTO-03 - reserva técnica sem cruzeta 107
Figura 102 – SPM-CTO-05 – reserva técnica sem cruzeta. 108
Figura 103 - SPM-CTO-01 – Reserva técnica sem cruzeta 108
Figura 104 – SPM-CTO-04 - reserva técnica sem cruzeta. 109

Matriz:
Rua Maranhão, 166 - 10º andar
Santa Efigênia | CEP: 30.150-330 | Belo Horizonte - MG
+55 (31) 3508-7375

Escritório:
Rua Acésio do Rêgo Monteiro, 1515, Sala 409
Ininga | CEP: 64049-610 | Teresina – PI
+55 (86) 3085-5623

company/houer grupohouer houer.com.br grupohouer

Figura 105 - SPM-CTO-04 – reserva técnica sem cruzeta. 109
Figura 106 – TER 01-CEO 08 – ceo sem plaqueta de identificação. 110
Figura 107 – TER 01-CTO 47 – cto sem plaqueta de identificação. 110
Figura 108 – TER 01-CTO 09 – cto sem plaqueta de identificação. 111
Figura 109 – TER 01-CTO 48 – cto sem plaqueta de identificação. 111
Figura 110 – TER 02-CEO 32 – ceo sem cruzeta para reserva técnica e sem plaqueta de identificação. 112
Figura 111 – TER 02-CEO 24 – ceo sem plaqueta de identificação 112
Figura 112 - TER 02-CEO 23 – ceo sem plaqueta de identificação 113
Figura 113 - TER 02-CEO 25 – ceo sem plaqueta de identificação 113
Figura 114 - TER 02-CTO 77 – falta cruzeta para reserva técnica. 114
Figura 115 - TER 02-CTO 72 – sem plaqueta de identificação..... 114
Figura 116 - TER 02-CEO 28 – sem plaqueta de identificação..... 115
Figura 117 - TER 02-CTO 70 – sem plaqueta de identificação..... 115
Figura 118 - TER 03-CTO 08 – sem plaqueta de identificação..... 116
Figura 119 - TER 03-CTO 24 – sem plaqueta de identificação..... 116
Figura 120 - TER 04-CEO 30 – ceo sem suporte e sem cruzeta para reserva tecnica. 117
Figura 121 - TER 04-CTO 20 – cto sem plaquetas de identificação. 117
Figura 122 - TER 04-CEO 19 – ceo sem plaquetas de identificação e sem cruzeta pra reserva técnica. 118
Figura 123 - TER 04-CEO 20 – ceo sem cruzeta para reserva técnica..... 118
Figura 124 – Gráfico de Não Conformidade de Lançamento Padrão Conforme Projeto 119
Figura 125 – Gráfico de Não Conformidade da Altura do Lançamento do Cabo Óptico 119
Figura 126 – Gráfico de Não Conformidade da Placa de Identificação do Cabo Lançado..... 120
Figura 127 – Gráfico de Não Conformidade do Suporte Universal de Ancoragem 120
Figura 128 – Gráfico de Não Conformidade de Suporte Universal de Passagem Dielétrico . 121
Figura 129 – Gráfico de Não Conformidade de Cordoalha 121
Figura 130 – Gráfico de Não Conformidade da Reserva Técnica 122

Matriz:
Rua Maranhão, 166 - 10º andar
Santa Efigênia | CEP: 30.150-330 | Belo Horizonte - MG
+55 (31) 3508-7375

Escritório:
Rua Acésio do Rêgo Monteiro, 1515, Sala 409
Ininga | CEP: 64049-610 | Teresina – PI
+55 (86) 3085-5623

company/houer grupohouer houer.com.br grupohouer

Figura 131 – Gráfico de Não Conformidade do Suporte Para Fixação Para Caixa de Emenda (CEO e CTO) 122
Figura 132 – Pontuação para indicador NCFO 123
Figura 133 – Ramais Inspecionados na vistoria de Não Conformidades na Manutenção e Conservação da Fibra Ótica 124
Figura 134 – Tabela de Não Conformidades – NMFO 127
Figura 135 – PLT-CTO-07 – reserva técnica sem cruzeta. 131
Figura 136 – SPM-CTO-03 - reserva técnica sem cruzeta 131
Figura 137 – SPM-CTO-05 – reserva técnica sem cruzeta. 132
Figura 138 – SPM-CTO-01 – Reserva técnica sem cruzeta 132
Figura 139 – SPM-CTO-04 - reserva técnica sem cruzeta. 133
Figura 140 - SPM-CTO-04 – reserva técnica sem cruzeta. 133
Figura 141 – TER 01-CEO 08 – ceo sem plaqueta de identificação. 134
Figura 142 – TER 01-CTO 47 – cto sem plaqueta de identificação. 134
Figura 143 – TER 01-CTO 09 – cto sem plaqueta de identificação. 135
Figura 144 – TER 01-CTO 48 – cto sem plaqueta de identificação. 135
Figura 145 – TER 02-CEO 32 – ceo sem cruzeta para reserva técnica e sem plaqueta de identificação. 136
Figura 146 – TER 02-CEO 24 – ceo sem plaqueta de identificação 136
Figura 147 - TER 02-CEO 23 – ceo sem plaqueta de identificação 137
Figura 148 - TER 02-CEO 25 – ceo sem plaqueta de identificação 137
Figura 149 - TER 02-CTO 77 – falta cruzeta para reserva técnica. 138
Figura 150 - TER 02-CTO 72 – sem plaqueta de identificação. 138
Figura 151 - TER 02-CEO 28 – sem plaqueta de identificação. 139
Figura 152 - TER 02-CTO 70 – sem plaqueta de identificação. 139
Figura 153 - TER 03-CTO 08 – sem plaqueta de identificação. 140
Figura 154 - TER 03-CTO 24 – sem plaqueta de identificação. 140
Figura 155 - TER 04-CEO 30 – ceo sem suporte e sem cruzeta para reserva tecnica. 141
Figura 156 - TER 04-CTO 20 – cto sem plaquetas de identificação. 141

Matriz:
Rua Maranhão, 166 - 10º andar
Santa Efigênia | CEP: 30.150-330 | Belo Horizonte - MG
+55 (31) 3508-7375

Escritório:
Rua Acésio do Rêgo Monteiro, 1515, Sala 409
Ininga | CEP: 64049-610 | Teresina – PI
+55 (86) 3085-5623

company/houer grupohouer houer.com.br grupohouer

Figura 157 - TER 04-CEO 19 – ceo sem plaquetas de identificação e sem cruzeta para reserva técnica. 142
Figura 158 - TER 04-CEO 20 – ceo sem cruzeta para reserva técnica..... 142
Figura 159 – Gráfico de Não Conformidade de Lançamento Padrão Conforme Projeto 143
Figura 160 – Gráfico de Não Conformidade da Altura do Lançamento do Cabo Óptico 143
Figura 161 – Gráfico de Não Conformidade da Placa de Identificação do Cabo Lançado..... 144
Figura 162 – Gráfico de Não Conformidade do Suporte Universal de Ancoragem 144
Figura 163 – Gráfico de Não Conformidade de Suporte Universal de Passagem Dielétrico . 145
Figura 164 – Gráfico de Não Conformidade de Cordoalha 145
Figura 165 – Gráfico de Não Conformidade da Reserva Técnica 146
Figura 166 – Gráfico de Não Conformidade do Suporte Para Fixação Para Caixa de Emenda (CEO e CTO) 146
Figura 167 – Pontuação para Indicador NMFO 147
Figura 168 – Pontuação para Indicador PFOC..... 148
Figura 169 - Pontuação para Indicador PTCO 148
Figura 170 – PAG'S vistoriados em cada cidade..... 149
Figura 171 – Gráfico das respostas à pergunta 1 do questionário de satisfação..... 150
Figura 172 – Gráfico das respostas à pergunta 2 do questionário de satisfação..... 150
Figura 173 – Gráfico das respostas à pergunta 3 do questionário de satisfação..... 151
Figura 174 – Pontuação para Indicador QSAT..... 151
Figura 175 – PAG's vistoriados em cada cidade. 152
Figura 176 – Gráfico das respostas à pergunta 4 do questionário de satisfação..... 153
Figura 177 – Gráfico das respostas à pergunta 5 do questionário de satisfação..... 153
Figura 178 – Pontuação para o Indicador QSOS..... 154
Figura 179 - Tempo Médio de Resposta da *Internet* (TRIN)..... 156
Figura 180 - Tempo Médio de Solução da *Internet* (TSIN)..... 156
Figura 181 – Efetividade de Atendimento da *Internet* (EAIN)..... 156
Figura 182 - Percentual de Reabertura de Tíquete do Serviço de Internet (PRIN) 156
Figura 183 – Resumo do total em horas aferido para o serviço 157

Matriz:
Rua Maranhão, 166 - 10º andar
Santa Efigênia | CEP: 30.150-330 | Belo Horizonte - MG
+55 (31) 3508-7375

Escritório:
Rua Acésio do Rêgo Monteiro, 1515, Sala 409
Ininga | CEP: 64049-610 | Teresina – PI
+55 (86) 3085-5623

company/houer grupohouer houer.com.br grupohouer

Figura 184 – Pontuação da Disponibilidade da Internet 158
Figura 185 – PAG 3ª GERAT – AMARANTE 159
Figura 186 – PAG AGESPISA - AMARANTE 160
Figura 187 – PAG CIRETRAN – AMARANTE 160
Figura 188 – PAG DELEGACIA DE POLÍCIA CIVIL – AMARANTE 161
Figura 189 – PAG EMATER – AMARANTE 161
Figura 190 – PAG HOSPITAL REGIONAL – AMARANTE 162
Figura 191 – PAG UNIVERSIDADE ABERTA DO PIAUÍ – AMARANTE 162
Figura 192 – PAG UNIDADE ESCOLAR DA COSTA E SILVA – AMARANTE 163
Figura 193 – PAG UNIDADE ESCOLAR POLIVALENTE – AMARANTE 163
Figura 194 – PAG UNIDADE ESCOLAR PROF. ANTONIO CASTRO – AMARANTE 164
Figura 195 – PAG ADAPI FEIRA DE ANIMAIS – TERESINA 164
Figura 196 – PAG DETRAN ALMOXARIFADO – TERESINA 165
Figura 197 – PAG CEAPI/EMGERPI – TERESINA. Não conformidade encontrada: ausência de identificação do rack. 165
Figura 198 – PAG CENTRO DE APOIO PEDAGÓGICO – TERESINA. NÃO CONFORMIDADE: AUSÊNCIA DE IDENTIFCAÇÃO DO RACK. 166
Figura 199 – PAG CONSELHO ESTADUAL DE CULTURA – TERESINA. NÃO CONFORMIDADE: AUSÊNCIA DE IDENTIFICAÇÃO DO RACK. 167
Figura 200 – PAG SECRETARIA ESTADUAL PARA INCLUSÃO DA PESSOA COM DEFICIÊNCIA – TERESINA. 168
Figura 201 – PAG SINE BOULEVARD CENTER – TERESINA. NÃO CONFORMIDADE ENCONTRADA: AUSÊNCIA DE IDENTIFICAÇÃO DO RACK. 169
Figura 202 – PAG 5° Distrito Policial - Teresina 170
Figura 203 – PAG CORPO DE BOMBEIROS AEROPORTO - Teresina 170
Figura 204 – PAG 12° Distrito Policial - Teresina 171
Figura 205 – PAG Delegacia de Proteção dos Direitos da Mulher-Centro – Teresina | Não Conformidade: Ausência de adesivo com identificação do *rack* 171

Matriz:
Rua Maranhão, 166 - 10º andar
Santa Efigênia | CEP: 30.150-330 | Belo Horizonte - MG
+55 (31) 3508-7375

Escritório:
Rua Acésio do Rêgo Monteiro, 1515, Sala 409
Ininga | CEP: 64049-610 | Teresina – PI
+55 (86) 3085-5623

company/houer grupohouer houer.com.br grupohouer

Figura 206 - DETRAN AUTOMALL - POSTO TERRA QUERIDA - Teresina | Não Conformidade: Ausência do adesivo de contato para suporte 172
Figura 207 - PAG PGE - Procuradoria Tributaria – ID: 144, OS: 597006, Data de Ativação: 02/07/2019 - Teresina..... 173
Figura 208 - PAG PGE - Procuradoria Tributaria – ID: 144, OS: 608227, Data de Ativação: 23/09/2019 - Teresina..... 174
Figura 209 - PAG PGE - Procuradoria Tributaria – ID: 144, OS: 608228, Data de Ativação: 23/09/2019 - Teresina..... 174
Figura 210 - PAG Posto Fiscal Aeroporto - SEFAZ - Teresina..... 175
Figura 211 – PAG AGESPISA – ELESBÃO VELOSO. 175
Figura 212 – PAG CIRETRAN – ELESBÃO VELOSO. 176
Figura 213 – PAG HOSPITAL REGIONAL – ELESBÃO VELOSO. 176
Figura 214 – PAG UNIDADE ESCOLAR BENEDITO P. LEAL – ELESBÃO VELOSO 177
Figura 215 – PAG UNIDADE ESCOLAR MOISES LIMA VERDE – ELESBÃO VELOSO..... 177
Figura 216 – PAG USAV/ADAPI – ELESBÃO VELOSO. 178
Figura 217 – PAG 2ª COMPANHIA DO 4º BATALHÃO DA POLÍCIA MILITAR – VALENÇA DO PIAUÍ. NÃO CONFORMIDADE ENCONTRADA: AUSÊNCIA DE ADESIVO COM CONTATO PARA SUPORTE. 178
Figura 218 – PAG 7º DRPC – VALENÇA DO PIAUÍ 179
Figura 219 – PAG ADAPI – VALENÇA DO PIAUÍ. 179
Figura 220 – PAG AGESPISA – VALENÇA DO PIAUÍ. 180
Figura 221 – PAG CEJA – VALENÇA DO PIAUÍ. 180
Figura 222 – PAG CETI – VALENÇA DO PIAUÍ 181
Figura 223 – PAG CIRETRAN – VALENÇA DO PIAUÍ. NÃO CONFORMIDADES: AUSÊNCIA DE PONTO DE TERMINAÇÃO ÓPTICA E AUSÊNCIA DE ONU. 181
Figura 224 – PAG DEFENSORIA PÚBLICA– VALENÇA DO PIAUÍ. 182
Figura 225 – PAG DIRETORIA REGIONAL DE SAÚDE – VALENÇA DO PIAUÍ 182
Figura 226 – PAG EMATER – VALENÇA DO PIAUÍ 183
Figura 227 – PAG HOSPITAL REGIONAL – VALENÇA DO PIAUÍ..... 183

Matriz:
Rua Maranhão, 166 - 10º andar
Santa Efigênia | CEP: 30.150-330 | Belo Horizonte - MG
+55 (31) 3508-7375

Escritório:
Rua Acésio do Rêgo Monteiro, 1515, Sala 409
Ininga | CEP: 64049-610 | Teresina – PI
+55 (86) 3085-5623

company/houer grupohouer houer.com.br grupohouer

Figura 228 – PAG UNIDADE ESCOLAR CONEGO ACELINO – VALENÇA DO PIAUÍ 184
Figura 229 – PAG UNIDADE ESCOLAR SANTO ANTONIO – VALENÇA DO PIAUÍ..... 184
Figura 230 – PAG 3ª COMPANHIA DO 4º BATALHÃO DA POLÍCIA MILITAR – JAICÓS. 185
Figura 231 – PAG ADAPI – JAICÓS..... 185
Figura 232 – PAG AGESPISA – JAICÓS 186
Figura 233 – PAG CIRETRAN – JAICÓS..... 186
Figura 234 – PAG 13ª REGIONAL DE POLÍCIA CIVIL – JAICÓS. 187
Figura 235 – PAG UAPI – JAICÓS..... 187
Figura 236 – PAG UNIDADE ESCOLAR ANÍSIO DE ABREU – JAICÓS 188
Figura 237 – PAG UNIDADE ESCOLAR FLUTUOSO JUSCELINO – JAICÓS..... 188
Figura 238 – PAG UNIDADE ESCOLAR LILI SILVEIRA – JAICÓS 189
Figura 239 – PAG UNIDADE ESCOLAR MARIANO DA SILVEIRA NETO – JAICÓS 189
Figura 240 - 17° GRE - Gerencia Regional Estadual de Educação - Paulistana..... 190
Figura 241 - XVII Coordenação Regional De Saúde - Paulistana 190
Figura 242 - 20° Batalhão de Polícia Militar - Paulistana 191
Figura 243 – USAV – DAPI - Paulistana 191
Figura 244 – AGESPISA - Paulistana 192
Figura 245 – Centro Integral de Tempo Integral - Paulistana 192
Figura 246 – Unidade Escolar Lucinete Santana da Silva - Paulistana..... 193
Figura 247 – 19° CIRETRAN - Paulistana..... 193
Figura 248 – Defensoria Pública - Paulistana 194
Figura 249 – 12° Delegacia Regional de Polícia Civil - Paulistana..... 194
Figura 250 – EMATER - Instituto de Assistência Técnica e Extensão Rural do Piauí - Paulistana 195
Figura 251 – SAMU - Paulistana..... 195
Figura 252 – EMATER - Instituto de Assistência Técnica e Extensão Rural do Piauí - Paulistana 196
Figura 253 – 2ª CIA 14° BPM – Simplício Mendes 196
Figura 254 – USAV – ADAPI – Simplício Mendes 197

Matriz:
Rua Maranhão, 166 - 10º andar
Santa Efigênia | CEP: 30.150-330 | Belo Horizonte - MG
+55 (31) 3508-7375

Escritório:
Rua Acésio do Rêgo Monteiro, 1515, Sala 409
Ininga | CEP: 64049-610 | Teresina – PI
+55 (86) 3085-5623

company/houer grupohouer houer.com.br grupohouer

Figura 255 – AGESPISA – Simplício Mendes 197
Figura 256 – Colégio Estadual Professor José Atanásio de Santana – Simplício Mendes 198
Figura 257 – 29° CIRETRAN – Simplício Mendes 198
Figura 258 – Defensoria Pública Núcleos Família Civel e Criminal – Simplício Mendes..... 199
Figura 259 – Delegacia de Polícia Civil – Simplício Mendes 199
Figura 260 – EMATER – Simplício Mendes 200
Figura 261 – Centro Estadual de Educação Profissional Rural Alcides Vieira de Moura – Simplício Mendes 200
Figura 262 – Hospital Local José de Moura Fé – Simplício Mendes 201
Figura 263 – Núcleo Profissional Arnaldo Ferreira de Carvalho – Simplício Mendes 201
Figura 264 – Universidade Aberta do Piauí– Simplício Mendes 202
Figura 265 – Não Conformidades Encontradas 203
Figura 266 – Gráfico referente as respostas da pergunta 1) do questionário de não conformidades. 203
Figura 267 - Gráfico referente as respostas da pergunta 2) do questionário de não conformidades. 204
Figura 268 - Gráfico referente as respostas da pergunta 3) do questionário de não conformidades. 204
Figura 269 - Gráfico referente as respostas da pergunta 4) do questionário de não conformidades. 205
Figura 270 - Gráfico referente as respostas da pergunta 5) do questionário de não conformidades. 205
Figura 271 - Gráfico referente as respostas da pergunta 6) do questionário de não conformidades. 206
Figura 272 - Gráfico referente as respostas da pergunta 7) do questionário de não conformidades. 206
Figura 273 - Gráfico referente as respostas da pergunta 8) do questionário de não conformidades. 207

Matriz:
Rua Maranhão, 166 - 10º andar
Santa Efigênia | CEP: 30.150-330 | Belo Horizonte - MG
+55 (31) 3508-7375

Escritório:
Rua Acésio do Rêgo Monteiro, 1515, Sala 409
Ininga | CEP: 64049-610 | Teresina – PI
+55 (86) 3085-5623

company/houer grupohouer houer.com.br grupohouer

Figura 274 – Pontuação para Indicador de Não Conformidade nas instalações das Unidades com Internet (NCIN). 207
Figura 275 – PAG 3ª GERAT – AMARANTE 209
Figura 276 – PAG AGESPISA - AMARANTE 209
Figura 277 – PAG CIRETRAN – AMARANTE 210
Figura 278 – PAG DELEGACIA DE POLÍCIA CIVIL – AMARANTE 210
Figura 279 – PAG EMATER – AMARANTE 211
Figura 280 – PAG HOSPITAL REGIONAL – AMARANTE 211
Figura 281 – PAG UNIVERSIDADE ABERTA DO PIAUÍ – AMARANTE 212
Figura 282 – PAG UNIDADE ESCOLAR DA COSTA E SILVA – AMARANTE 212
Figura 283 – PAG UNIDADE ESCOLAR POLIVALENTE – AMARANTE 213
Figura 284 – PAG UNIDADE ESCOLAR PROF. ANTONIO CASTRO – AMARANTE 213
Figura 285 – PAG ADAPI FEIRA DE ANIMAIS – TERESINA 214
Figura 286 – PAG DETRAN ALMOXARIFADO – TERESINA 214
Figura 287 – PAG CEAPI/EMGERPI – TERESINA. Não conformidade encontrada: ausência de identificação do rack. 215
Figura 288 – PAG CENTRO DE APOIO PEDAGÓGICO – TERESINA. NÃO CONFORMIDADE: AUSÊNCIA DE IDENTIFCAÇÃO DO RACK. 216
Figura 289 – PAG CONSELHO ESTADUAL DE CULTURA – TERESINA. NÃO CONFORMIDADE: AUSÊNCIA DE IDENTIFICAÇÃO DO RACK. 217
Figura 290 – PAG SECRETARIA ESTADUAL PARA INCLUSÃO DA PESSOA COM DEFICIÊNCIA – TERESINA. 218
Figura 291 – PAG SINE BOULEVARD CENTER – TERESINA. NÃO CONFORMIDADE ENCONTRADA: AUSÊNCIA DE IDENTIFICAÇÃO DO RACK. 218
Figura 292 – PAG 5° Distrito Policial - Teresina 219
Figura 293 – PAG CORPO DE BOMBEIROS AEROPORTO - Teresina 220
Figura 294 – PAG 12° Distrito Policial - Teresina 220
Figura 295 – PAG Delegacia de Proteção dos Direitos da Mulher-Centro – Teresina | Não Conformidade: Ausência de adesivo com identificação do *rack* 221

Matriz:
Rua Maranhão, 166 - 10º andar
Santa Efigênia | CEP: 30.150-330 | Belo Horizonte - MG
+55 (31) 3508-7375

Escritório:
Rua Acésio do Rêgo Monteiro, 1515, Sala 409
Ininga | CEP: 64049-610 | Teresina – PI
+55 (86) 3085-5623

company/houer grupohouer houer.com.br grupohouer

Figura 296 - DETRAN AUTOMALL - POSTO TERRA QUERIDA - Teresina | Não Conformidade: Ausência do adesivo de contato para suporte 222
Figura 297 - PAG PGE - Procuradoria Tributaria – ID: 144, OS: 597006, Data de Ativação: 02/07/2019 - Teresina..... 223
Figura 298 - PAG PGE - Procuradoria Tributaria – ID: 144, OS: 608227, Data de Ativação: 23/09/2019 - Teresina..... 223
Figura 299 - PAG PGE - Procuradoria Tributaria – ID: 144, OS: 608228, Data de Ativação: 23/09/2019 - Teresina..... 224
Figura 300 - PAG Posto Fiscal Aeroporto - SEFAZ - Teresina..... 224
Figura 301 – PAG AGESPISA – ELESBÃO VELOSO. 225
Figura 302 – PAG CIRETRAN – ELESBÃO VELOSO. 225
Figura 303 – PAG HOSPITAL REGIONAL – ELESBÃO VELOSO. 226
Figura 304 – PAG UNIDADE ESCOLAR BENEDITO P. LEAL – ELESBÃO VELOSO 226
Figura 305 – PAG UNIDADE ESCOLAR MOISES LIMA VERDE – ELESBÃO VELOSO..... 227
Figura 306 – PAG USAV/ADAPI – ELESBÃO VELOSO. 227
Figura 307 – PAG 2ª COMPANHIA DO 4º BATALHÃO DA POLÍCIA MILITAR – VALENÇA DO PIAUÍ. NÃO CONFORMIDADE ENCONTRADA: AUSÊNCIA DE ADESIVO COM CONTATO PARA SUPORTE. 228
Figura 308 – PAG 7º DRPC – VALENÇA DO PIAUÍ 228
Figura 309 – PAG ADAPI – VALENÇA DO PIAUÍ. 229
Figura 310 – PAG AGESPISA – VALENÇA DO PIAUÍ. 229
Figura 311 – PAG CEJA – VALENÇA DO PIAUÍ. 230
Figura 312 – PAG CETI – VALENÇA DO PIAUÍ 230
Figura 313 – PAG CIRETRAN – VALENÇA DO PIAUÍ. NÃO CONFORMIDADES: AUSÊNCIA DE PONTO DE TERMINAÇÃO ÓPTICA E AUSÊNCIA DE ONU. 231
Figura 314 – PAG DEFENSORIA PÚBLICA– VALENÇA DO PIAUÍ. 231
Figura 315 – PAG DIRETORIA REGIONAL DE SAÚDE – VALENÇA DO PIAUÍ 232
Figura 316 – PAG EMATER – VALENÇA DO PIAUÍ 232
Figura 317 – PAG HOSPITAL REGIONAL – VALENÇA DO PIAUÍ 233

Matriz:
Rua Maranhão, 166 - 10º andar
Santa Efigênia | CEP: 30.150-330 | Belo Horizonte - MG
+55 (31) 3508-7375

Escritório:
Rua Acésio do Rêgo Monteiro, 1515, Sala 409
Ininga | CEP: 64049-610 | Teresina – PI
+55 (86) 3085-5623

company/houer grupohouer houer.com.br grupohouer

Figura 318 – PAG UNIDADE ESCOLAR CONEGO ACELINO – VALENÇA DO PIAUÍ 233
Figura 319 – PAG UNIDADE ESCOLAR SANTO ANTONIO – VALENÇA DO PIAUÍ..... 234
Figura 320 – PAG 3ª COMPANHIA DO 4º BATALHÃO DA POLÍCIA MILITAR – JAICÓS. 234
Figura 321 – PAG ADAPI – JAICÓS..... 235
Figura 322 – PAG AGESPISA – JAICÓS 235
Figura 323 – PAG CIRETRAN – JAICÓS..... 236
Figura 324 – PAG 13ª REGIONAL DE POLÍCIA CIVIL – JAICÓS. 236
Figura 325 – PAG UAPI – JAICÓS..... 237
Figura 326 – PAG UNIDADE ESCOLAR ANÍSIO DE ABREU – JAICÓS 237
Figura 327 – PAG UNIDADE ESCOLAR FLUTUOSO JUSCELINO – JAICÓS..... 238
Figura 328 – PAG UNIDADE ESCOLAR LILI SILVEIRA – JAICÓS 238
Figura 329 – PAG UNIDADE ESCOLAR MARIANO DA SILVEIRA NETO – JAICÓS 239
Figura 330 - 17° GRE - Gerencia Regional Estadual de Educação - Paulistana..... 239
Figura 331 - XVII Coordenação Regional De Saúde - Paulistana 240
Figura 332 - 20° Batalhão de Polícia Militar - Paulistana 240
Figura 333 – USAV – DAPI - Paulistana 241
Figura 334 – AGESPISA - Paulistana 241
Figura 335 – Centro Integral de Tempo Integral - Paulistana 242
Figura 336 – Unidade Escolar Lucinete Santana da Silva - Paulistana..... 242
Figura 337 – 19° CIRETRAN - Paulistana..... 243
Figura 338 – Defensoria Pública - Paulistana 243
Figura 339 – 12° Delegacia Regional de Polícia Civil - Paulistana..... 244
Figura 340 – EMATER - Instituto de Assistência Técnica e Extensão Rural do Piauí - Paulistana 244
Figura 341 – SAMU - Paulistana..... 245
Figura 342 – EMATER - Instituto de Assistência Técnica e Extensão Rural do Piauí - Paulistana 245
Figura 343 – 2ª CIA 14° BPM – Simplício Mendes 246
Figura 344 – USAV – ADAPI – Simplício Mendes 246

Matriz:
Rua Maranhão, 166 - 10º andar
Santa Efigênia | CEP: 30.150-330 | Belo Horizonte - MG
+55 (31) 3508-7375

Escritório:
Rua Acésio do Rêgo Monteiro, 1515, Sala 409
Ininga | CEP: 64049-610 | Teresina – PI
+55 (86) 3085-5623

company/houer grupohouer houer.com.br grupohouer

Figura 345 – AGESPISA – Simplício Mendes 247
Figura 346 – Colégio Estadual Professor José Atanásio de Santana – Simplício Mendes 247
Figura 347 – 29° CIRETRAN – Simplício Mendes 248
Figura 348 – Defensoria Pública Núcleos Família Civel e Criminal – Simplício Mendes..... 248
Figura 349 – Delegacia de Polícia Civil – Simplício Mendes 249
Figura 350 – EMATER – Simplício Mendes 249
Figura 351 – Centro Estadual de Educação Profissional Rural Alcides Vieira de Moura – Simplício Mendes 250
Figura 352 – Hospital Local José de Moura Fé – Simplício Mendes 250
Figura 353 – Núcleo Profissional Arnaldo Ferreira de Carvalho – Simplício Mendes 251
Figura 354 – Universidade Aberta do Piauí– Simplício Mendes 251
Figura 355 – Não Conformidades Encontradas 252
Figura 356 – Pontuação Para Indicador de Não Conformidade na Manutenção e Conservação das Unidades com Internet (NMIN). 253
Figura 357 – Aferição BEM SUCEDIDA da Velocidade Nominal de *Internet* entregue – PAG Delegacia de Proteção a Mulher – TERESINA-PI 254
Figura 358 - Aferição BEM SUCEDIDA da Velocidade Nominal de *Internet* entregue – PAG SINE – Teresina-PI 255
Figura 359 – Aferição MAL SUCEDIDA da Velocidade Nominal de *Internet* entregue – PAG Almoxarifado do DETRAN – Teresina-PI 256
Figura 360 - Aferição BEM SUCEDIDA da Velocidade Nominal de *Internet* entregue – PAG Hospital Regional – Amarante-PI 257
Figura 361 - Aferição BEM SUCEDIDA da Velocidade Nominal de *Internet* entregue – PAG U.E. Da Costa e Silva – Amarante-PI 258
Figura 362 - Aferição BEM SUCEDIDA da Velocidade Nominal de *Internet* entregue – PAG USAV – Elesbão Veloso-PI 259
Figura 363 - Aferição BEM SUCEDIDA da Velocidade Nominal de *Internet* entregue – PAG Unidade Escolar Benedito P. Leal – Elesbão Veloso-PI 260

Matriz:
Rua Maranhão, 166 - 10º andar
Santa Efigênia | CEP: 30.150-330 | Belo Horizonte - MG
+55 (31) 3508-7375

Escritório:
Rua Acésio do Rêgo Monteiro, 1515, Sala 409
Ininga | CEP: 64049-610 | Teresina – PI
+55 (86) 3085-5623

company/houer grupohouer houer.com.br grupohouer

Figura 364 - Aferição BEM SUCEDIDA da Velocidade Nominal de *Internet* entregue – PAG AGESPISA – Valença do Piauí-PI. 261
Figura 365 - Aferição BEM SUCEDIDA da Velocidade Nominal de *Internet* entregue – PAG 2ª CIA/4° BPM – Valença do Piauí-PI. 262
Figura 366 - Aferição BEM SUCEDIDA da Velocidade Nominal de *Internet* entregue – PAG Unidade Escolar Lili Silveira – Jaicós-PI. 263
Figura 367 - Aferição BEM SUCEDIDA da Velocidade Nominal de *Internet* entregue – PAG Unidade Escolar Mariano da Silveira Neto – Jaicós-PI. 264
Figura 368 - Aferição BEM SUCEDIDA da Velocidade Nominal de *Internet* entregue – PAG 17° GRE – Paulistana-PI. 265
Figura 369 - Aferição BEM SUCEDIDA da Velocidade Nominal de *Internet* entregue – PAG CETI – Paulistana-PI. 266
Figura 370 - Aferição BEM SUCEDIDA da Velocidade Nominal de *Internet* entregue – PAG Escola Agrotécnica Alcides Vieira – Simplício Mendes-PI. 267
Figura 371 - Aferição BEM SUCEDIDA da Velocidade Nominal de *Internet* entregue – PAG ADAPI – Simplício Mendes-PI. 268
Figura 372 – Pontuação do Percentual de Entrega de Banda *Internet* 269
Figura 373 – Coeficientes, Siglas e Pesos 273
Figura 374 – Municípios com ativações realizadas em março/2020 275
Figura 375 – Representação gráfica de Entregas de *Link* e Total Acumulado 277
Figura 376 – Quadro Resumo 278
Figura 377 – Gráfico da Comparação de *Links* entre o Total Executado e Migrado 278

Matriz:
Rua Maranhão, 166 - 10º andar
Santa Efigênia | CEP: 30.150-330 | Belo Horizonte - MG
+55 (31) 3508-7375

Escritório:
Rua Acésio do Rêgo Monteiro, 1515, Sala 409
Ininga | CEP: 64049-610 | Teresina – PI
+55 (86) 3085-5623

company/houer grupohouer houer.com.br grupohouer

1 APRESENTAÇÃO

A Houer é um grupo empresarial de assessoria junto a órgãos públicos e entes privados, para a estruturação de projetos e soluções eficientes de serviços públicos, abrangendo concessões e parcerias público-privadas. Ela foi concebida com o objetivo de prestar serviços de qualidade voltados à modernização administrativa da administração pública.

O grupo, atuante em Concessões, Engenharia, Tecnologia e Auditoria, apresenta reconhecida experiência em apoio à Gestão Pública, destacando-se o assessoramento para a estruturação de projetos de Concessão de Serviços Públicos junto a órgãos públicos e entes privados, abrangendo as regidas pela Lei 8.987/95 e as Parcerias Público-Privadas regidas pela Lei 11.079/04.

Uma de suas premissas é proporcionar a efetividade e assertividade de cada projeto por meio de estudos que diagnosticam os parâmetros necessários a ser utilizado para a viabilidade do projeto. A Houer garante que os seus contratos tenham qualidade e se adequem a realidade necessária de forma que contribua ativamente no desenvolvimento do país.

- **ENDEREÇOS**

Matriz:

Rua maranhão, 166, 10º andar

Santa Efigênia | CEP: 30.150-330

Belo Horizonte – MG

+55 (31) 3508-7375

Escritórios:

Piauí:

Rua Acésio do Rêgo Monteiro, 1515, Sala 409

Ininga |CEP: 64.049-610

Teresina – PI

+55 (86) 3085-5622

Rio de Janeiro:

Av. Nilo Peçanha, 50, Sala 1314

Centro | Cep: 20.020-906

Rio de Janeiro – RJ

+55 (21) 3495-9636

Mato Grosso:

Av. André Antônio Maggi, 487, Sala 1501

Alvorada | CEP: 78.049-080

Cuiabá – MT

+55 (65) 2136-6288

Mato Grosso do Sul:

Rua Zuleide Perez Tabox, 622

Centro | Cep: 79.640-091

Três Lagoas - MS

Matriz:
Rua Maranhão, 166 - 10º andar
Santa Efigênia | CEP: 30.150-330 | Belo Horizonte - MG
+55 (31) 3508-7375

Escritório:
Rua Acésio do Rêgo Monteiro, 1515, Sala 409
Ininga | CEP: 64049-610 | Teresina – PI
+55 (86) 3085-5623

company/houer grupohouer houer.com.br grupohouer

2 OBJETO DE CONTRATO

O objeto do Contrato é a aferição/aceitação do desempenho e da qualidade dos serviços prestados pela concessionária por meio do Verificador Independente (VI) do Projeto Piauí Conectado, no âmbito do contrato de PARCERIA PÚBLICO-PRIVADA (PPP) nº 01/2018 – ATI/SUPARC.

Na Verificação Independente de Contratos de Concessões/PPP's, é realizada a avaliação dos contratos de maneira a assegurar que tudo esteja dentro do previsto pelas leis. Assim, certifica-se que todas as partes envolvidas, sejam elas empresas privadas ou órgãos públicos, trabalhem de forma alinhada e harmônica, resultando em projetos de excelência.

Matriz:
Rua Maranhão, 166 - 10º andar
Santa Efigênia | CEP: 30.150-330 | Belo Horizonte - MG
+55 (31) 3508-7375

Escritório:
Rua Acésio do Rêgo Monteiro, 1515, Sala 409
Ininga | CEP: 64049-610 | Teresina – PI
+55 (86) 3085-5623

company/houer grupohouer houer.com.br grupohouer

3 CARACTERIZAÇÃO DO RELATÓRIO

Neste Relatório de Aceitação de Serviços são apresentadas as descrições 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.

Neste Relatório de Execução de Serviços são apresentadas as atividades desempenhadas no período de 01 a 31 de março de 2020.

Destaca-se como atividades/entregas deste período:

- 32 (trinta e dois) PAG's (Ponto de Acesso ao Governo) ativados de *Links* de *Internet* e *Intrane*t no estado do Piauí.
- 14 (quatorze) PAP's (Ponto de Acesso ao Público) ativados de Links de internet no estado do Piauí.

A seguir seguem fotos das fachadas dos PAG's vistoriados pelo Verificador Independente no período de 01 a 31 de março de 2020.

Matriz:
Rua Maranhão, 166 - 10º andar
Santa Efigênia | CEP: 30.150-330 | Belo Horizonte - MG
+55 (31) 3508-7375

Escritório:
Rua Acésio do Rêgo Monteiro, 1515, Sala 409
Ininga | CEP: 64049-610 | Teresina – PI
+55 (86) 3085-5623

company/houer grupohouer houer.com.br grupohouer

Figura 1 – SINE Boulevard Center - Teresina

Fonte: Houer (2020).

Figura 2 – Almoxarifado DETRAN - Teresina

Fonte: Houer (2020).

Matriz:
Rua Maranhão, 166 - 10º andar
Santa Efigênia | CEP: 30.150-330 | Belo Horizonte - MG
+55 (31) 3508-7375

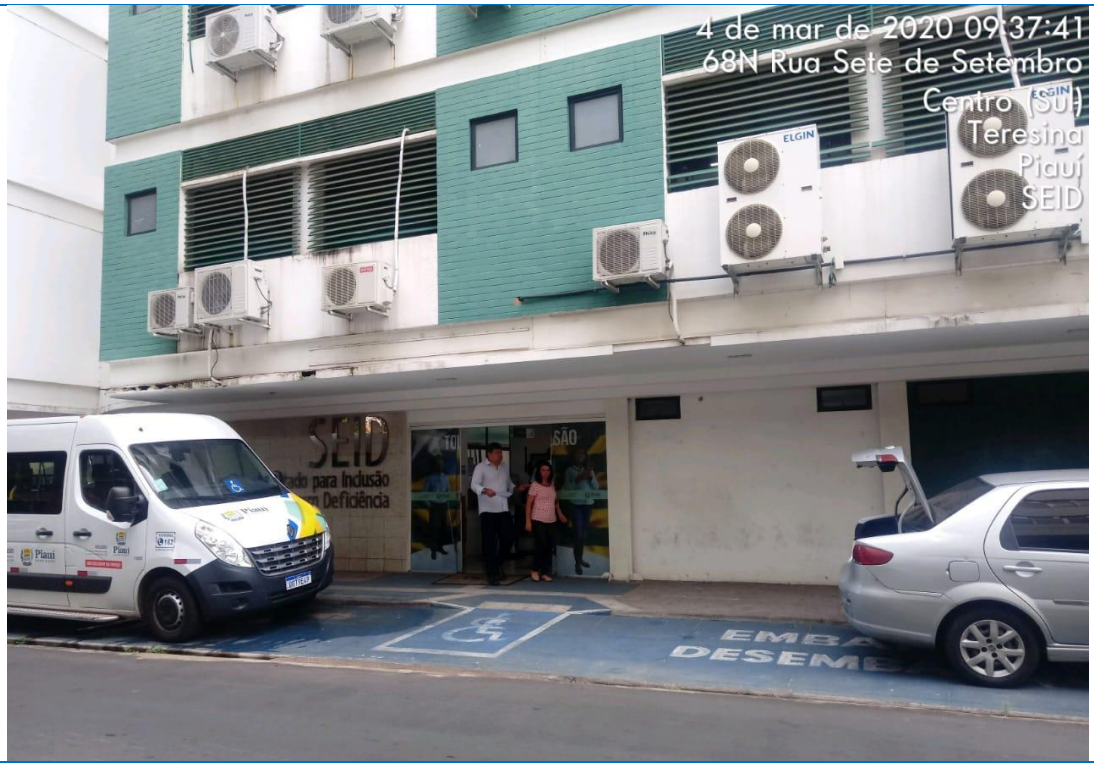
Escritório:
Rua Acésio do Rêgo Monteiro, 1515, Sala 409
Ininga | CEP: 64049-610 | Teresina – PI
+55 (86) 3085-5623

company/houer grupohouer houer.com.br grupohouer

Figura 3 – CEAPI/EMGERPI - Teresina

Fonte: Houer (2020).

Figura 4 – SEID - Teresina



Fonte: Houer (2020).

Matriz:
Rua Maranhão, 166 - 10º andar
Santa Efigênia | CEP: 30.150-330 | Belo Horizonte - MG
+55 (31) 3508-7375

Escritório:
Rua Acésio do Rêgo Monteiro, 1515, Sala 409
Ininga | CEP: 64049-610 | Teresina – PI
+55 (86) 3085-5623

company/houer grupohouer houer.com.br grupohouer

Figura 5 – Centro de Apoio Pedagógico - Teresina

Fonte: Houer (2020).

Figura 6 – Conselho Estadual de Cultura - Teresina

Fonte: Houer (2020).

Matriz:
Rua Maranhão, 166 - 10º andar
Santa Efigênia | CEP: 30.150-330 | Belo Horizonte - MG
+55 (31) 3508-7375

Escritório:
Rua Acésio do Rêgo Monteiro, 1515, Sala 409
Ininga | CEP: 64049-610 | Teresina – PI
+55 (86) 3085-5623

company/houer grupohouer houer.com.br grupohouer

Figura 7 – 5º Distrito Policial - Teresina

Fonte: Houer (2020).

Figura 8 – Corpo de Bombeiro/Aeroporto - Teresina

Fonte: Houer (2020).

Matriz:
Rua Maranhão, 166 - 10º andar
Santa Efigênia | CEP: 30.150-330 | Belo Horizonte - MG
+55 (31) 3508-7375

Escritório:
Rua Acésio do Rêgo Monteiro, 1515, Sala 409
Ininga | CEP: 64049-610 | Teresina – PI
+55 (86) 3085-5623

company/houer grupohouer houer.com.br grupohouer

Figura 9 – Delegacia de Proteção a Mulher - Teresina

Fonte: Houer (2020).

Figura 10 – DETRAN AUTOMALL - Teresina

Fonte: Houer (2020).

Matriz:
Rua Maranhão, 166 - 10º andar
Santa Efigênia | CEP: 30.150-330 | Belo Horizonte - MG
+55 (31) 3508-7375

Escritório:
Rua Acésio do Rêgo Monteiro, 1515, Sala 409
Ininga | CEP: 64049-610 | Teresina – PI
+55 (86) 3085-5623

company/houer grupohouer houer.com.br grupohouer

Figura 11 – Procuradoria Geral do Estado - Teresina

Fonte: Houer (2020).

Figura 12 – Secretaria do Estado da Fazenda – SEFAZ/Aeroporto - Teresina

Fonte: Houer (2020).

Matriz:
Rua Maranhão, 166 - 10º andar
Santa Efigênia | CEP: 30.150-330 | Belo Horizonte - MG
+55 (31) 3508-7375

Escritório:
Rua Acésio do Rêgo Monteiro, 1515, Sala 409
Ininga | CEP: 64049-610 | Teresina – PI
+55 (86) 3085-5623

company/houer grupohouer houer.com.br grupohouer

Figura 13 – 3ª GERAT - Amarante

Fonte: Houer (2020).

Figura 14 – AGESPISA - Amarante

Fonte: Houer (2020).

Matriz:
Rua Maranhão, 166 - 10º andar
Santa Efigênia | CEP: 30.150-330 | Belo Horizonte - MG
+55 (31) 3508-7375

Escritório:
Rua Acésio do Rêgo Monteiro, 1515, Sala 409
Ininga | CEP: 64049-610 | Teresina – PI
+55 (86) 3085-5623

company/houer grupohouer houer.com.br grupohouer

Figura 15 – CIRETRAN - Amarante

Fonte: Houer (2020).

Figura 16 – Delegacia Regional de Polícia Civil - Amarante

Fonte: Houer (2020).

Matriz:
Rua Maranhão, 166 - 10º andar
Santa Efigênia | CEP: 30.150-330 | Belo Horizonte - MG
+55 (31) 3508-7375

Escritório:
Rua Acésio do Rêgo Monteiro, 1515, Sala 409
Ininga | CEP: 64049-610 | Teresina – PI
+55 (86) 3085-5623

company/houer grupohouer houer.com.br grupohouer

Figura 17 – EMATER - Amarante

Fonte: Houer (2020).

Figura 18 – Hospital Regional - Amarante

Fonte: Houer (2020).

Matriz:
Rua Maranhão, 166 - 10º andar
Santa Efigênia | CEP: 30.150-330 | Belo Horizonte - MG
+55 (31) 3508-7375

Escritório:
Rua Acésio do Rêgo Monteiro, 1515, Sala 409
Ininga | CEP: 64049-610 | Teresina – PI
+55 (86) 3085-5623

company/houer grupohouer houer.com.br grupohouer

Figura 19 – Universidade Aberta do Piauí - Amarante

Fonte: Houer (2020).

Figura 20 – Unidade Escolar Polivalente - Amarante

Fonte: Houer (2020).

Matriz:
Rua Maranhão, 166 - 10º andar
Santa Efigênia | CEP: 30.150-330 | Belo Horizonte - MG
+55 (31) 3508-7375

Escritório:
Rua Acésio do Rêgo Monteiro, 1515, Sala 409
Ininga | CEP: 64049-610 | Teresina – PI
+55 (86) 3085-5623

company/houer grupohouer houer.com.br grupohouer

Figura 21 – Unidade Escolar Professor Antônio Castro - Amarante

Fonte: Houer (2020).

Figura 22 – AGESPISA – Elesbão Veloso

Fonte: HOUER (2020)

Matriz:
Rua Maranhão, 166 - 10º andar
Santa Efigênia | CEP: 30.150-330 | Belo Horizonte - MG
+55 (31) 3508-7375

Escritório:
Rua Acésio do Rêgo Monteiro, 1515, Sala 409
Ininga | CEP: 64049-610 | Teresina – PI
+55 (86) 3085-5623

company/houer grupohouer houer.com.br grupohouer

Figura 23 – 25º CIRETRAN - Elesbão Veloso

Fonte: HOUER (2020)

Figura 24 – Hospital Regional – Elesbão Veloso

Fonte: HOUER (2020)

Matriz:
Rua Maranhão, 166 - 10º andar
Santa Efigênia | CEP: 30.150-330 | Belo Horizonte - MG
+55 (31) 3508-7375

Escritório:
Rua Acésio do Rêgo Monteiro, 1515, Sala 409
Ininga | CEP: 64049-610 | Teresina – PI
+55 (86) 3085-5623

company/houer grupohouer houer.com.br grupohouer

Figura 25 – Unidade Escolar Benedito P. Leal - Elesbão Veloso

Fonte: HOUER (2020)

Figura 26 – Unidade Escolar Moisés Lima Verde – Elesbão Veloso

Fonte: HOUER (2020)

Matriz:
Rua Maranhão, 166 - 10º andar
Santa Efigênia | CEP: 30.150-330 | Belo Horizonte - MG
+55 (31) 3508-7375

Escritório:
Rua Acésio do Rêgo Monteiro, 1515, Sala 409
Ininga | CEP: 64049-610 | Teresina – PI
+55 (86) 3085-5623

company/houer grupohouer houer.com.br grupohouer

Figura 27 – USAV/ADAPI - Elesbão Veloso

Fonte: HOUER (2020)

Figura 28 – 2ª CIA do 4º Batalhão de Polícia Militar – Valença do Piauí

Fonte: HOUER (2020)

Matriz:
Rua Maranhão, 166 - 10º andar
Santa Efigênia | CEP: 30.150-330 | Belo Horizonte - MG
+55 (31) 3508-7375

Escritório:
Rua Acésio do Rêgo Monteiro, 1515, Sala 409
Ininga | CEP: 64049-610 | Teresina – PI
+55 (86) 3085-5623

company/houer grupohouer houer.com.br grupohouer

Figura 29 – 7º Delegacia Regional de Polícia Civil – Valença do Piauí

Fonte: HOUER (2020)

Figura 30 – ADAPI/USAV – Valença do Piauí

Fonte: HOUER (2020)

Matriz:
Rua Maranhão, 166 - 10º andar
Santa Efigênia | CEP: 30.150-330 | Belo Horizonte - MG
+55 (31) 3508-7375

Escritório:
Rua Acésio do Rêgo Monteiro, 1515, Sala 409
Ininga | CEP: 64049-610 | Teresina – PI
+55 (86) 3085-5623

company/houer grupohouer houer.com.br grupohouer

Figura 31 – AGESPISA – Valença do Piauí

Fonte: HOUER (2020)

Figura 32 – CEJA – Centro de Educação de Jovens e Adultos Vitória da Costa Lima – Valença do Piauí

Fonte: HOUER (2020)

Matriz:
Rua Maranhão, 166 - 10º andar
Santa Efigênia | CEP: 30.150-330 | Belo Horizonte - MG
+55 (31) 3508-7375

Escritório:
Rua Acésio do Rêgo Monteiro, 1515, Sala 409
Ininga | CEP: 64049-610 | Teresina – PI
+55 (86) 3085-5623

company/houer grupohouer houer.com.br grupohouer

Figura 33 – CETI – Centro Estadual de Tempo Integral Dona Maria Antonieta Torres dos Reis Veloso – Valença do Piauí

Fonte: HOUER (2020)

Figura 34 – CIRETRAN – Valença do Piauí

Fonte: HOUER (2020)

Matriz:
Rua Maranhão, 166 - 10º andar
Santa Efigênia | CEP: 30.150-330 | Belo Horizonte - MG
+55 (31) 3508-7375

Escritório:
Rua Acésio do Rêgo Monteiro, 1515, Sala 409
Ininga | CEP: 64049-610 | Teresina – PI
+55 (86) 3085-5623

company/houer grupohouer houer.com.br grupohouer

Figura 35 – Defensoria Pública – Valença do Piauí

Fonte: HOUER (2020)

Figura 36 – 7ª Diretoria Regional de Saúde – Valença do Piauí

Fonte: HOUER (2020)

Matriz:
Rua Maranhão, 166 - 10º andar
Santa Efigênia | CEP: 30.150-330 | Belo Horizonte - MG
+55 (31) 3508-7375

Escritório:
Rua Acésio do Rêgo Monteiro, 1515, Sala 409
Ininga | CEP: 64049-610 | Teresina – PI
+55 (86) 3085-5623

company/houer grupohouer houer.com.br grupohouer

Figura 37 – EMATER/ADAPI – Valença do Piauí

Fonte: HOUER (2020)

Figura 38 – Hospital Regional – Valença do Piauí

Fonte: HOUER (2020)

Matriz:
Rua Maranhão, 166 - 10º andar
Santa Efigênia | CEP: 30.150-330 | Belo Horizonte - MG
+55 (31) 3508-7375

Escritório:
Rua Acésio do Rêgo Monteiro, 1515, Sala 409
Ininga | CEP: 64049-610 | Teresina – PI
+55 (86) 3085-5623

company/houer grupohouer houer.com.br grupohouer

Figura 39 – Unidade Escolar Cônego Acelino – Valença do Piauí

Fonte: HOUER (2020)

Figura 40 – Unidade Escolar Santo Antônio – Valença do Piauí

Fonte: HOUER (2020)

Matriz:
Rua Maranhão, 166 - 10º andar
Santa Efigênia | CEP: 30.150-330 | Belo Horizonte - MG
+55 (31) 3508-7375

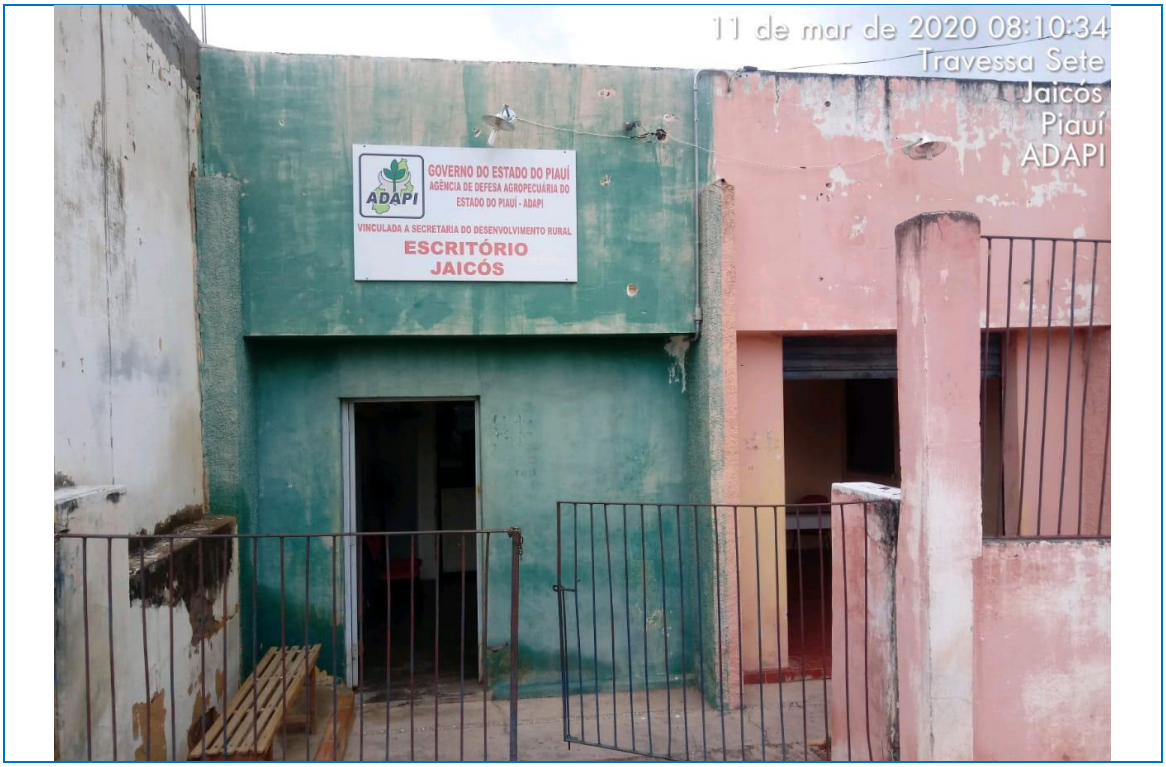
Escritório:
Rua Acésio do Rêgo Monteiro, 1515, Sala 409
Ininga | CEP: 64049-610 | Teresina – PI
+55 (86) 3085-5623

company/houer grupohouer houer.com.br grupohouer

Figura 41 – 3ª CPM/4ºBPM – Jaicós

Fonte: HOUER (2020)

Figura 42 – USAV/ADAPI – Jaicós



Fonte: HOUER (2020)

Matriz:
Rua Maranhão, 166 - 10º andar
Santa Efigênia | CEP: 30.150-330 | Belo Horizonte - MG
+55 (31) 3508-7375

Escritório:
Rua Acésio do Rêgo Monteiro, 1515, Sala 409
Ininga | CEP: 64049-610 | Teresina – PI
+55 (86) 3085-5623

company/houer grupohouer houer.com.br grupohouer

Figura 43 – AGESPISA – Jaicós

Fonte: HOUER (2020)

Figura 44 – 34º CIRETRAN – Jaicós

Fonte: HOUER (2020)

Matriz:
Rua Maranhão, 166 - 10º andar
Santa Efigênia | CEP: 30.150-330 | Belo Horizonte - MG
+55 (31) 3508-7375

Escritório:
Rua Acésio do Rêgo Monteiro, 1515, Sala 409
Ininga | CEP: 64049-610 | Teresina – PI
+55 (86) 3085-5623

company/houer grupohouer houer.com.br grupohouer

Figura 45 – 13º Regional de Polícia Civil – Jaicós

Fonte: HOUER (2020)

Figura 46 – Unidade Escolar Anísio de Abreu – Jaicós

Fonte: HOUER (2020)

Matriz:
Rua Maranhão, 166 - 10º andar
Santa Efigênia | CEP: 30.150-330 | Belo Horizonte - MG
+55 (31) 3508-7375

Escritório:
Rua Acésio do Rêgo Monteiro, 1515, Sala 409
Ininga | CEP: 64049-610 | Teresina – PI
+55 (86) 3085-5623

company/houer grupohouer houer.com.br grupohouer

Figura 47 – Unidade Escolar Frutuoso Juscelino – Jaicós

Fonte: HOUER (2020)

Figura 48 – Unidade Escolar Lili Silveira – Jaicós

Fonte: HOUER (2020)

Matriz:
Rua Maranhão, 166 - 10º andar
Santa Efigênia | CEP: 30.150-330 | Belo Horizonte - MG
+55 (31) 3508-7375

Escritório:
Rua Acésio do Rêgo Monteiro, 1515, Sala 409
Ininga | CEP: 64049-610 | Teresina – PI
+55 (86) 3085-5623

company/houer grupohouer houer.com.br grupohouer

Figura 49 – Unidade Escolar Mariano da Silveira Neta – Jaicós

Fonte: HOUER (2020)

Figura 50 – 17ª Gerência Regional de Educação – Paulistana

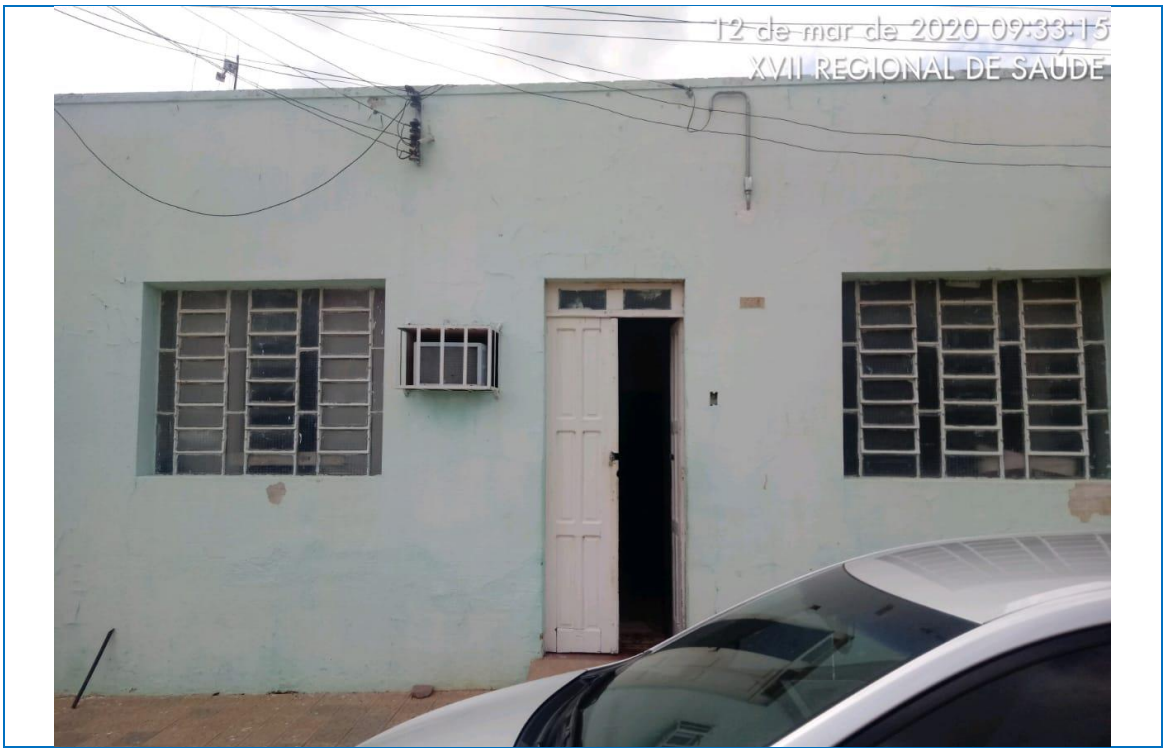
Fonte: HOUER (2020)

Matriz:
Rua Maranhão, 166 - 10º andar
Santa Efigênia | CEP: 30.150-330 | Belo Horizonte - MG
+55 (31) 3508-7375

Escritório:
Rua Acésio do Rêgo Monteiro, 1515, Sala 409
Ininga | CEP: 64049-610 | Teresina – PI
+55 (86) 3085-5623

company/houer grupohouer houer.com.br grupohouer

Figura 51 – 17ª Regional de Saúde – Paulistana



Fonte: HOUER (2020)

Figura 52 – 20º BPM – Paulistana

Fonte: HOUER (2020)

Matriz:
Rua Maranhão, 166 - 10º andar
Santa Efigênia | CEP: 30.150-330 | Belo Horizonte - MG
+55 (31) 3508-7375

Escritório:
Rua Acésio do Rêgo Monteiro, 1515, Sala 409
Ininga | CEP: 64049-610 | Teresina – PI
+55 (86) 3085-5623

company/houer grupohouer houer.com.br grupohouer

Figura 53 – USAV/ADAPI – Paulistana

Fonte: HOUER (2020)

Figura 54 – AGESPISA – Paulistana

Fonte: HOUER (2020)

Matriz:
Rua Maranhão, 166 - 10º andar
Santa Efigênia | CEP: 30.150-330 | Belo Horizonte - MG
+55 (31) 3508-7375

Escritório:
Rua Acésio do Rêgo Monteiro, 1515, Sala 409
Ininga | CEP: 64049-610 | Teresina – PI
+55 (86) 3085-5623

company/houer grupohouer houer.com.br grupohouer

Figura 55 – CETI – Centro Estadual de Tempo Integral – Paulistana

Fonte: HOUER (2020)

Figura 56 – CETI – Lucinete Santana da Silva – Paulistana

Fonte: HOUER (2020)

Matriz:
Rua Maranhão, 166 - 10º andar
Santa Efigênia | CEP: 30.150-330 | Belo Horizonte - MG
+55 (31) 3508-7375

Escritório:
Rua Acésio do Rêgo Monteiro, 1515, Sala 409
Ininga | CEP: 64049-610 | Teresina – PI
+55 (86) 3085-5623

company/houer grupohouer houer.com.br grupohouer

Figura 57 – 19º CIRETRAN – Paulistana

Fonte: HOUER (2020)

Figura 58 – Defensoria Pública – Paulistana

Fonte: HOUER (2020)

Matriz:
Rua Maranhão, 166 - 10º andar
Santa Efigênia | CEP: 30.150-330 | Belo Horizonte - MG
+55 (31) 3508-7375

Escritório:
Rua Acésio do Rêgo Monteiro, 1515, Sala 409
Ininga | CEP: 64049-610 | Teresina – PI
+55 (86) 3085-5623

company/houer grupohouer houer.com.br grupohouer

Figura 59 – 12ª Delegacia Regional de Polícia Civil – Paulistana

Fonte: HOUER (2020)

Figura 60 – EMATER – Paulistana

Fonte: HOUER (2020)

Matriz:
Rua Maranhão, 166 - 10º andar
Santa Efigênia | CEP: 30.150-330 | Belo Horizonte - MG
+55 (31) 3508-7375

Escritório:
Rua Acésio do Rêgo Monteiro, 1515, Sala 409
Ininga | CEP: 64049-610 | Teresina – PI
+55 (86) 3085-5623

company/houer grupohouer houer.com.br grupohouer

Figura 61 – SAMU – Paulistana

Fonte: HOUER (2020)

Figura 62 – UESPI – Paulistana

Fonte: HOUER (2020)

Matriz:
Rua Maranhão, 166 - 10º andar
Santa Efigênia | CEP: 30.150-330 | Belo Horizonte - MG
+55 (31) 3508-7375

Escritório:
Rua Acésio do Rêgo Monteiro, 1515, Sala 409
Ininga | CEP: 64049-610 | Teresina – PI
+55 (86) 3085-5623

company/houer grupohouer houer.com.br grupohouer

Figura 63 – 2ª CIA/14º BPM – Simplício Mendes

Fonte: HOUER (2020)

Figura 64 – USAV/ADAPI – Simplício Mendes

Fonte: HOUER (2020)

Matriz:
Rua Maranhão, 166 - 10º andar
Santa Efigênia | CEP: 30.150-330 | Belo Horizonte - MG
+55 (31) 3508-7375

Escritório:
Rua Acésio do Rêgo Monteiro, 1515, Sala 409
Ininga | CEP: 64049-610 | Teresina – PI
+55 (86) 3085-5623

company/houer grupohouer houer.com.br grupohouer

Figura 65 – AGESPISA – Simplício Mendes

Fonte: HOUER (2020)

Figura 66 – CETI – José Atanásio de Santana – Simplício Mendes

Fonte: HOUER (2020)

Matriz:
Rua Maranhão, 166 - 10º andar
Santa Efigênia | CEP: 30.150-330 | Belo Horizonte - MG
+55 (31) 3508-7375

Escritório:
Rua Acésio do Rêgo Monteiro, 1515, Sala 409
Ininga | CEP: 64049-610 | Teresina – PI
+55 (86) 3085-5623

company/houer grupohouer houer.com.br grupohouer

Figura 67 – CIRETRAN – Simplício Mendes

Fonte: HOUER (2020)

Figura 68 – Defensoria Pública – Simplício Mendes

Fonte: HOUER (2020)

Matriz:
Rua Maranhão, 166 - 10º andar
Santa Efigênia | CEP: 30.150-330 | Belo Horizonte - MG
+55 (31) 3508-7375

Escritório:
Rua Acésio do Rêgo Monteiro, 1515, Sala 409
Ininga | CEP: 64049-610 | Teresina – PI
+55 (86) 3085-5623

company/houer grupohouer houer.com.br grupohouer

Figura 69 – Delegacia Regional de Polícia Civil – Simplício Mendes

Fonte: HOUER (2020)

Figura 70 – EMATER – Simplício Mendes

Fonte: HOUER (2020)

Matriz:
Rua Maranhão, 166 - 10º andar
Santa Efigênia | CEP: 30.150-330 | Belo Horizonte - MG
+55 (31) 3508-7375

Escritório:
Rua Acésio do Rêgo Monteiro, 1515, Sala 409
Ininga | CEP: 64049-610 | Teresina – PI
+55 (86) 3085-5623

company/houer grupohouer houer.com.br grupohouer

Figura 71 – Escola Agrotécnica Alcides Veira– Simplício Mendes

Fonte: HOUER (2020)

Figura 72 – Hospital Estadual José de Moura Fé – Simplício Mendes

Fonte: HOUER (2020)

Matriz:
Rua Maranhão, 166 - 10º andar
Santa Efigênia | CEP: 30.150-330 | Belo Horizonte - MG
+55 (31) 3508-7375

Escritório:
Rua Acésio do Rêgo Monteiro, 1515, Sala 409
Ininga | CEP: 64049-610 | Teresina – PI
+55 (86) 3085-5623

company/houer grupohouer houer.com.br grupohouer

Figura 73 – Núcleo de Educação Profissional Arnaldo Ferreira de Carvalho – Simplício Mendes

Fonte: HOUER (2020)

Figura 74 – Universidade Aberta do Brasil– Simplício Mendes

Fonte: HOUER (2020)

Matriz:
Rua Maranhão, 166 - 10º andar
Santa Efigênia | CEP: 30.150-330 | Belo Horizonte - MG
+55 (31) 3508-7375

Escritório:
Rua Acésio do Rêgo Monteiro, 1515, Sala 409
Ininga | CEP: 64049-610 | Teresina – PI
+55 (86) 3085-5623

company/houer grupohouer houer.com.br grupohouer

4 IMPACTOS DECORRENTES DO COVID-19 PROJETO PIAUÍ CONECTADO

Conforme é de conhecimento de toda a sociedade, neste mês de março as autoridades públicas federais, estaduais e municipais tomaram medidas de forma a mitigar a propagação do novo coronavírus. Essas medidas se resumem a proibição de aglomeração de pessoas, restrição de circulação de pessoas, suspensão de atividades comerciais, escolares etc. No estado do Piauí foram baixados os seguintes decretos:

- **DECRETO 18.884 DE 16 DE MARÇO DE 2020**: Regulamenta a **lei nº 13.979, de 06 de fevereiro de 2020**, para dispor no âmbito do Estado do Piauí, sobre as medidas de emergência de saúde pública de importância internacional e tendo em vista a classificação da situação mundial do novo coronavírus como pandemia, institui o Comitê de Gestão de Crise, e dá outras providências.
- **DECRETO Nº 18.895, DE 19 DE MARÇO DE 2020**: Declara estado de calamidade pública, para os fins do art. 65 da Lei Complementar nº 101, de 4 de maio de 2000, em razão da grave crise de saúde pública decorrente da pandemia da Covid 19, e suas repercussões nas finanças públicas, e dá outras providências.
- **DECRETO Nº 18.901, DE 19 DE MARÇO DE 2020**: Determina as medidas excepcionais que especifica, voltadas para o enfrentamento da grave crise de saúde pública decorrente do Covid-19. Suspensão de atividades comerciais.
- **DECRETO Nº 18.902, DE 23 DE MARÇO DE 2020**: Determina a suspensão das atividades comerciais e de prestação de serviços, em **complemento ao decreto nº 18.901, de 19 de março de 2020**, que determina as medidas excepcionais que especifica, voltadas para o enfrentamento da grave crise de saúde pública decorrente da Covid-19, e dá outras providências.
- **DECRETO Nº 18.913, DE 30 DE MARÇO DE 2020**: Prorroga, até o dia 30 de abril, a suspensão das aulas da rede pública estadual e privada, conforme foi determinada pelo decreto nº 18.884 do dia 16 de março. Na publicação, foi estabelecido também o mesmo prazo para os decretos nº 18.901, de 19 de março de 2020; e nº 18.902, de 23 de março de 2020,

Matriz:
Rua Maranhão, 166 - 10º andar
Santa Efigênia | CEP: 30.150-330 | Belo Horizonte - MG
+55 (31) 3508-7375

Escritório:
Rua Acésio do Rêgo Monteiro, 1515, Sala 409
Ininga | CEP: 64049-610 | Teresina – PI
+55 (86) 3085-5623

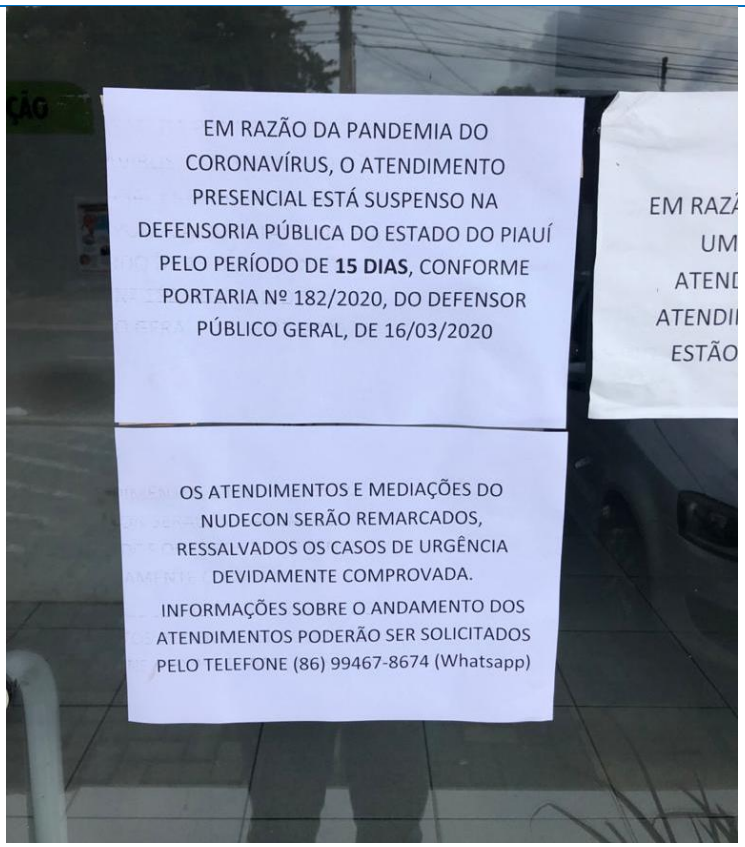
company/houer grupohouer houer.com.br grupohouer

que dispõem sobre suspensão de todas as atividades comerciais, educacionais, religiosas, eventos e demais determinações.

Estes Decretos encontram-se no Anexo deste relatório.

Conforme pode-se observar, os decretos acima impactam diretamente a Concessionária na atividade de ativação de PAG's (Pontos de Acesso ao Governo), uma vez que os PAG's são instalados nas dependências dos órgãos do estado (exemplo escolas, hospitais etc) os quais estão com a circulação de pessoas suspensa ou restrita.

Figura 75 – Aviso de suspensão de atividades na Defensoria Pública do Estado do Piauí



Fonte: Houer (2020).

Além disso, foi baixada a **Resolução 01/2020 do conselho gestor de PPP do Estado do Piauí** que trata da suspensão e renegociação do prazo do cronograma de investimentos, obras e metas dos contratos celebrados no âmbito do Programa Estadual de Parcerias Público Privadas e Concessões. O que afeta o projeto Piauí Conectado – Contrato nº 001/2018 –

Matriz:
Rua Maranhão, 166 - 10º andar
Santa Efigênia | CEP: 30.150-330 | Belo Horizonte - MG
+55 (31) 3508-7375

Escritório:
Rua Acésio do Rêgo Monteiro, 1515, Sala 409
Ininga | CEP: 64049-610 | Teresina – PI
+55 (86) 3085-5623

company/houer grupohouer houer.com.br grupohouer

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.

Matriz:
Rua Maranhão, 166 - 10º andar
Santa Efigênia | CEP: 30.150-330 | Belo Horizonte - MG
+55 (31) 3508-7375

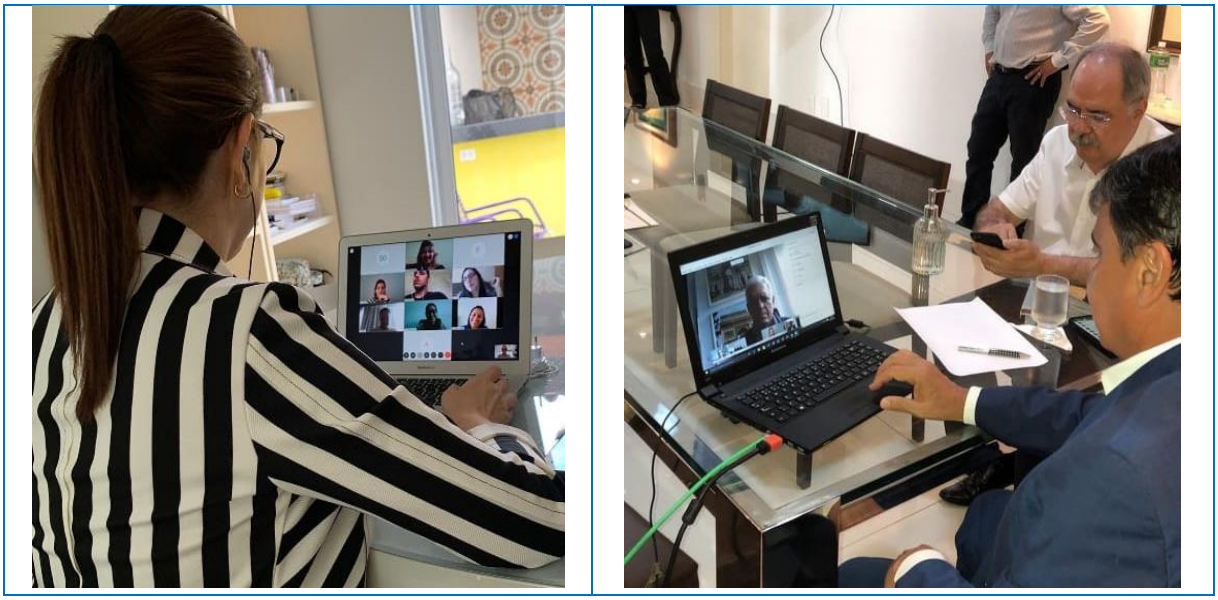
Escritório:
Rua Acésio do Rêgo Monteiro, 1515, Sala 409
Ininga | CEP: 64049-610 | Teresina – PI
+55 (86) 3085-5623

company/houer grupohouer houer.com.br grupohouer

5 AÇÕES REALIZADAS PELA PPP PIAUÍ CONECTADO EM MEIO AO COVID-19

A PPP Piauí Conectado, projeto que está sendo executado pela empresa Globalstak, vencedora da licitação internacional, em apoio às medidas de enfrentamento e contenção ao coronavírus, realizou várias ações com o objetivo de promover e facilitar a comunicação e o uso de ferramentas remotas de trabalho, como a ampliação temporária da banda dos pontos de acessos públicos (PAP's) de 40 Mbps para 80 Mbps, viabilizando o acesso à informação rápida e de qualidade para a população, garantindo o acompanhamento de dados oficiais. Uma outra ação foi a implantação de um sistema de vídeoconferência de alta qualidade de áudio, vídeo e seguridade de dados, de vários órgãos e secretarias estaduais e municipais tornando assim possível com o uso da tecnologia a continuação do trabalho e seguimento de projetos importantes para o desenvolvimento do Estado.

Figura 76 – Vídeoconferências realizadas através de sistema implantado pela PPP Piauí Conectado



Fonte: Adaptado de PPPPIAUÍ (2020).

A Assembléia Legislativa realizou sua primeira sessão virtual, no último dia 23. A videoconferência conectou os 30 deputados estaduais, via Cisco System e utilizou o aplicativo WEbEx. A sessão foi transmitida pela TV Assembleia (canal 16) e no site do Alepi. As mensagens em pauta eram urgentes e não poderiam ter sido votadas se não fosse a

Matriz:
Rua Maranhão, 166 - 10º andar
Santa Efigênia | CEP: 30.150-330 | Belo Horizonte - MG
+55 (31) 3508-7375

Escritório:
Rua Acésio do Rêgo Monteiro, 1515, Sala 409
Ininga | CEP: 64049-610 | Teresina – PI
+55 (86) 3085-5623

company/houer grupohouer houer.com.br grupohouer

tecnologia, já que aglomeração estão proibidas como forma de evitar a contaminação. Os parlamentares aprovaram a redução de ICMS sobre produtos usados na prevenção como álcool em gel (70%), luvas e máscaras cirúrgicas e hipoclorito de sódio. Segundo Viviane Moura, já são 77 salas virtuais montadas para o gerenciamento de crise.

Além de Internet de qualidade, serão disponibilizados 100 notebooks para servidores públicos que estão trabalhando em casa e que estão na linha da frente do enfrentamento a crise. A PPP Piauí Conectado trouxe soluções de serviços de internet na luta contra o Corona vírus, possibilitando a conectividade tão necessária nesse momento de isolamento social.

Matriz:
Rua Maranhão, 166 - 10º andar
Santa Efigênia | CEP: 30.150-330 | Belo Horizonte - MG
+55 (31) 3508-7375

Escritório:
Rua Acésio do Rêgo Monteiro, 1515, Sala 409
Ininga | CEP: 64049-610 | Teresina – PI
+55 (86) 3085-5623

company/houer grupohouer houer.com.br grupohouer

6 SOLUÇÕES DAS PPPS DO PIAUÍ NA LUTA CONTRA O CORONAVÍRUS

As PPPs do Piauí trouxeram soluções na luta contra o coronavírus, como a ação rápida tomada pela direção da Nova Ceasa que organizou um sistema para divulgar *delivery* de frutas, legumes e verduras dos empreendedores de Teresina através das redes sociais, duplicando o número de pedidos e levando o serviço à população que encontra-se na quarentena como medida restritiva de deslocamento. A iniciativa foi adotada imediatamente após os primeiros casos suspeitos da doença no estado. A parceria viabiliza ações rápidas, focadas em resultados, sem, no entanto, deixar de lado o bem estar do cidadão e a oferta do melhor serviço", explica Viviane Moura, superintendente de Parcerias e Concessões do Estado do Piauí (SUPARC).

Outra solução rápida foi a da PPP do saneamento de Teresina, a Aegea, que rapidamente adotou medidas preventivas para evitar o contágio, priorizando atendimento *on-line* e fechando postos de atendimento que mudou o cenário de desabastecimento d´água na capital. A subconcessionária também está cumprindo o Decreto Municipal nº 19.536 e suspendeu os cortes no fornecimento de água por inadimplência. A medida foi tomada em virtude do cenário de pandemia do novo coronavírus (COVID-19) e será adotada enquanto durar o estado de emergência.

Estas ações são significativas para o processo de prevenção do coronavírus, visto que o saneamento básico é fundamental para a prevenção da doença. Em dois anos e oito meses de subconcessão, 853 mil pessoas, cerca de 99% da população da zona urbana de Teresina têm água tratada. Em relação ao saneamento, já houve uma ampliação de 19% para 31%. A Águas de Teresina, concessionária da Aegea, investiu, nesse período, R$ 752 milhões. Os recursos estão modernizando a rede, com a substituição de equipamentos obsoletos e a construção de novas estações.

Matriz:
Rua Maranhão, 166 - 10º andar
Santa Efigênia | CEP: 30.150-330 | Belo Horizonte - MG
+55 (31) 3508-7375

Escritório:
Rua Acésio do Rêgo Monteiro, 1515, Sala 409
Ininga | CEP: 64049-610 | Teresina – PI
+55 (86) 3085-5623

company/houer grupohouer houer.com.br grupohouer

7 MATERIAIS E EQUIPAMENTOS

O VI realizou vistoria no galpão da Sociedade de Propósito Específico (SPE), buscando certificar a qualidade dos materiais e equipamentos instalados. Todos os equipamentos e materiais utilizados pela SPE, são produtos com certificação ISO 9001 de qualidade de equipamentos. A SPE trabalha com equipamentos de instalação de marcas como ZTE e FURUKAWA. OLT e ONU são fabricadas pela ZTE e CTO, Caixa de Emenda, DROP, Cabo Óptico, Conector e CEO, são todos da marca FURUKAWA.

Segue registro fotográfico de alguns dos materiais que foram vistoriados no galpão.

Figura 77 - Caixas de DROP FURUKAWA

Fonte: Houer (2019).

Matriz:
Rua Maranhão, 166 - 10º andar
Santa Efigênia | CEP: 30.150-330 | Belo Horizonte - MG
+55 (31) 3508-7375

Escritório:
Rua Acésio do Rêgo Monteiro, 1515, Sala 409
Ininga | CEP: 64049-610 | Teresina – PI
+55 (86) 3085-5623

company/houer grupohouer houer.com.br grupohouer

Figura 78 - ONU ZTE

Fonte: Houer (2019).

Matriz:
Rua Maranhão, 166 - 10º andar
Santa Efigênia | CEP: 30.150-330 | Belo Horizonte - MG
+55 (31) 3508-7375

Escritório:
Rua Acésio do Rêgo Monteiro, 1515, Sala 409
Ininga | CEP: 64049-610 | Teresina – PI
+55 (86) 3085-5623

company/houer grupohouer houer.com.br grupohouer

Figura 79 - CTO FURUKAWA

Fonte: Houer (2019).

Figura 80 – OLT ZTE

Fonte: Houer (2019).

Matriz:
Rua Maranhão, 166 - 10º andar
Santa Efigênia | CEP: 30.150-330 | Belo Horizonte - MG
+55 (31) 3508-7375

Escritório:
Rua Acésio do Rêgo Monteiro, 1515, Sala 409
Ininga | CEP: 64049-610 | Teresina – PI
+55 (86) 3085-5623

company/houer grupohouer houer.com.br grupohouer

8 INDICADORES DE DESEMPENHO E QUALIDADE

Os Indicadores de Desempenho e Qualidade adotados no Projeto Piauí Conectado, possuem referência nos principais elementos de qualidade exigidos ao longo do período de execução do Contrato de Concessão: Satisfação do Usuário (GSU), Qualidade de Infraestrutura (QI) e Qualificação de Pessoal (QP).

Esses três elementos formam um tripé de sustentação de avaliação global dos serviços prestados pela Concessionária de forma coerente com as diretrizes do ambiente Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC) e serão utilizados como meio objetivo de avaliação da mesma para fins da garantia da qualidade do serviço entregue e atendimento às demandas conforme serviços contratados.

8.1 Indicadores de Desempenho Gerais

8.1.1 *Disponibilidade Média de Conexão com a Internet (DMCI)*

Este indicador informa o percentual de disponibilidade de conexão com a Internet, a partir do *Datacenter*, durante o período informado, considerando a verificação em intervalos de uma hora. Os dados referentes ao intervalo de tempo em que a conexão com a *Internet* permaneceu disponível e o intervalo de tempo total do período informado, serão coletados ou calculados por solução de *software* específica, instalada e configurada em servidor no *Datacenter*. A solução de Gerenciamento da Rede deverá ser capaz de parametrizar intervalos de verificação e permitir o lançamento de intervalos justificados de exceção, uma vez que períodos de manutenção ou motivos que fogem à Governança da Concessionária poderão causar interrupções. Para verificar a disponibilidade, a ferramenta deverá monitorar um ativo de rede acessível apenas através da Internet, fora da rede local.

Periodicidade: Mensal.

Matriz:
Rua Maranhão, 166 - 10º andar
Santa Efigênia | CEP: 30.150-330 | Belo Horizonte - MG
+55 (31) 3508-7375

Escritório:
Rua Acésio do Rêgo Monteiro, 1515, Sala 409
Ininga | CEP: 64049-610 | Teresina – PI
+55 (86) 3085-5623

company/houer grupohouer houer.com.br grupohouer

A fórmula utilizada para o cálculo deste indicador, será:

$$DMCI = D/T$$

Onde:

- DMCI: Disponibilidade Média da Conexão com a Internet;
- D: Total em horas em que a Internet permaneceu disponível no período informado;
- T: Total em horas dentro dos intervalos considerados no período informado.

Figura 81 – Pontuação da Disponibilidade Média da Conexão com a *Internet*

INTERVALO	PONTUAÇÃO
100≥DMCI≥99 (Até 7h de indisponibilidade no mês)	1
99>DMCI≥97 (Acima de 7h e até 21h de indisponibilidade no mês)	0,8
97>DMCI≥95 (Acima de 21h e até 36h de indisponibilidade no mês)	0,6
95≥DMCI>91 (Acima de 36h e até 64h de indisponibilidade no mês)	0,2
91≥DMCI (Acima de 64h de indisponibilidade no mês)	0

Fonte: Adaptado de Governo do Estado (2019).

8.1.2 *Não Conformidade no Lançamento da Fibra Ótica (NCFO)*

Este indicador mede as condições de lançamento da fibra ótica.

O NCFO será mensurado a partir da avaliação de *Checklist* de inspeção, elaborado pela própria Concessionária e disponível através de aplicativo para Aparelho móvel para o inspetor, que

Matriz:
Rua Maranhão, 166 - 10º andar
Santa Efigênia | CEP: 30.150-330 | Belo Horizonte - MG
+55 (31) 3508-7375

Escritório:
Rua Acésio do Rêgo Monteiro, 1515, Sala 409
Ininga | CEP: 64049-610 | Teresina – PI
+55 (86) 3085-5623

company/houer grupohouer houer.com.br grupohouer

alimentará uma base de dados e solução de *software* específica, instalada e configurada no Datacenter, contendo itens de verificação abrangendo requisitos e boas práticas no lançamento de Fibra Ótica subterrânea e/ou área.

O inspetor da Concessionária deverá percorrer os locais de lançamento de Fibra Ótica e, utilizando um aplicativo através de um Dispositivo Móvel, anotar as não conformidades encontradas a cada 10 quilômetros de fibra lançada. Os dados serão armazenados em banco de dados e tratados por solução de Gerenciamento da Rede no Datacenter.

A solução de Gerenciamento da Rede deverá ser capaz de totalizar o número de não conformidades informadas, separar a cada 10 quilômetros indicando a localidade da não conformidade e informar a média de acordo com as medições efetuadas. Tal média será o valor deste indicador de desempenho. As demais informações serão utilizadas para adequações e correções que forem necessários.

Periodicidade: Conforme lançamento da Fibra Ótica.

A fórmula utilizada para o cálculo deste indicador, será:

$$NCFO = NC/M$$

Onde:

- NCFO: Não conformidade no lançamento de Fibra Ótica;
- NC: Quantidade de não conformidades anotadas;
- M: Quantidade de medições aferidas, sendo que cada 10 quilômetros de fibra ótica lançada correspondem a 1 medição.

Figura 82 – Pontuação da Não Conformidade no Lançamento da Fibra Ótica

INTERVALO	PONTUAÇÃO
10≥NCFO	1
15≥NCFO>10	0,8
20≥NCFO>15	0,6

Matriz:
Rua Maranhão, 166 - 10º andar
Santa Efigênia | CEP: 30.150-330 | Belo Horizonte - MG
+55 (31) 3508-7375

Escritório:
Rua Acésio do Rêgo Monteiro, 1515, Sala 409
Ininga | CEP: 64049-610 | Teresina – PI
+55 (86) 3085-5623

company/houer grupohouer houer.com.br grupohouer

25≥NCFO>20	0,2
NCFO>25	0

Fonte: Adaptado de Governo do Estado (2019).

8.1.3 *Não Conformidade na manutenção e conservação dos enlaces de Fibra Ótica (NMFO)*

Este indicador mede as condições de manutenção e conservação dos enlaces de fibra ótica.

O NMFO será mensurado a partir da avaliação de *Checklist* de inspeção, elaborado pela própria Concessionária e disponível através de aplicativo para Aparelho Móvel para o inspetor, que alimentará uma base de dados e solução de *software* específica, instalada e configurada no Datacenter, contendo itens de verificação abrangendo requisitos e boas práticas para a manutenção e conservação de Fibra Ótica subterrânea e/ou área.

O inspetor da Concessionária deverá percorrer os locais de lançamento de Fibra Ótica e, utilizando um aplicativo através de um Dispositivo Móvel, anotar as não conformidades encontradas a cada 10 quilômetros de fibra lançada. Os dados serão armazenados em banco de dados e tratados por solução de Gerenciamento da Rede no Datacenter.

A solução de Gerenciamento da Rede deverá ser capaz de totalizar o número de não conformidades informadas, separar a cada 10 quilômetros indicando a localidade da não conformidade e informar a média de acordo com as medições efetuadas. Tal média será o valor deste indicador de desempenho. As demais informações serão utilizadas para adequações e correções que forem necessários.

Periodicidade: Mensal.

A fórmula utilizada para o cálculo deste indicador, será:

$$NMFO = NC/M$$

Matriz:
Rua Maranhão, 166 - 10º andar
Santa Efigênia | CEP: 30.150-330 | Belo Horizonte - MG
+55 (31) 3508-7375

Escritório:
Rua Acésio do Rêgo Monteiro, 1515, Sala 409
Ininga | CEP: 64049-610 | Teresina – PI
+55 (86) 3085-5623

company/houer grupohouer houer.com.br grupohouer

Onde:

- NMFO: Não conformidade na manutenção e conservação da Fibra Ótica;
- NC: Quantidade de não conformidades anotadas;
- M: Quantidade de medições aferidas, sendo que cada 10 quilômetros de fibra ótica lançada correspondem a 1 medição.

Figura 83 – Pontuação de Não conformidade na manutenção e conservação dos enlaces de Fibra Ótica

INTERVALO	PONTUAÇÃO
10≥NMFO	1
15≥NMFO>10	0,8
20≥NMFO>15	0,6
25≥NMFO>20	0,2
NMFO>25	0

Fonte: Adaptado de Governo do Estado (2019).

8.1.4 *Percentual de enlaces de Fibra Ótica Certificados (PFOC)*

Para considerar que um enlace de fibra ótica foi devidamente certificado, alguns critérios deverão ser atendidos, a seguir:

1. A certificação deverá ser efetuada através de teste com OTDR e com *Power Meter* em uma fibra óptica;

2. Em fibras ópticas com 2 (dois) pontos de terminação, o teste deverá ser bidirecional;

3. Em fibras ópticas com apenas 1 (um) ponto de terminação, o teste poderá ser unidirecional com o uso apenas do OTDR;

Matriz:
Rua Maranhão, 166 - 10º andar
Santa Efigênia | CEP: 30.150-330 | Belo Horizonte - MG
+55 (31) 3508-7375

Escritório:
Rua Acésio do Rêgo Monteiro, 1515, Sala 409
Ininga | CEP: 64049-610 | Teresina – PI
+55 (86) 3085-5623

company/houer grupohouer houer.com.br grupohouer

4. Os testes deverão ser executados conforme lançamento de fibra e devem atender as especificações técnicas de atenuação informadas pelo fabricante da fibra ótica ofertada;

5. Os equipamentos de testes devem possuir capacidade para tratar redes GPON e DWDM;

6. Será necessário elaborar o diagrama unifilar das fibras lançadas permitindo identificar os respectivos relatórios de teste e certificação. Os arquivos *.*dat* dos traços dos testes em cada comprimento de onda do OTDR, o diagrama unifilar e os relatórios de testes e certificação deverão estar disponíveis para consulta no Centro de Operações de Rede.

O percentual de enlaces de fibra ótica certificados será obtido a partir da razão entre a quantidade de enlaces de fibra ótica certificados e o total de enlaces de fibra ótica lançados e ativos. Os relatórios de lançamento, ativação e de certificação de enlaces de fibra ótica deverão ser armazenados e inseridos na solução de Gerenciamento da Rede disponível no *Datacenter*. A solução será responsável por coletar os dados, efetuar os cálculos e retornar os valores deste indicador.

Periodicidade: Mensal.

A fórmula utilizada para o cálculo deste indicador, será:

$$PFOC = EC/EA$$

Onde:

- PFOC: Percentual de enlaces de Fibra Ótica certificados;
- EC: Quantidade de enlaces de Fibra Ótica já certificados;
- EA: Quantidade de enlaces de Fibra Ótica lançados e ativos.

Nos testes destinados a aferição da atenuação do enlace irá ser utilizado um OTDR. A medição deste teste será realizada sempre na rota A>B e B>A, nos comprimentos de ondas das frequências de 1.310 nm e 1.550 nm, onde teremos a seguinte estrutura de cálculo qualitativo para validação do teste:

Matriz:
Rua Maranhão, 166 - 10º andar
Santa Efigênia | CEP: 30.150-330 | Belo Horizonte - MG
+55 (31) 3508-7375

Escritório:
Rua Acésio do Rêgo Monteiro, 1515, Sala 409
Ininga | CEP: 64049-610 | Teresina – PI
+55 (86) 3085-5623

company/houer grupohouer houer.com.br grupohouer

PERDA DO ENLACE = Pref - Pmedido - N * Pfusão

Onde:

- Pref = Perda do Cordão de Teste
- Pmedido = Perda da Atenuação Aferida
- N = Quantidade de fusões detectadas no enlace medido
- Pfusão = Perda Máxima Admitida por Fusão

A recomendação do ITU-T G.652 é que para:

- Atenuação máxima do cabo óptico em 1.550 nm é 0,35 dB/km;

- Atenuação máxima do cabo óptico em 1.310 nm é 0,40 dB/km;

O teste de atenuação se destinará a medição das fibras dos enlaces principais da rede óptica. O formulário "PFOC – certificação de fibra – atenuação TAE" será utilizado para aferição dos valores em campo. O referido formulário encontra-se em Anexo.

Figura 84 – Pontuação do Percentual de enlaces de fibra Ótica Certificados

INTERVALO	PONTUAÇÃO
100≥PFOC≥80	1
80>PFOC≥70	0,8
70>PFOC≥60	0,6
60>PFOC≥50	0,2
50>PFOC	0

Fonte: Adaptado de Governo do Estado (2019).

Matriz:
Rua Maranhão, 166 - 10º andar
Santa Efigênia | CEP: 30.150-330 | Belo Horizonte - MG
+55 (31) 3508-7375

Escritório:
Rua Acésio do Rêgo Monteiro, 1515, Sala 409
Ininga | CEP: 64049-610 | Teresina – PI
+55 (86) 3085-5623

company/houer grupohouer houer.com.br grupohouer

8.1.5 *Percentual de Treinamento para Operações de Rede (PTCO)*

Este indicador mede a capacitação dos profissionais envolvidos para a operação do Centro de Operações de Rede, tanto no atendimento inicial e triagem (primeira resposta) dos tíquetes e contatos dos usuários, quanto em outros níveis de atendimento, como o Centro de Controle e Gerenciamento da Rede, o Suporta e Inteligência e itens específicos dos serviços oferecidos.

Os dados referentes à contratação de profissionais para o Centro de Operações de Rede, de profissionais já treinados para o COR e de treinamentos pendentes deverão ser armazenados e inseridos na solução de Gerenciamento da Rede disponível no Datacenter. A solução será responsável por coletar os dados, efetuar os cálculos e retornar os valores deste indicador.

Periodicidade: Mensal.

A fórmula utilizada para o cálculo deste indicador, será:

$$PTCO = QT/QP$$

Onde:

- PTCO: Percentual de Treinamento para Operação de Solução para Centro de Operações de Rede;
- QT: Quantidade de profissionais efetivamente treinados no período;
- QP: Quantidade prevista de profissionais para treinamento no período.

Figura 85 – Pontuação do Percentual de Treinamento para Operações de Solução para Central de atendimento

INTERVALO	PONTUAÇÃO
100≥PTCO≥80	1
80>PTCO≥70	0,8
70>PTCO≥60	0,6
60>PTCO≥50	0,2
50>PTCO	0

Fonte: Adaptado de Governo do Estado (2019).

Matriz:
Rua Maranhão, 166 - 10º andar
Santa Efigênia | CEP: 30.150-330 | Belo Horizonte - MG
+55 (31) 3508-7375

Escritório:
Rua Acésio do Rêgo Monteiro, 1515, Sala 409
Ininga | CEP: 64049-610 | Teresina – PI
+55 (86) 3085-5623

company/houer grupohouer houer.com.br grupohouer

8.1.6 *Qualidade do Serviço de Atendimento (QSAT)*

Este indicador calcula o grau de satisfação dos usuários com o serviço de atendimento, baseado em dados coletados através de pesquisas de satisfação aplicadas por solução de *software* específica, instalada e configurada em servidor no *Datacenter*. A pesquisa será disponibilizada ao usuário através de página *web* disponível na intranet da Rede Estadual de Alta Capacidade.

Após cada atendimento, os usuários receberão 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.

As solicitações serão enviadas por e-mail ou por solução *web* disponível na intranet da Rede do Estado. Os dados referentes às respostas das pesquisas deverão ser armazenados e inseridos na solução de Gerenciamento da Rede disponível no *Datacenter*. A solução será responsável por coletar os dados, efetuar os cálculos e retornar os valores deste indicador.

Periodicidade: Mensal.

A fórmula utilizada para o cálculo deste indicador, será:

$$QSAT = (X1 + X2) / (X1 + X2 + X3 + X4 + X5)$$

Onde:

- QSAT: Qualidade do Serviço de Atendimento;
- X1: Número total de registros de grau “Excelente” no período;
- X2: Número total de registros de grau “Bom” no período;
- X3: Número total de registros de grau “Regular” no período;
- X4: Número total de registros de grau “Ruim” no período;
- X5: Número total de registros de grau “Péssimo” no período.

Matriz:
Rua Maranhão, 166 - 10º andar
Santa Efigênia | CEP: 30.150-330 | Belo Horizonte - MG
+55 (31) 3508-7375

Escritório:
Rua Acésio do Rêgo Monteiro, 1515, Sala 409
Ininga | CEP: 64049-610 | Teresina – PI
+55 (86) 3085-5623

company/houer grupohouer houer.com.br grupohouer

Figura 86 – Pontuação da Qualidade do Serviço de Atendimento

INTERVALO	PONTUAÇÃO
100≥QSAT≥90	1
90>QSAT≥80	0,8
80>QSAT≥60	0,6
60>QSAT≥50	0,2
50>QSAT	0

Fonte: Adaptado de Governo do Estado (2019).

8.1.7 *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, baseado em dados coletados através de pesquisas de satisfação aplicadas por solução de *software* específica, instalada e configurada em servidor no *Datacenter*. A pesquisa será disponibilizada ao usuário através de página *web* disponível na intranet da Rede Estadual de Alta Capacidade.

Após o suporte técnico ou a orientação, os usuários receberão 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.

As solicitações para participação da pesquisa serão enviadas por *e-mail* ou por solução *web* disponível na intranet da Rede do Estado. Os dados referentes às respostas das pesquisas deverão ser armazenados e inseridos na solução de Gerenciamento da Rede disponível no *Datacenter*. A solução será responsável por coletar os dados, efetuar os cálculos e retornar os valores deste indicador.

Periodicidade: Mensal.

A fórmula utilizada para o cálculo deste indicador, será:

Matriz:
Rua Maranhão, 166 - 10º andar
Santa Efigênia | CEP: 30.150-330 | Belo Horizonte - MG
+55 (31) 3508-7375

Escritório:
Rua Acésio do Rêgo Monteiro, 1515, Sala 409
Ininga | CEP: 64049-610 | Teresina – PI
+55 (86) 3085-5623

company/houer grupohouer houer.com.br grupohouer

$$QSOS = (X1 + X2) / (X1 + X2 + X3 + X4 + X5)$$

Onde:

- QSOS: Qualidade do Serviço de Orientação e Suporte;
- X1: Número total de registros de grau “Excelente” no período;
- X2: Número total de registros de grau “Bom” no período;
- X3: Número total de registros de grau “Regular” no período;
- X4: Número total de registros de grau “Ruim” no período;
- X5: Número total de registros de grau “Péssimo” no período.

Figura 87 – Pontuação da Qualidade do Serviço de Orientação e Suporte

INTERVALO	PONTUAÇÃO
100≥QSOS≥90	1
90>QSOS≥80	0,8
80>QSOS≥60	0,6
60>QSOS≥50	0,2
50>QSOS	0

Fonte: Adaptado de Governo do Estado (2019).

8.1.8 *Coeficiente de Eficiência Geral (COEFGE)*

O Coeficiente de Eficiência Geral – COEFGE, será calculado com base nos Indicadores de Desempenho Gerais, a partir do 1º (primeiro) mês do início da operacionalização e será integralizado na Cobrança de Redutores a partir do 6º (sexto) mês do início da operacionalização, para cálculo da Contraprestação Pecuniária, como forma de associar o desempenho da Concessionária à sua remuneração.

O COEFGE será obtido por meio da seguinte expressão:

Matriz:
Rua Maranhão, 166 - 10º andar
Santa Efigênia | CEP: 30.150-330 | Belo Horizonte - MG
+55 (31) 3508-7375

Escritório:
Rua Acésio do Rêgo Monteiro, 1515, Sala 409
Ininga | CEP: 64049-610 | Teresina – PI
+55 (86) 3085-5623

company/houer grupohouer houer.com.br grupohouer

COEFGE = QIPGE + QPGE

Onde:

- QIGE = Qualidade da Infraestrutura - Geral;
- QPGE = Qualificação de Pessoal - Geral.

Calculados pela expressão:

QIGE = DMCI * 0,3 + NCFO * 0,1 + NMFO * 0,05 + PFOC * 0,1

QPGE = PTCO * 0,15 + QSAT * 0,15 + QSOS * 0,15

8.2 Indicadores de Desempenho da Internet

8.2.1 *Tempo Médio de Resposta da Internet (TRIN)*

O tempo médio de resposta da Internet é calculado pela soma dos tempos dos tíquetes, com início na abertura do tíquete até a triagem e encaminhamento do mesmo para a fila adequada de atendimento, dividido pelo número de tíquetes no período, exclusivamente para os tíquetes referentes ao serviço de *Internet*.

A triagem do tíquete para a fila adequada tem por consequência a inserção da primeira resposta para acompanhamento do usuário final. No momento da triagem, informações como o tempo previsto para resolução e a fila de atendimento do tíquete deverão ser inseridas na aplicação.

Os dados referentes ao tempo da abertura do tíquete até a inserção da primeira resposta (triagem) serão coletados por solução de *software* específica, instalada e configurada em servidor no *Datacenter*.

Toda abertura de solicitação de um usuário junto ao Centro de Operações de Rede será inserida na solução de *software* de Gerenciamento da Rede, para que o tíquete possa ser acompanhado. Todo tíquete passará por uma triagem que o encaminhará para o atendimento

Matriz:
Rua Maranhão, 166 - 10º andar
Santa Efigênia | CEP: 30.150-330 | Belo Horizonte - MG
+55 (31) 3508-7375

Escritório:
Rua Acésio do Rêgo Monteiro, 1515, Sala 409
Ininga | CEP: 64049-610 | Teresina – PI
+55 (86) 3085-5623

company/houer grupohouer houer.com.br grupohouer

específico, o que agilizará a resolução da questão. Esta triagem será considerada a primeira resposta e, neste momento, o usuário final poderá acompanhar por meio de solução web disponível na *intranet*, o estado do seu atendimento.

Somente serão contabilizados os intervalos de tempo dentro do horário comercial e em dias úteis. A solução de Gerenciamento da Rede deve ser capaz de parametrizar os horários válidos, os dias válidos, os finais de semanas, os feriados e outras informações que possam influenciar o atendimento.

Periodicidade: Mensal.

A fórmula utilizada para o cálculo deste indicador, será:

$$TRIN = (TR1 + TR2 + ... + TRn) / n$$

Onde:

- TRIN: Tempo Médio de Resposta da *Internet*;
- TR (1 a n): Tempo de Resposta para um tíquete, calculado a partir do momento da inserção do mesmo até a triagem, encaminhamento para a fila de atendimento adequada e consequente inserção de primeira resposta para acompanhamento do usuário;
- n: número de tíquetes abertos no período;
- Todas as variáveis referem-se exclusivamente ao serviço de *Internet*.

Figura 88 – Pontuação do Tempo Médio de Resposta da Internet

INTERVALO	PONTUAÇÃO
2≥TRIN	1
4≥TRIN>2	0,8
6≥TRIN>4	0,6
8≥TRIN>6	0,2
TRIN>8	0

Fonte: Adaptado de Governo do Estado (2019).

Matriz:
Rua Maranhão, 166 - 10º andar
Santa Efigênia | CEP: 30.150-330 | Belo Horizonte - MG
+55 (31) 3508-7375

Escritório:
Rua Acésio do Rêgo Monteiro, 1515, Sala 409
Ininga | CEP: 64049-610 | Teresina – PI
+55 (86) 3085-5623

company/houer grupohouer houer.com.br grupohouer

8.2.2 *Tempo Médio de Solução da Internet (TSIN)*

O tempo médio de solução da *Internet* é calculado pela soma dos tempos dos tíquetes, com início na abertura do tíquete até a solução e finalização do mesmo, dividido pelo número de tíquetes no período, exclusivamente para os tíquetes referentes ao serviço de *Internet*.

Os dados referentes ao tempo entre a abertura de um tíquete e o encerramento do mesmo como solucionado serão coletados por solução de *software* específica, instalada e configurada em servidor no *Datacenter*.

Somente serão contabilizados os intervalos de tempo dentro do horário comercial e em dias úteis. A solução de Gerenciamento da Rede deve ser capaz de parametrizar os horários válidos, os dias válidos, os finais de semanas, os feriados e outras informações que possam influenciar o atendimento.

Periodicidade: Mensal.

A fórmula utilizada para o cálculo deste indicador, será:

$$TSIN = (TS1 + TS2 + ... + TSn) / n$$

Onde:

- TSIN: Tempo Médio de Solução da *Internet*;
- TS (1 a n): Tempo de Solução para um tíquete, calculado a partir do momento da abertura do mesmo até a sua solução e finalização, considerando o horário comercial em dias úteis;
- n: número de tíquetes abertos no período;
- Todas as variáveis referem-se exclusivamente ao serviço de *Internet*.

Figura 89 – Pontuação de Tempo Médio de Solução da Internet

INTERVALO	PONTUAÇÃO
24≥TSIN	1

Matriz:
Rua Maranhão, 166 - 10º andar
Santa Efigênia | CEP: 30.150-330 | Belo Horizonte - MG
+55 (31) 3508-7375

Escritório:
Rua Acésio do Rêgo Monteiro, 1515, Sala 409
Ininga | CEP: 64049-610 | Teresina – PI
+55 (86) 3085-5623

company/houer grupohouer houer.com.br grupohouer

48≥TSIN>24	0,8
72≥TSIN>48	0,6
96≥TSIN>72	0,2
TSIN>96	0

Fonte: Adaptado de Governo do Estado (2019).

8.2.3 *Efetividade de Atendimento da Internet (EAIN)*

A efetividade de atendimento da *Internet* é calculada a partir da razão entre a quantidade de tíquetes finalizados (TF) e a quantidade de tíquetes abertos (TA) no período, considerando tíquetes referentes ao serviço de *Internet*.

O encerramento de um tíquete na solução de *software* será de responsabilidade da Concessionária, que poderá fazê-lo local ou remotamente, sendo que o responsável pela abertura do tíquete será notificado do encerramento através da solução de *software* e também por *e-mail*.

Os dados referentes às quantidades de tíquetes abertos e de tíquetes finalizados no período serão coletados por solução de *software* específica, instalada e configurada em servidor no *Datacenter*.

Periodicidade: Mensal.

A fórmula utilizada para o cálculo deste indicador, será:

$$EAIN = TF / TA$$

Onde:

- EAIN: Efetividade de Atendimento da *Internet*;
- TF: tíquetes finalizados no período;
- TA: tíquetes abertos no período;

Matriz:
Rua Maranhão, 166 - 10º andar
Santa Efigênia | CEP: 30.150-330 | Belo Horizonte - MG
+55 (31) 3508-7375

Escritório:
Rua Acésio do Rêgo Monteiro, 1515, Sala 409
Ininga | CEP: 64049-610 | Teresina – PI
+55 (86) 3085-5623

company/houer grupohouer houer.com.br grupohouer

- Todas as variáveis referem-se exclusivamente ao serviço de *Internet*.

Figura 90 – Pontuação da Efetividade de Atendimento da Internet

INTERVALO	PONTUAÇÃO
100≥EAIN≥80	1
80>EAIN≥70	0,8
70>EAIN≥60	0,6
60>EAIN≥50	0,2

Fonte: Adaptado de Governo do Estado (2019).

8.2.4 *Percentual de Reabertura de Tíquetes do Serviço de Internet (PRIN)*

O percentual de reabertura de tíquetes do serviço de Internet é calculado a partir da razão entre a quantidade de tíquetes reabertos (TR) e a quantidade de tíquetes finalizados (TF) no período, considerando tíquetes referentes ao serviço de *Internet*.

Este percentual terá por objetivo esclarecer o quanto as soluções aplicadas aos tíquetes são adequadas.

Caso um usuário tente abrir um tíquete menos de 48 horas após o fechamento de outro (do mesmo usuário), a solução de *software* deverá apresentar-lhe o tíquete que foi finalizado e questioná-lo se deseja abrir um novo tíquete para uma questão diferente ou reabrir o tíquete para a mesma questão.

Caso um usuário tente reabrir um tíquete, a solução de *software* deverá apresentar-lhe a descrição do mesmo e questioná-lo se deseja realmente reabrir a demanda ou abrir uma nova questão.

Os dados referentes às quantidades de tíquetes finalizados e reabertos no período serão coletados por solução de *software* específica, instalada e configurada em servidor no *Datacenter*.

Periodicidade: Mensal.

Matriz:
Rua Maranhão, 166 - 10º andar
Santa Efigênia | CEP: 30.150-330 | Belo Horizonte - MG
+55 (31) 3508-7375

Escritório:
Rua Acésio do Rêgo Monteiro, 1515, Sala 409
Ininga | CEP: 64049-610 | Teresina – PI
+55 (86) 3085-5623

company/houer grupohouer houer.com.br grupohouer

A fórmula utilizada para o cálculo deste indicador, será:

$$PRIN = TR / TF$$

Onde:

- PRIN: Percentual de Reabertura de Tíquetes do Serviço de Internet;
- TR: tíquetes reabertos no período;
- TF: tíquetes finalizados no período;
- Todas as variáveis referem-se exclusivamente ao serviço de Internet.

Figura 91 – Pontuação do Percentual de Reabertura de Tíquetes do Serviço de *Internet*

INTERVALO	PONTUAÇÃO
20≥PRIN	1
30≥PRIN>20	0,8
40≥PRIN>30	0,6
50≥PRIN>40	0,2
PRIN>50	0

Fonte: Adaptado de Governo do Estado (2019).

8.2.5 *Disponibilidade da Internet (DMIN)*

A disponibilidade da *Internet* é calculada a partir da razão entre a soma das horas em que cada unidade de serviço permaneceu disponível no período e a soma das horas em que cada unidade de serviço deveria permanecer disponível no período, considerando exclusivamente as unidades de serviço de *Internet*.

Os dados referentes ao intervalo de tempo em que cada serviço permaneceu disponível e o intervalo de tempo em que cada serviço deveria permanecer disponível no período serão coletados por solução de *software* específica, instalada e configurada em servidor no *Datacenter*.

Matriz:
Rua Maranhão, 166 - 10º andar
Santa Efigênia | CEP: 30.150-330 | Belo Horizonte - MG
+55 (31) 3508-7375

Escritório:
Rua Acésio do Rêgo Monteiro, 1515, Sala 409
Ininga | CEP: 64049-610 | Teresina – PI
+55 (86) 3085-5623

company/houer grupohouer houer.com.br grupohouer

A solução de Gerenciamento da Rede deverá ser capaz de parametrizar intervalos de verificação para cada serviço medido, uma vez que alguns serviços serão entregues em localidades onde o fornecimento de energia elétrica pode ser desligado fora do horário de expediente, o que afetaria negativamente e erroneamente este indicador de desempenho.

O intervalo de verificação corresponderá ao intervalo durante o qual o serviço será monitorado. Por exemplo: para o serviço A, entregue na localidade X, o intervalo de verificação será nos dias úteis entre as 08h00 e as 19h00 (apenas exemplo).

A ferramenta deverá ser capaz de coletar o intervalo de disponibilidade dos serviços dentro do intervalo de verificação do mesmo e utilizar estes dados para a obtenção deste indicador de desempenho.

Periodicidade: Mensal.

A fórmula utilizada para o cálculo deste indicador, será:

$$DMIN = (D1 + D2 + ... + Dn) / (T1 + T2 + ... + tn)$$

Onde:

- DMIN: Disponibilidade da *Internet*;
- D (1 a n): Total em horas em que o serviço esteve disponível dentro do intervalo de verificação no período informado;
- T (1 a n): Total em horas em que o serviço foi monitorado no período informado.
- n: número total de serviços ativos medidos;
- Todas as variáveis referem-se exclusivamente ao serviço de *Internet*.

Figura 92 – Pontuação da Disponibilidade da Internet

INTERVALO	PONTUAÇÃO
100≥DMIN≥99 (Até 7h de indisponibilidade no mês)	1
99>DMIN≥97	0,8

Matriz:
Rua Maranhão, 166 - 10º andar
Santa Efigênia | CEP: 30.150-330 | Belo Horizonte - MG
+55 (31) 3508-7375

Escritório:
Rua Acésio do Rêgo Monteiro, 1515, Sala 409
Ininga | CEP: 64049-610 | Teresina – PI
+55 (86) 3085-5623

company/houer grupohouer houer.com.br grupohouer

(Acima de 7h e até 21h de indisponibilidade no mês)	
97>DMIN≥95 (Acima de 21h e até 36h de indisponibilidade no mês)	0,6
95≥DMIN>91 (Acima de 36h e até 64h de indisponibilidade no mês)	0,2
91≥DMIN (Acima de 64h de indisponibilidade no mês)	0

Fonte: Adaptado de Governo do Estado (2019).

8.2.6 *Não conformidade nas instalações das unidades com Internet (NCIN)*

Este indicador mede as condições de instalação das unidades com Internet. O NCIN será mensurado a partir da avaliação de *Checklist* de inspeção, elaborado pela própria Concessionária e disponível através de aplicativo para Aparelho Móvel para o inspetor, que alimentará uma base de dados e solução de *software* específica, instalada e configurada no *Datacenter*, contendo itens de verificação abrangendo requisitos e boas práticas na instalação de unidades com *Internet*.

O inspetor da Concessionária deverá se deslocar até o local da instalação e, utilizando um aplicativo através de um Dispositivo Móvel, anotar as não conformidades encontradas. Os dados serão armazenados em banco de dados e tratados por solução de Gerenciamento da Rede no *Datacenter*.

A solução de Gerenciamento da Rede deverá ser capaz de totalizar o número de não conformidades informadas e calcular a média de acordo com as medições efetuadas. Tal média será o valor deste indicador de desempenho. As demais informações serão utilizadas para adequações e correções que forem necessárias.

Periodicidade: Conforme instalação de unidade de *Internet*.

A fórmula utilizada para o cálculo deste indicador, será:

Matriz:
Rua Maranhão, 166 - 10º andar
Santa Efigênia | CEP: 30.150-330 | Belo Horizonte - MG
+55 (31) 3508-7375

Escritório:
Rua Acésio do Rêgo Monteiro, 1515, Sala 409
Ininga | CEP: 64049-610 | Teresina – PI
+55 (86) 3085-5623

company/houer grupohouer houer.com.br grupohouer

$$NCIN = NC / M$$

Onde:

- NCIN: Não conformidade nas instalações das unidades com *Internet*;
- NC: Quantidade de não conformidades anotadas;
- M: Quantidade de medições aferidas, sendo que cada unidade instalada se refere a uma medição;
- Todas as variáveis referem-se exclusivamente ao serviço de *Internet*.

Figura 93 – Pontuação da não Conformidade nas instalações das unidades com internet

INTERVALO	PONTUAÇÃO
5≥NCIN	1
8≥NCIN>5	0,8
12≥NCIN>8	0,6
15≥NCIN>12	0,2
NCIN>15	0

Fonte: Adaptado de Governo do Estado (2019).

8.2.7 *Não Conformidade na manutenção e conservação das unidades com Internet (NMIN)*

Este indicador mede as condições de manutenção e conservação das unidades com Internet. O NMIN será mensurado a partir da avaliação de *Checklist* de inspeção, elaborado pela própria Concessionária e disponível através de aplicativo para Aparelho Móvel para o inspetor, que alimentará uma base de dados e solução de *software* específica, instalada e configurada no *Datacenter*, contendo itens de verificação abrangendo requisitos e boas práticas na manutenção e conservação das unidades com *Internet*.

O inspetor da Concessionária deverá se deslocar até o local da instalação e, utilizando um aplicativo através de um Dispositivo Móvel, anotar as não conformidades encontradas. Os

Matriz:
Rua Maranhão, 166 - 10º andar
Santa Efigênia | CEP: 30.150-330 | Belo Horizonte - MG
+55 (31) 3508-7375

Escritório:
Rua Acésio do Rêgo Monteiro, 1515, Sala 409
Ininga | CEP: 64049-610 | Teresina – PI
+55 (86) 3085-5623

company/houer grupohouer houer.com.br grupohouer

dados serão armazenados em banco de dados e tratados por solução de Gerenciamento da Rede no Datacenter.

A solução de Gerenciamento da Rede deverá ser capaz de totalizar o número de não conformidades informadas e calcular a média de acordo com as medições efetuadas. Tal média será o valor deste indicador de desempenho. As demais informações serão utilizadas para adequações e correções que forem necessárias.

Periodicidade: Mensal.

A fórmula utilizada para o cálculo deste indicador, será:

$$NMIN = NC / M$$

Onde:

- NMIN: Não conformidade na manutenção e conservação das unidades com *Internet*;
- NC: Quantidade de não conformidades anotadas;
- M: Quantidade de medições aferidas, sendo que cada unidade visitada se refere a uma medição;
- Todas as variáveis referem-se exclusivamente ao serviço de *Internet*.

Figura 94 – Pontuação da Não Conformidade na manutenção e conservação das unidades com *internet*

INTERVALO	PONTUAÇÃO
5≥NMIN	1
8≥NMIN>5	0,8
12≥NMIN>8	0,6
15≥NMIN>12	0,2
NMIN>15	0

Fonte: Adaptado de Governo do Estado (2019).

Matriz:
Rua Maranhão, 166 - 10º andar
Santa Efigênia | CEP: 30.150-330 | Belo Horizonte - MG
+55 (31) 3508-7375

Escritório:
Rua Acésio do Rêgo Monteiro, 1515, Sala 409
Ininga | CEP: 64049-610 | Teresina – PI
+55 (86) 3085-5623

company/houer grupohouer houer.com.br grupohouer

8.2.8 *Percentual de Entrega de Banda de Internet (PEIN)*

Este indicador mede a banda de *Internet* que está sendo entregue em cada unidade. Para aferir a medição, um inspetor do Verificador Independente deverá de deslocar até a unidade com *Internet* e, utilizando ferramenta e protocolo definidos pela própria contratada, realizar 05 (cinco) testes da banda de Internet entregue. Caso 03 (três) ou mais dos 05 (cinco) testes resultem em velocidade igual ou superior à contratada para a localidade, com margem de erro de 10% para mais ou para menos, a medição será considerada bem-sucedida.

Todos os dados de todas as medições serão armazenados e inseridos em bancos de dados no *Datacenter* e tratados pela solução de Gerenciamento da Rede, de forma a alcançar, atendendo aos requisitos explícitos, o valor deste indicador de desempenho.

Para lançamento dos valores dos testes o inspetor da contratada deverá utilizar aplicativo específico em Dispositivo Móvel, responsável por sincronizar os valores observados com o banco de dados do *Datacenter*.

Dentro do período, serão selecionadas aleatoriamente pelo menos 15 (quinze) unidades com *Internet* para a coleta das medições. A seleção será realizada pela solução de Gerenciamento de Rede e a ferramenta deverá garantir que uma mesma unidade não seja visitada duas vezes enquanto outra unidade não foi visitada nenhuma vez. A seleção das unidades poderá receber parametrização por cidade ou região a fim de evitar grandes deslocamentos do inspetor durante cada período.

Periodicidade: Mensal.

A fórmula utilizada para o cálculo deste indicador, será:

$$PEIN = S / T$$

Onde:

- PEIN: Percentual de Entrega de Banda de *Internet*;
- S: Quantidade de medições bem-sucedidas no período;

Matriz:
Rua Maranhão, 166 - 10º andar
Santa Efigênia | CEP: 30.150-330 | Belo Horizonte - MG
+55 (31) 3508-7375

Escritório:
Rua Acésio do Rêgo Monteiro, 1515, Sala 409
Ininga | CEP: 64049-610 | Teresina – PI
+55 (86) 3085-5623

company/houer grupohouer houer.com.br grupohouer

- T: Quantidade de medições realizadas no período;
- Todas as variáveis referem-se exclusivamente ao serviço de *Internet*.

Figura 95 – Pontuação do Percentual de Entrega de Banda *Internet*

INTERVALO	PONTUAÇÃO
100≥PEIN≥80	1
80>PEIN≥70	0,8
70>PEIN≥60	0,6
60>PEIN≥50	0,2
50>PEIN	0

Fonte: Adaptado de Governo do Estado (2019).

8.2.9 *Coeficiente de Eficiência do Serviço de Internet (COEFIN)*

O Coeficiente de Eficiência do Serviço de *Internet* – COEFIN será calculado com base nos Indicadores de Desempenho do Serviço de *Internet*, a partir do 1º (primeiro) mês do início da operacionalização do mesmo e será integralizado na Cobrança de Redutores a partir do 6º (sexto) mês do início da operacionalização, para cálculo da Contraprestação Pecuniária, como forma de associar o desempenho da Concessionária à sua remuneração.

Periodicidade: Mensal.

O COEFIN será obtido por meio da seguinte expressão:

$$COEFIN = GSAIN + QIIN$$

Onde:

- GSAIN = Grau de Satisfação do Atendimento do Serviço de *Internet*;
- QIIN = Qualidade da Infraestrutura do Serviço de Internet;

Calculados pela expressão:

Matriz:
Rua Maranhão, 166 - 10º andar
Santa Efigênia | CEP: 30.150-330 | Belo Horizonte - MG
+55 (31) 3508-7375

Escritório:
Rua Acésio do Rêgo Monteiro, 1515, Sala 409
Ininga | CEP: 64049-610 | Teresina – PI
+55 (86) 3085-5623

company/houer grupohouer houer.com.br grupohouer

GSAIN = TRIN * 0,04+ TSIN * 0,1 + EAIN * 0,1 + PRIN * 0,1

QIIN = DMIN * 0,3 + NCIN * 0,03 + NMIN * 0,03 + PEIN * 0,3

Matriz:
Rua Maranhão, 166 - 10º andar
Santa Efigênia | CEP: 30.150-330 | Belo Horizonte - MG
+55 (31) 3508-7375

Escritório:
Rua Acésio do Rêgo Monteiro, 1515, Sala 409
Ininga | CEP: 64049-610 | Teresina – PI
+55 (86) 3085-5623

company/houer grupohouer houer.com.br grupohouer

9 AFERIÇÃO DOS INDICADORES DE DESEMPENHO

9.1 Desempenho Gerais

9.1.1 *Disponibilidade Média de Conexão com a Internet (DMCI)*

Em visita à Concessionária foi apresentado e repassado, por meio digital, o relatório detalhado ON-OFF do *Link* de *Internet* da Operadora (*Datacenter*), onde consta a quantificação das horas mensuradas no período em que a *Internet* permaneceu disponível.

A seguir encontra-se o *link* - que também está contido no CD anexo a este relatório - devidamente detalhado.

DMCI
Disponibilidade link

A figura 94 apresenta o resumo deste relatório:

Figura 96 – Relatório Resumo ON-OFF

RESUMO RELATÓRIO ON-OFF (LINK DE INTERNET)		
TOTAL ON	743:59:12	100,00%
TOTAL OFF	00:00:00	0,00%

Fonte: Adaptado de SPE (2019).

Através destas informações, foi calculado o indicador DMCI.

D = 743,99 h, T = 743,99 h;

DMCI = 743,99 / 743,99

DMCI = 1 = 100%

Para a obtenção da pontuação deste indicador, deve-se encontrar o valor correspondente na figura 95:

Matriz:
Rua Maranhão, 166 - 10º andar
Santa Efigênia | CEP: 30.150-330 | Belo Horizonte - MG
+55 (31) 3508-7375

Escritório:
Rua Acésio do Rêgo Monteiro, 1515, Sala 409
Ininga | CEP: 64049-610 | Teresina – PI
+55 (86) 3085-5623

company/houer grupohouer houer.com.br grupohouer

Figura 97 – Pontuação para Indicador DMCI

INTERVALO	PONTUAÇÃO
100≥DMCI≥99 (Até 7h de indisponibilidade no mês)	1
99>DMCI≥97 (Acima de 7h e até 21h de indisponibilidade no mês)	0,8
97>DMCI≥95 (Acima de 21h e até 36h de indisponibilidade no mês)	0,6
95≥DMCI>91 (Acima de 36h e até 64h de indisponibilidade no mês)	0,2
91≥DMCI (Acima de 64h de indisponibilidade no mês)	0

Fonte: Adaptado de Governo do Estado (2019).

Logo, a pontuação do indicador DMCI é de 1 (um).

9.1.2 *Não Conformidade no Lançamento da Fibra Ótica (NCFO)*

Foi realizada a inspeção do lançamento da Fibra Ótica em uma extensão de trechos de aproximadamente 226,308 quilômetros (duzentos e vinte e seis quilômetros e trezentos e oito metros), a fim de identificar as condições de não conformidades de acordo com o projeto.

As medições foram realizadas a partir de incompatibilidades entre o *Checklist* de inspeção que abrange requisitos e as boas práticas no lançamento de Fibra Ótica subterrânea e/ou aérea. Ao identificar as não conformidades, foram feitos registros fotográficos como meio de comprovação.

A inspeção de não conformidade no lançamento da fibra ótica foi realizada em trechos nas cidades de Paulistana, Simplício Mendes, Teresina, Elesbão Veloso, Amarante, Jaicós e Valença. Foram realizados 341 (trezentos e quarenta e um) *Checklists in loco* de inspeção.

A figura a seguir apresenta a identificação dos Ramais inspecionados:

Matriz:
Rua Maranhão, 166 - 10º andar
Santa Efigênia | CEP: 30.150-330 | Belo Horizonte - MG
+55 (31) 3508-7375

Escritório:
Rua Acésio do Rêgo Monteiro, 1515, Sala 409
Ininga | CEP: 64049-610 | Teresina – PI
+55 (86) 3085-5623

company/houer grupohouer houer.com.br grupohouer

Figura 98 – Ramais Inspecionados na vistoria de Não Conformidade no Lançamento da Fibra Ótica

AMA-CTO-01	PLT-CTO-03	TER 01 - CTO 13	TER 01-CEO 22
AMA-CTO-02	PLT-CTO-06	TER 01 - CTO 14	TER 01-CEO 23
AMA-CTO-03	PLT-CTO-07	TER 01 - CTO 16	TER 01-CTO 03
AMA-CTO-05	PLT-PRI-01	TER 01 - CTO 17	TER 01-CTO 07
AMA-CTO-06	PLT-PRI-02	TER 01 - CTO 18	TER 01-CTO 08
AMA-PRI-01	SPM-CTO-01	TER 01 - CTO 27	TER 01-CTO 09
AMA-PRI-02	SPM-CTO-02	TER 01 - CTO 28	TER 01-CTO 11
ELV-CTO-01	SPM-CTO-03	TER 01 - CTO 29	TER 01-CTO 16
ELV-PRI-01	SPM-CTO-05	TER 01 - CTO 30	TER 01-CTO 17
ELV-CTO-02	SPM-CTO-04	TER 01 - CTO 31	TER 01-CTO 35
ELV-CTO-03	SPM-PRI-01	TER 01 - CTO 33	TER 01-CTO 44
ELV-CTO-04	SPM-PRI-02	TER 01 - CTO 34	TER 01-CTO 45
ELV-CTO-05	TER 03-CEO 09	TER 01 - CTO 36	TER 01-CTO 47
ELV-PRI-02	TER - CTO 10	TER 01 - CTO 37	TER 01-CTO 48
ELV-PRI-03	TER 01 - CEO 01	TER 01 - CTO 38	TER 01-CTO 48
JAI-CTO-05	TER 01 - CEO 02	TER 01 - CTO 39	TER 01-PRI 10
JAI-CTO-06	TER 01 - CEO 04	TER 01 - CTO 40	TER 02 - CEO 01
JAI-PRI-02	TER 01 - CEO 06	TER 01 - CTO 41	TER 02 - CEO 02
JAI-CTO-01	TER 01 - CEO 07	TER 01 - CTO 42	TER 02 - CEO 03
JAI-CTO-02	TER 01 - CEO 09	TER 01 - PRI 04	TER 02 - CEO 05
JAI-CTO-03	TER 01 - CEO 10	TER 01 - PRI 05	TER 02 - CEO -13
JAI-CTO-04	TER 01 - CEO 14	TER 01 - PRI 06	TER 02 - CEO 14
JAI-PRI-01	TER 01 - CTO - 32	TER 01 - PRI 07	TER 02 - CEO 15
JAI-PRI-03	TER 01 - CTO 01	TER 01 - PRI 08	TER 02 - CEO 19
PLT-CTO-04	TER 01 - CTO 02	TER 01 - PRI 09	TER 02 - CTO 042
PLT-CTO-05	TER 01 - CTO 05	TER 01-CEO 08	TER 02 - CTO 20
PLT-CEO-01	TER 01 - CTO 06	TER 01-CEO 10	TER 02 - CTO 23

Matriz:
Rua Maranhão, 166 - 10º andar
Santa Efigênia | CEP: 30.150-330 | Belo Horizonte - MG
+55 (31) 3508-7375

Escritório:
Rua Acésio do Rêgo Monteiro, 1515, Sala 409
Ininga | CEP: 64049-610 | Teresina – PI
+55 (86) 3085-5623

company/houer grupohouer houer.com.br grupohouer

TER 02 - CTO 24	TER 02- CTO 22	TER 02-CTO 71	TER 03-PRI 01
TER 02 - CTO 25	TER 02-CEO 18	TER 02-CTO 73	TER 03-PRI 04
TER 02 - CTO 26	TER 02-CEO 22	TER 02-CTO 74	TER 03-PRI 05
TER 02 - CTO 27	TER 02-CEO 23	TER 02-CTO 77	TER 04-CEO 01
TER 02 - CTO 29	TER 02-CEO 24	TER 02-PRI 01	TER 04-CEO 03
TER 02 - CTO 30	TER 02-CEO 25	TER 02-PRI 04	TER 04-CEO 04
TER 02 - CTO 32	TER 02-CEO 26	TER 03 - CTO - 021	TER 04-CEO 06
TER 02 - CTO 33	TER 02-CEO 27	TER 03 - CTO 07	TER 04-CEO 08
TER 02 - CTO 41	TER 02-CEO 29	TER 03 - PRI 06	TER 04-CEO 31
TER 02 - CTO 43	TER 02-CEO 31	TER 03-CEO 01	TER 04-CTO 02
TER 02 - CTO 44	TER 02-CEO 32	TER 03-CEO 03	TER 04-CTO 05
TER 02 - CTO 45	TER 02-CEO 33	TER 03-CEO 16	TER 04-CTO 08
TER 02 - CTO 46	TER 02-CTO 01	TER 03-CEO 18	TER 04-CTO 09
TER 02 - CTO 47	TER 02-CTO 03	TER 03-CEO 19	TER 04-CTO 10
TER 02 - CTO 48	TER 02-CTO 04	TER 03-CEO 20	TER 04-CTO 11
TER 02 - CTO 49	TER 02-CTO 05	TER 03-CEO 22	TER 04-CTO 12
TER 02 - CTO 50	TER 02-CTO 08	TER 03-CEO 22	TER 04-CTO 13
TER 02 - CTO 52	TER 02-CTO 09	TER 03-CEO 23	TER 04-CTO 14
TER 02 - CTO 53	TER 02-CTO 10	TER 03-CEO 24	TER 04-CTO 16
TER 02 - CTO 54	TER 02-CTO 12	TER 03-CEO 25	TER 04-PRI 01
TER 02 - CTO 55	TER 02-CTO 14	TER 03-CEO 26	TER 04-PRI 03
TER 02 - CTO 56	TER 02-CTO 15	TER 03-CEO 27	TER -2 - CTO 28
TER 02 - CTO 68	TER 02-CTO 16	TER 03-CTO 01	TER01-CEO-05
TER 02 - PRI - 08	TER 02-CTO 17	TER 03-CTO 08	TER01-CEO-11
TER 02 - PRI 02	TER 02-CTO 18	TER 03-CTO 17	TER01-CEO-13
TER 02 - PRI 07	TER 02-CTO 19	TER 03-CTO 18	TER01-CEO-15
TER 02 - PRI 08	TER 02-CTO 66	TER 03-CTO 19	TER01-CEO-18
TER 02 - PRI 10	TER 02-CTO 69	TER 03-CTO 29	TER01-CEO-20

Matriz:
Rua Maranhão, 166 - 10º andar
Santa Efigênia | CEP: 30.150-330 | Belo Horizonte - MG
+55 (31) 3508-7375

Escritório:
Rua Acésio do Rêgo Monteiro, 1515, Sala 409
Ininga | CEP: 64049-610 | Teresina – PI
+55 (86) 3085-5623

company/houer grupohouer houer.com.br grupohouer

TER02-CTO-011	TER02-PRI-12	TER04-CEO-13	
TER02-CTO-014	TER02-PRI-13	TER04-CEO-14	
TER02-CTO-031	TER03-CEO-004	TER04-CEO-15	
TER02-CTO-034	TER03-CEO-007	TER04-CEO-16	
TER02-CTO-035	TER03-CEO-008	TER04-CEO-23	
TER02-CTO-036	TER03-CEO-010	TER04-CEO-24	
TER02-CTO-037	TER03-CEO-011	TER04-CEO-26	
TER02-CTO-040	TER03-CEO-012	TER04-CEO-28	
TER02-CTO-051	TER03-CEO-015	TER04-CEO-30	
TER02-CTO-057	TER03-CEO-017	TER04-CEO-32	
TER02-CTO-058	TER03-CTO-009	TER04-CEO-33	
TER02-CTO-059	TER03-CTO-010	TER04-CTO-06	
TER02-CTO-060	TER03-CTO-013	TER04-CTO-18	
TER02-CTO-061	TER03-CTO-015	TER04-CTO-19	
TER02-CTO-061	TER03-CTO-016	TER04-CTO-20	
TER02-CTO-062	TER03-CTO-020	TER04-PRI-05	
TER02-CTO-063	TER03-CTO-022	VAL- CTO-05	
TER02-CTO-064	TER03-CTO-023	VAL-CTO-01	
TER02-CTO-070	TER03-CTO-024	VAL-CTO-03	
TER02-CTO-072	TER03-CTO-025	VAL-CTO-04	
TER02-CTO-075	TER03-CTO-026	VAL-CTO-06	
TER02-CTO-075	TER03-CTO-027	VAL-PRI-01	
TER02-CTO-38	TER03-CTO-028	VAL-PRI-02	
TER02-CTO-39	TER03-PRI-07	CEO-ABORDAGEM	
TER02-CTO-67	TER04-CEO-02	VAL-CEO-01	
TER02-PRI-03	TER04-CEO-05	VAL-CTO-07	
TER02-PRI-05	TER04-CEO-09	VAL-CTO-08	
TER02-PRI-06	TER04-CEO-10		

Matriz:
Rua Maranhão, 166 - 10º andar
Santa Efigênia | CEP: 30.150-330 | Belo Horizonte - MG
+55 (31) 3508-7375

Escritório:
Rua Acésio do Rêgo Monteiro, 1515, Sala 409
Ininga | CEP: 64049-610 | Teresina – PI
+55 (86) 3085-5623

company/houer grupohouer houer.com.br grupohouer

TER02-PRI-09	TER04-CEO-11		
TER02-PRI-11	TER04-CEO-12		

Fonte: Houer (2020).

Foram identificados 24 (vinte e quatro) não conformidades na extensão percorrida e vistoriada descritas na figura 99:

Figura 99 – Identificação das Não Conformidades - NCFO

ORDEM	RAMAL	LOCALIZAÇÃO	NÃO CONFORMIDADE	DATA DE INSPEÇÃO
1	PLT-CTO-07	PAULISTANA	RESERVA TECNICA SEM CRUZETA.	11/03/2020
2	SPM-CTO-03	SIMPLÍCIO MENDES	RESERVA TECNICA SEM CRUZETA.	12/03/2020
3	SPM-CTO-05	SIMPLÍCIO MENDES	RESERVA TECNICA SEM CRUZETA.	12/03/2020
4	SPM-CTO-01	SIMPLÍCIO MENDES	RESERVA TECNICA SEM CRUZETA.	12/03/2020
5	SPM-CTO-04	SIMPLÍCIO MENDES	RESERVA TECNICA SEM CRUZETA. TECNICA.	12/03/2020
6	TER 01-CEO 08	TERESINA	SEM PLAQUETA DE IDENTIFICAÇÃO	23/03/2020
7	TER 01-CTO 47	TERESINA	CTO SEM PLAQUETA DE IDENTIFICAÇÃO	23/03/2020
8	TER 01-CTO 09	TERESINA	CTO SEM PLAQUETA DE IDENTIFICAÇÃO	23/03/2020

Matriz:
Rua Maranhão, 166 - 10º andar
Santa Efigênia | CEP: 30.150-330 | Belo Horizonte - MG
+55 (31) 3508-7375

Escritório:
Rua Acésio do Rêgo Monteiro, 1515, Sala 409
Ininga | CEP: 64049-610 | Teresina – PI
+55 (86) 3085-5623

company/houer grupohouer houer.com.br grupohouer

9	TER 01-CTO 48	TERESINA	RESERVA TECNICA SEM CRUZETA.	24/03/2020
10	TER 02-CTO 69	TERESINA	CTO SEM PLAQUETA DE IDENTIFICAÇÃO	25/03/2020
11	TER 02-CEO 32	TERESINA	CEO SEM CRUZETA PARA RESERVA TÉCNICA E SEM PLAQUETA DE IDENTIFICAÇÃO	25/03/2020
12	TER 02-CEO 24	TERESINA	CEO SEM PLAQUETA DE IDENTIFICAÇÃO	25/03/2020
13	TER 02-CEO 23	TERESINA	CEO SEM PLAQUETA DE IDENTIFICAÇÃO	25/03/2020
14	TER 02-CEO 25	TERESINA	CEO SEM PLAQUETA DE IDENTIFICAÇÃO	25/03/2020
15	TER 02-CTO 77	TERESINA	NO ARQUIVO KMZ ESTÁ COMO CTO MAS HÁ UMA CEO NO LOCAL. FALTA CRUZETA PARA RESERVA TÉCNICA.	25/03/2020
16	TER02-CTO-072	TERESINA	CTO SEM PLAQUETAS DE IDENTIFICAÇÃO	24/03/2020

Matriz:
Rua Maranhão, 166 - 10º andar
Santa Efigênia | CEP: 30.150-330 | Belo Horizonte - MG
+55 (31) 3508-7375

Escritório:
Rua Acésio do Rêgo Monteiro, 1515, Sala 409
Ininga | CEP: 64049-610 | Teresina – PI
+55 (86) 3085-5623

company/houer grupohouer houer.com.br grupohouer

17	TER02-CEO-28	TERESINA	CTO SEM PLAQUETAS DE IDENTIFICAÇÃO	24/03/2020
18	TER02-CTO-070	TERESINA	CTO SEM PLAQUETAS DE IDENTIFICAÇÃO	24/03/2020
19	TER 03-CTO 08	TERESINA	CTO SEM PLAQUETAS DE IDENTIFICAÇÃO	26/03/2020
20	TER03-CTO-024	TERESINA	CTO SEM PLAQUETAS DE IDENTIFICAÇÃO E SEM CRUZETA PRA RESERVA TECNICA	26/03/2020
21	TER04-CEO-30	TERESINA	CEO SEM SUPORTE E SEM CRUZETA PRA RESERVA TECNICA	27/03/2020
22	TER04-CTO-20	TERESINA	CTO SEM PLAQUETA DE IDENTIFICAÇÃO	27/03/2020
23	TER04-CEO-19	TERESINA	CEO SEM PLAQUETAS DE IDENTIFICAÇÃO E SEM CRUZETA PRA RESERVA TECNICA	30/03/2020
24	TER04-CEO-20	TERESINA	CEO SEM CRUZETA RESERVA TECNICA	30/03/2020

Fonte: Houer (2020).

Matriz:
Rua Maranhão, 166 - 10º andar
Santa Efigênia | CEP: 30.150-330 | Belo Horizonte - MG
+55 (31) 3508-7375

Escritório:
Rua Acésio do Rêgo Monteiro, 1515, Sala 409
Ininga | CEP: 64049-610 | Teresina – PI
+55 (86) 3085-5623

company/houer grupohouer houer.com.br grupohouer

As Fotografias 100 a 123 evidenciam as não conformidades encontradas.

Figura 100 – PLT-CTO-07 – reserva técnica sem cruzeta.

Fonte: Houer (2020).

Figura 101 – SPM-CTO-03 - reserva técnica sem cruzeta

Fonte: Houer (2020).

Matriz:
Rua Maranhão, 166 - 10º andar
Santa Efigênia | CEP: 30.150-330 | Belo Horizonte - MG
+55 (31) 3508-7375

Escritório:
Rua Acésio do Rêgo Monteiro, 1515, Sala 409
Ininga | CEP: 64049-610 | Teresina – PI
+55 (86) 3085-5623

company/houer grupohouer houer.com.br grupohouer

Figura 102 – SPM-CTO-05 – reserva técnica sem cruzeta.

Fonte: Houer (2020).

Figura 103 - SPM-CTO-01 – Reserva técnica sem cruzeta

Fonte: Houer (2020).

Matriz:
Rua Maranhão, 166 - 10º andar
Santa Efigênia | CEP: 30.150-330 | Belo Horizonte - MG
+55 (31) 3508-7375

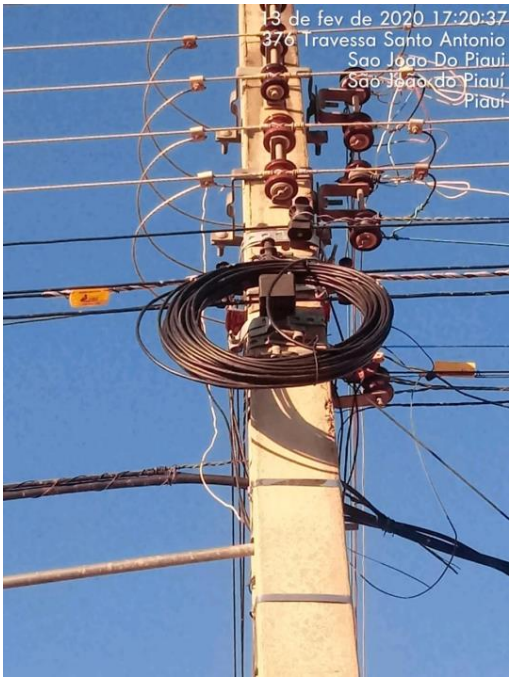
Escritório:
Rua Acésio do Rêgo Monteiro, 1515, Sala 409
Ininga | CEP: 64049-610 | Teresina – PI
+55 (86) 3085-5623

company/houer grupohouer houer.com.br grupohouer

Figura 104 – SPM-CTO-04 - reserva técnica sem cruzeta.

Fonte: Houer (2020).

Figura 105 - SPM-CTO-04 – reserva técnica sem cruzeta.



Fonte: Houer (2020).

Matriz:
Rua Maranhão, 166 - 10º andar
Santa Efigênia | CEP: 30.150-330 | Belo Horizonte - MG
+55 (31) 3508-7375

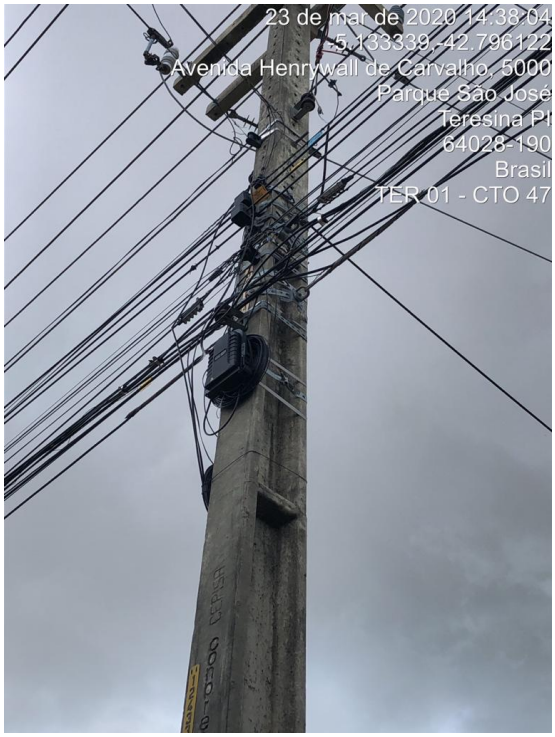
Escritório:
Rua Acésio do Rêgo Monteiro, 1515, Sala 409
Ininga | CEP: 64049-610 | Teresina – PI
+55 (86) 3085-5623

company/houer grupohouer houer.com.br grupohouer

Figura 106 – TER 01-CEO 08 – ceo sem plaqueta de identificação.

Fonte: Houer (2020).

Figura 107 – TER 01-CTO 47 – cto sem plaqueta de identificação.



Fonte: Houer (2020).

Matriz:
Rua Maranhão, 166 - 10º andar
Santa Efigênia | CEP: 30.150-330 | Belo Horizonte - MG
+55 (31) 3508-7375

Escritório:
Rua Acésio do Rêgo Monteiro, 1515, Sala 409
Ininga | CEP: 64049-610 | Teresina – PI
+55 (86) 3085-5623

company/houer grupohouer houer.com.br grupohouer

Figura 108 – TER 01-CTO 09 – cto sem plaqueta de identificação.

Fonte: Houer (2020).

Figura 109 – TER 01-CTO 48 – cto sem plaqueta de identificação.

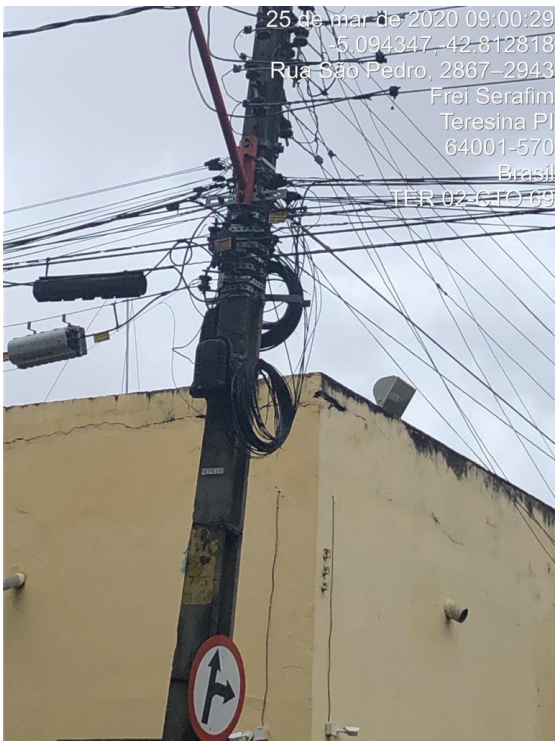
Fonte: Houer (2020).

Matriz:
Rua Maranhão, 166 - 10º andar
Santa Efigênia | CEP: 30.150-330 | Belo Horizonte - MG
+55 (31) 3508-7375

Escritório:
Rua Acésio do Rêgo Monteiro, 1515, Sala 409
Ininga | CEP: 64049-610 | Teresina – PI
+55 (86) 3085-5623

company/houer grupohouer houer.com.br grupohouer

Figura 110 – TER 02-CEO 32 – ceo sem cruzeta para reserva técnica e sem plaqueta de identificação.



Fonte: Houer (2020).

Figura 111 – TER 02-CEO 24 – ceo sem plaqueta de identificação

Fonte: Houer (2020).

Matriz:
Rua Maranhão, 166 - 10º andar
Santa Efigênia | CEP: 30.150-330 | Belo Horizonte - MG
+55 (31) 3508-7375

Escritório:
Rua Acésio do Rêgo Monteiro, 1515, Sala 409
Ininga | CEP: 64049-610 | Teresina – PI
+55 (86) 3085-5623

company/houer grupohouer houer.com.br grupohouer

Figura 112 - TER 02-CEO 23 – ceo sem plaqueta de identificação

Fonte: Houer (2020).

Figura 113 - TER 02-CEO 25 – ceo sem plaqueta de identificação

Fonte: Houer (2020).

Matriz:
Rua Maranhão, 166 - 10º andar
Santa Efigênia | CEP: 30.150-330 | Belo Horizonte - MG
+55 (31) 3508-7375

Escritório:
Rua Acésio do Rêgo Monteiro, 1515, Sala 409
Ininga | CEP: 64049-610 | Teresina – PI
+55 (86) 3085-5623

company/houer grupohouer houer.com.br grupohouer

Figura 114 - TER 02-CTO 77 – falta cruzeta para reserva técnica.

Fonte: Houer (2020)

Figura 115 - TER 02-CTO 72 – sem plaqueta de identificação.

Fonte: Houer (2020).

Matriz:
Rua Maranhão, 166 - 10º andar
Santa Efigênia | CEP: 30.150-330 | Belo Horizonte - MG
+55 (31) 3508-7375

Escritório:
Rua Acésio do Rêgo Monteiro, 1515, Sala 409
Ininga | CEP: 64049-610 | Teresina – PI
+55 (86) 3085-5623

company/houer grupohouer houer.com.br grupohouer

Figura 116 - TER 02-CEO 28 – sem plaqueta de identificação.

Fonte: Houer (2020).

Figura 117 - TER 02-CTO 70 – sem plaqueta de identificação.

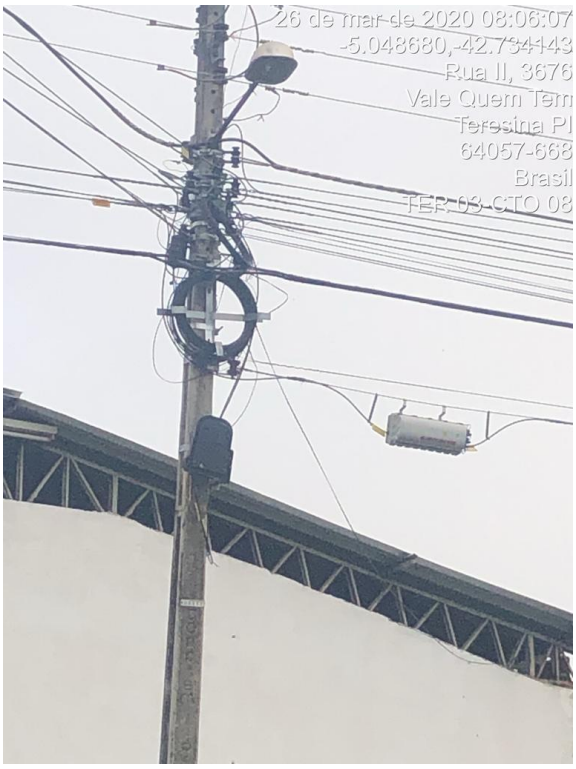
Fonte: Houer (2020).

Matriz:
Rua Maranhão, 166 - 10º andar
Santa Efigênia | CEP: 30.150-330 | Belo Horizonte - MG
+55 (31) 3508-7375

Escritório:
Rua Acésio do Rêgo Monteiro, 1515, Sala 409
Ininga | CEP: 64049-610 | Teresina – PI
+55 (86) 3085-5623

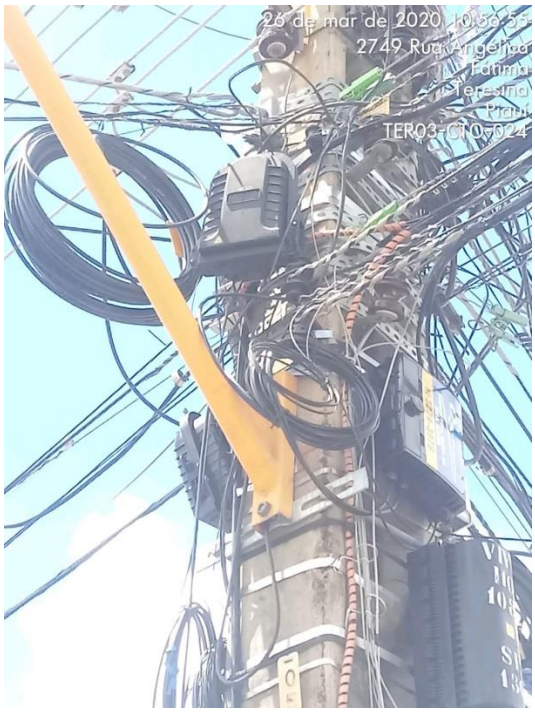
company/houer grupohouer houer.com.br grupohouer

Figura 118 - TER 03-CTO 08 – sem plaqueta de identificação.



Fonte: Houer (2020).

Figura 119 - TER 03-CTO 24 – sem plaqueta de identificação.



Fonte: Houer (2020).

Matriz:
Rua Maranhão, 166 - 10º andar
Santa Efigênia | CEP: 30.150-330 | Belo Horizonte - MG
+55 (31) 3508-7375

Escritório:
Rua Acésio do Rêgo Monteiro, 1515, Sala 409
Ininga | CEP: 64049-610 | Teresina – PI
+55 (86) 3085-5623

company/houer grupohouer houer.com.br grupohouer

Figura 120 - TER 04-CEO 30 – ceo sem suporte e sem cruzeta para reserva tecnica.

Fonte: Houer (2020).

Figura 121 - TER 04-CTO 20 – cto sem plaquetas de identificação.

Fonte: Houer (2020).

Matriz:
Rua Maranhão, 166 - 10º andar
Santa Efigênia | CEP: 30.150-330 | Belo Horizonte - MG
+55 (31) 3508-7375

Escritório:
Rua Acésio do Rêgo Monteiro, 1515, Sala 409
Ininga | CEP: 64049-610 | Teresina – PI
+55 (86) 3085-5623

company/houer grupohouer houer.com.br grupohouer

Figura 122 - TER 04-CEO 19 – ceo sem plaquetas de identificação e sem cruzeta pra reserva técnica.

Fonte: Houer (2020).

Figura 123 - TER 04-CEO 20 – ceo sem cruzeta para reserva técnica.

Fonte: Houer (2020).

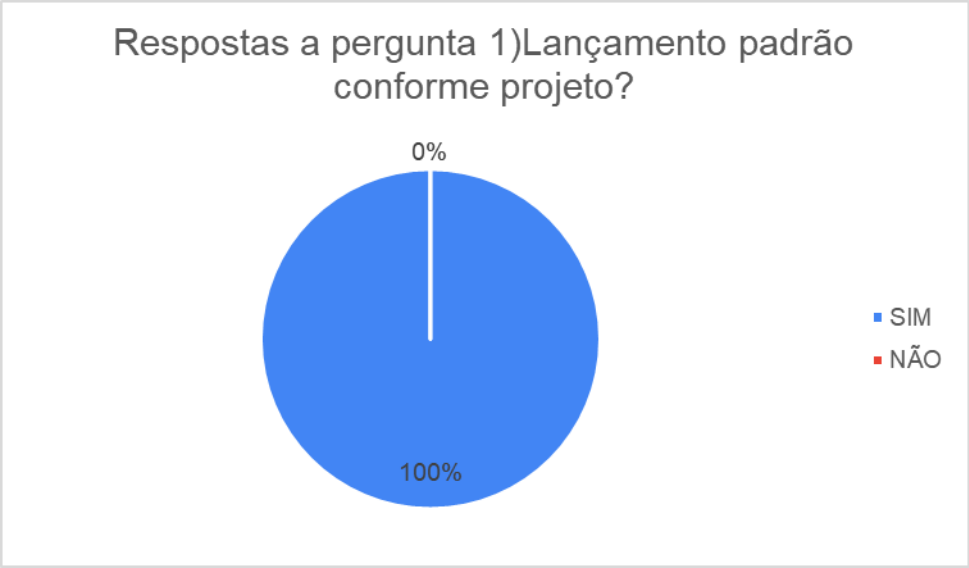
Matriz:
Rua Maranhão, 166 - 10º andar
Santa Efigênia | CEP: 30.150-330 | Belo Horizonte - MG
+55 (31) 3508-7375

Escritório:
Rua Acésio do Rêgo Monteiro, 1515, Sala 409
Ininga | CEP: 64049-610 | Teresina – PI
+55 (86) 3085-5623

company/houer grupohouer houer.com.br grupohouer

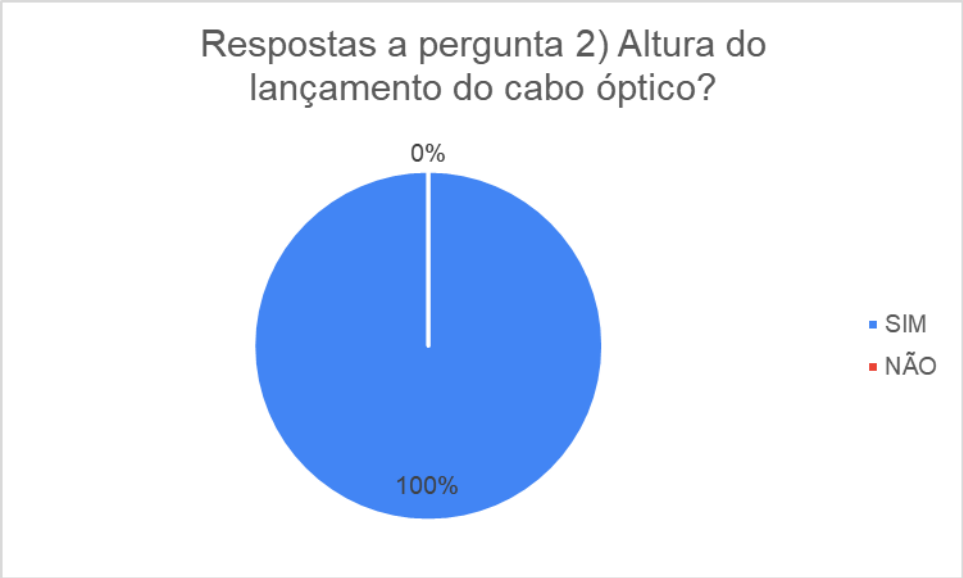
A seguir encontra-se figuras com a representação gráficas referentes as respostas levantadas através da aplicação do *checklist* de Não Conformidades de lançamento da rede óptica aérea.

Figura 124 – Gráfico de Não Conformidade de Lançamento Padrão Conforme Projeto



Fonte: Houer (2020).

Figura 125 – Gráfico de Não Conformidade da Altura do Lançamento do Cabo Óptico



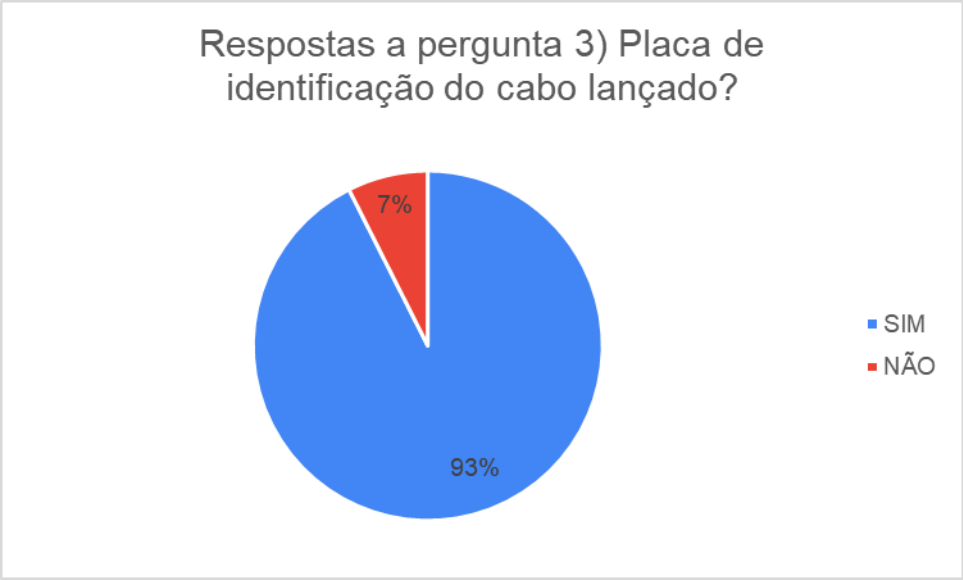
Fonte: Houer (2020).

Matriz:
Rua Maranhão, 166 - 10º andar
Santa Efigênia | CEP: 30.150-330 | Belo Horizonte - MG
+55 (31) 3508-7375

Escritório:
Rua Acésio do Rêgo Monteiro, 1515, Sala 409
Ininga | CEP: 64049-610 | Teresina – PI
+55 (86) 3085-5623

company/houer grupohouer houer.com.br grupohouer

Figura 126 – Gráfico de Não Conformidade da Placa de Identificação do Cabo Lançado



Fonte: Houer (2020).

Figura 127 – Gráfico de Não Conformidade do Suporte Universal de Ancoragem

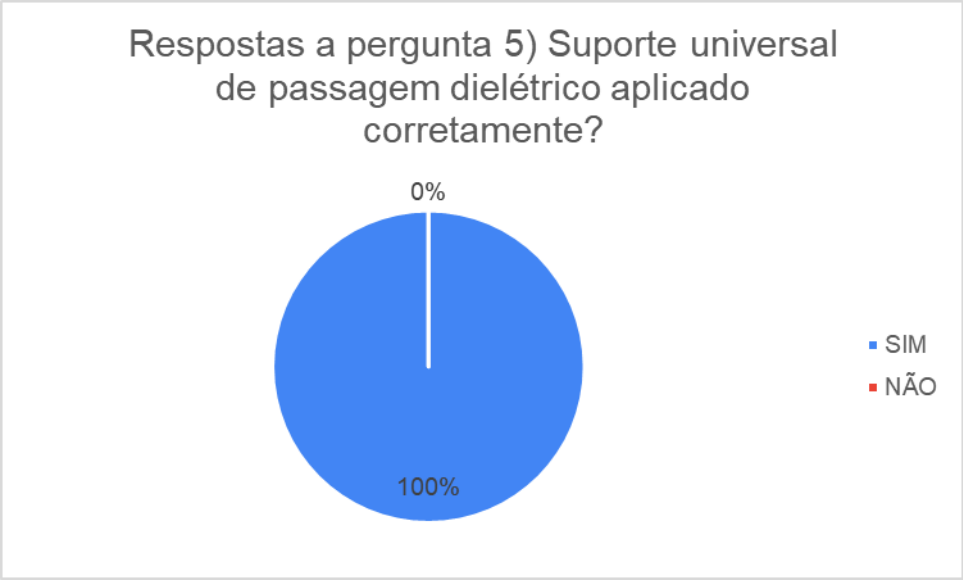
Fonte: Houer (2020).

Matriz:
Rua Maranhão, 166 - 10º andar
Santa Efigênia | CEP: 30.150-330 | Belo Horizonte - MG
+55 (31) 3508-7375

Escritório:
Rua Acésio do Rêgo Monteiro, 1515, Sala 409
Ininga | CEP: 64049-610 | Teresina – PI
+55 (86) 3085-5623

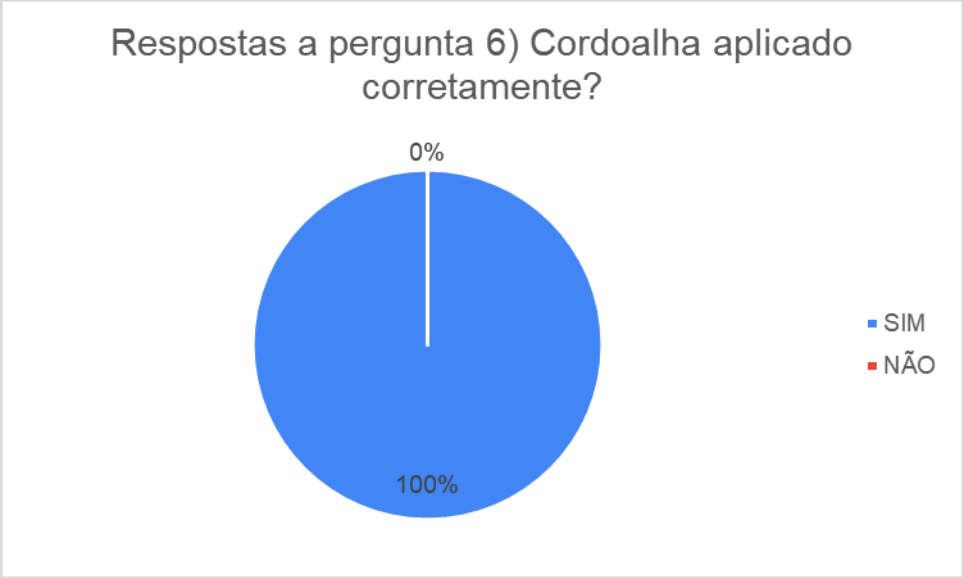
company/houer grupohouer houer.com.br grupohouer

Figura 128 – Gráfico de Não Conformidade de Suporte Universal de Passagem Dielétrico



Fonte: Houer (2020).

Figura 129 – Gráfico de Não Conformidade de Cordoalha



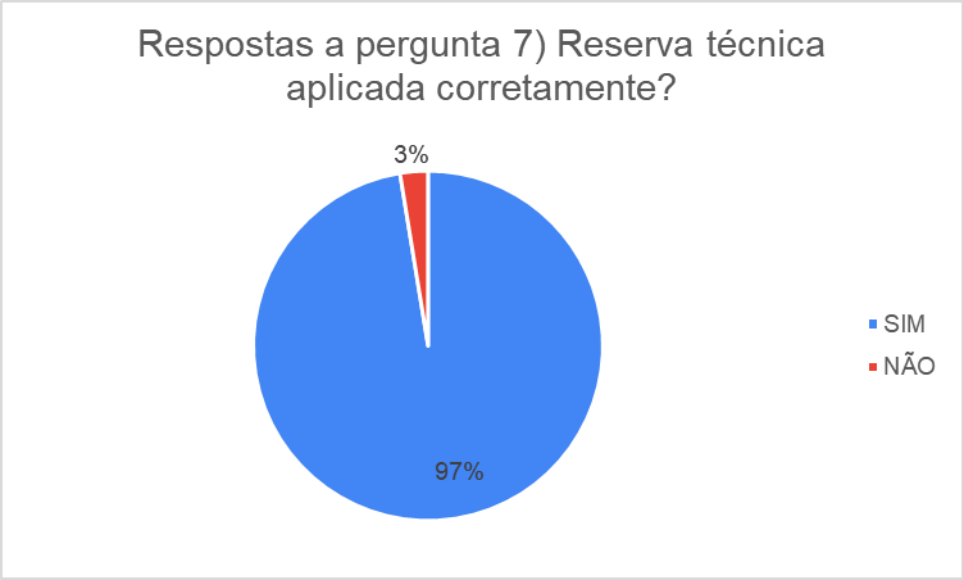
Fonte: Houer (2020).

Matriz:
Rua Maranhão, 166 - 10º andar
Santa Efigênia | CEP: 30.150-330 | Belo Horizonte - MG
+55 (31) 3508-7375

Escritório:
Rua Acésio do Rêgo Monteiro, 1515, Sala 409
Ininga | CEP: 64049-610 | Teresina – PI
+55 (86) 3085-5623

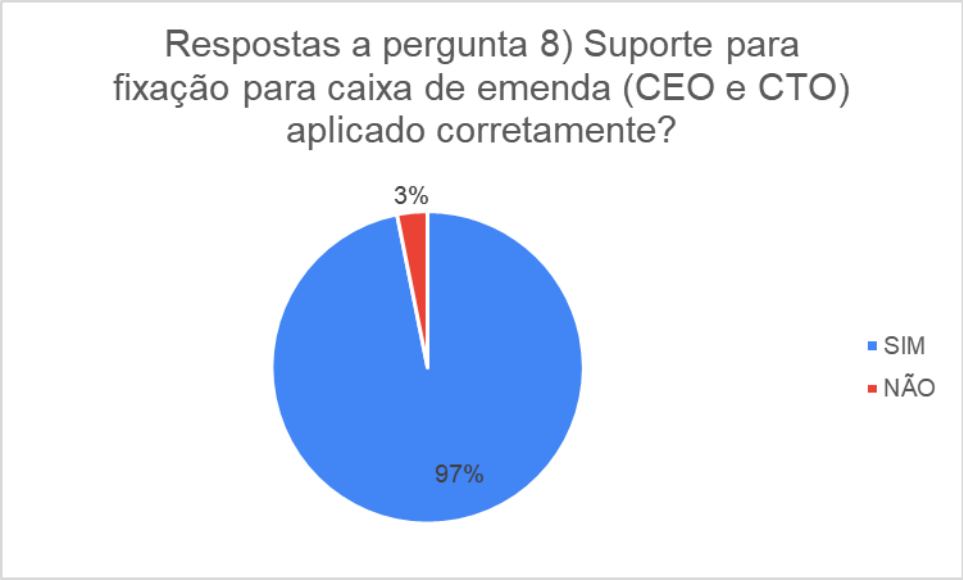
company/houer grupohouer houer.com.br grupohouer

Figura 130 – Gráfico de Não Conformidade da Reserva Técnica



Fonte: Houer (2020).

Figura 131 – Gráfico de Não Conformidade do Suporte Para Fixação Para Caixa de Emenda (CEO e CTO)



Fonte: Houer (2020).

Após a coleta dos dados foi utilizada a seguinte equação para obtenção do indicador de Não Conformidade no Lançamento da Fibra Ótica (NCFO):

Dados Coletados: NC: 24 (vinte e quatro), M: 22 (vinte e dois);

Matriz:
Rua Maranhão, 166 - 10º andar
Santa Efigênia | CEP: 30.150-330 | Belo Horizonte - MG
+55 (31) 3508-7375

Escritório:
Rua Acésio do Rêgo Monteiro, 1515, Sala 409
Ininga | CEP: 64049-610 | Teresina – PI
+55 (86) 3085-5623

company/houer grupohouer houer.com.br grupohouer

NCFO = NC/M

NCFO = 24/22

NCFO = 1,09

Para a obtenção da pontuação deste indicador, deve-se encontrar o valor correspondente na figura 132:

Figura 132 – Pontuação para indicador NCFO

INTERVALO	PONTUAÇÃO
10≥NCFO	1
15≥NCFO>10	0,8
20≥NCFO>15	0,6
25≥NCFO>20	0,2
NCFO>25	0

Fonte: Adaptado de Governo do Estado (2020).

Logo, a pontuação do indicador NCFO é de 1 (um).

9.1.3 *Não Conformidade na Manutenção e Conservação dos Enlaces de Fibra Ótica (NMFO)*

Foi realizada a inspeção do lançamento da Fibra Ótica em uma extensão de trechos de aproximadamente 226,308 quilômetros (duzentos e vinte e seis quilômetros e trezentos e oito metros), a fim de identificar as condições de não conformidades de acordo com o projeto.

As medições foram realizadas a partir de incompatibilidades entre o *Checklist* de inspeção que abrange requisitos e as boas práticas no lançamento de Fibra Ótica subterrânea e/ou aérea. Ao identificar as não conformidades, foram feitos registros fotográficos como meio de comprovação.

Matriz:
Rua Maranhão, 166 - 10º andar
Santa Efigênia | CEP: 30.150-330 | Belo Horizonte - MG
+55 (31) 3508-7375

Escritório:
Rua Acésio do Rêgo Monteiro, 1515, Sala 409
Ininga | CEP: 64049-610 | Teresina – PI
+55 (86) 3085-5623

company/houer grupohouer houer.com.br grupohouer

A inspeção de não conformidade na manutenção e conservação da fibra ótica foi realizada em trechos nas cidades de Paulistana, Simplício Mendes, Teresina, Elesbão Veloso, Amarante, Jaicós e Valença. Foram realizados 341 (trezentos e quarenta e um) *Checklists in loco* de inspeção.

A figura a seguir apresenta a identificação dos Ramais inspecionados:

Figura 133 – Ramais Inspecionados na vistoria de Não Conformidades na Manutenção e Conservação da Fibra Ótica

AMA-CTO-01	PLT-CTO-03	TER 01 - CTO 13	TER 01-CEO 22
AMA-CTO-02	PLT-CTO-06	TER 01 - CTO 14	TER 01-CEO 23
AMA-CTO-03	PLT-CTO-07	TER 01 - CTO 16	TER 01-CTO 03
AMA-CTO-05	PLT-PRI-01	TER 01 - CTO 17	TER 01-CTO 07
AMA-CTO-06	PLT-PRI-02	TER 01 - CTO 18	TER 01-CTO 08
AMA-PRI-01	SPM-CTO-01	TER 01 - CTO 27	TER 01-CTO 09
AMA-PRI-02	SPM-CTO-02	TER 01 - CTO 28	TER 01-CTO 11
ELV-CTO-01	SPM-CTO-03	TER 01 - CTO 29	TER 01-CTO 16
ELV-PRI-01	SPM-CTO-05	TER 01 - CTO 30	TER 01-CTO 17
ELV-CTO-02	SPM-CTO-04	TER 01 - CTO 31	TER 01-CTO 35
ELV-CTO-03	SPM-PRI-01	TER 01 - CTO 33	TER 01-CTO 44
ELV-CTO-04	SPM-PRI-02	TER 01 - CTO 34	TER 01-CTO 45
ELV-CTO-05	TER 03-CEO 09	TER 01 - CTO 36	TER 01-CTO 47
ELV-PRI-02	TER - CTO 10	TER 01 - CTO 37	TER 01-CTO 48
ELV-PRI-03	TER 01 - CEO 01	TER 01 - CTO 38	TER 01-CTO 48
JAI-CTO-05	TER 01 - CEO 02	TER 01 - CTO 39	TER 01-PRI 10
JAI-CTO-06	TER 01 - CEO 04	TER 01 - CTO 40	TER 02 - CEO 01
JAI-PRI-02	TER 01 - CEO 06	TER 01 - CTO 41	TER 02 - CEO 02
JAI-CTO-01	TER 01 - CEO 07	TER 01 - CTO 42	TER 02 - CEO 03
JAI-CTO-02	TER 01 - CEO 09	TER 01 - PRI 04	TER 02 - CEO 05
JAI-CTO-03	TER 01 - CEO 10	TER 01 - PRI 05	TER 02 - CEO -13

Matriz:
Rua Maranhão, 166 - 10º andar
Santa Efigênia | CEP: 30.150-330 | Belo Horizonte - MG
+55 (31) 3508-7375

Escritório:
Rua Acésio do Rêgo Monteiro, 1515, Sala 409
Ininga | CEP: 64049-610 | Teresina – PI
+55 (86) 3085-5623

company/houer grupohouer houer.com.br grupohouer

JAI-CTO-04	TER 01 - CEO 14	TER 01 - PRI 06	TER 02 - CEO 14
JAI-PRI-01	TER 01 - CTO - 32	TER 01 - PRI 07	TER 02 - CEO 15
JAI-PRI-03	TER 01 - CTO 01	TER 01 - PRI 08	TER 02 - CEO 19
PLT-CTO-04	TER 01 - CTO 02	TER 01 - PRI 09	TER 02 - CTO 042
PLT-CTO-05	TER 01 - CTO 05	TER 01-CEO 08	TER 02 - CTO 20
PLT-CEO-01	TER 01 - CTO 06	TER 01-CEO 10	TER 02 - CTO 23
TER 02 - CTO 24	TER 02- CTO 22	TER 02-CTO 71	TER 03-PRI 01
TER 02 - CTO 25	TER 02-CEO 18	TER 02-CTO 73	TER 03-PRI 04
TER 02 - CTO 26	TER 02-CEO 22	TER 02-CTO 74	TER 03-PRI 05
TER 02 - CTO 27	TER 02-CEO 23	TER 02-CTO 77	TER 04-CEO 01
TER 02 - CTO 29	TER 02-CEO 24	TER 02-PRI 01	TER 04-CEO 03
TER 02 - CTO 30	TER 02-CEO 25	TER 02-PRI 04	TER 04-CEO 04
TER 02 - CTO 32	TER 02-CEO 26	TER 03 - CTO - 021	TER 04-CEO 06
TER 02 - CTO 33	TER 02-CEO 27	TER 03 - CTO 07	TER 04-CEO 08
TER 02 - CTO 41	TER 02-CEO 29	TER 03 - PRI 06	TER 04-CEO 31
TER 02 - CTO 43	TER 02-CEO 31	TER 03-CEO 01	TER 04-CTO 02
TER 02 - CTO 44	TER 02-CEO 32	TER 03-CEO 03	TER 04-CTO 05
TER 02 - CTO 45	TER 02-CEO 33	TER 03-CEO 16	TER 04-CTO 08
TER 02 - CTO 46	TER 02-CTO 01	TER 03-CEO 18	TER 04-CTO 09
TER 02 - CTO 47	TER 02-CTO 03	TER 03-CEO 19	TER 04-CTO 10
TER 02 - CTO 48	TER 02-CTO 04	TER 03-CEO 20	TER 04-CTO 11
TER 02 - CTO 49	TER 02-CTO 05	TER 03-CEO 22	TER 04-CTO 12
TER 02 - CTO 50	TER 02-CTO 08	TER 03-CEO 22	TER 04-CTO 13
TER 02 - CTO 52	TER 02-CTO 09	TER 03-CEO 23	TER 04-CTO 14
TER 02 - CTO 53	TER 02-CTO 10	TER 03-CEO 24	TER 04-CTO 16
TER 02 - CTO 54	TER 02-CTO 12	TER 03-CEO 25	TER 04-PRI 01
TER 02 - CTO 55	TER 02-CTO 14	TER 03-CEO 26	TER 04-PRI 03
TER 02 - CTO 56	TER 02-CTO 15	TER 03-CEO 27	TER -2 - CTO 28

Matriz:
Rua Maranhão, 166 - 10º andar
Santa Efigênia | CEP: 30.150-330 | Belo Horizonte - MG
+55 (31) 3508-7375

Escritório:
Rua Acésio do Rêgo Monteiro, 1515, Sala 409
Ininga | CEP: 64049-610 | Teresina – PI
+55 (86) 3085-5623

company/houer grupohouer houer.com.br grupohouer

TER 02 - CTO 68	TER 02-CTO 16	TER 03-CTO 01	TER01-CEO-05
TER 02 - PRI - 08	TER 02-CTO 17	TER 03-CTO 08	TER01-CEO-11
TER 02 - PRI 02	TER 02-CTO 18	TER 03-CTO 17	TER01-CEO-13
TER 02 - PRI 07	TER 02-CTO 19	TER 03-CTO 18	TER01-CEO-15
TER 02 - PRI 08	TER 02-CTO 66	TER 03-CTO 19	TER01-CEO-18
TER 02 - PRI 10	TER 02-CTO 69	TER 03-CTO 29	TER01-CEO-20
TER02-CTO-011	TER02-PRI-12	TER04-CEO-13	
TER02-CTO-014	TER02-PRI-13	TER04-CEO-14	
TER02-CTO-031	TER03-CEO-004	TER04-CEO-15	
TER02-CTO-034	TER03-CEO-007	TER04-CEO-16	
TER02-CTO-035	TER03-CEO-008	TER04-CEO-23	
TER02-CTO-036	TER03-CEO-010	TER04-CEO-24	
TER02-CTO-037	TER03-CEO-011	TER04-CEO-26	
TER02-CTO-040	TER03-CEO-012	TER04-CEO-28	
TER02-CTO-051	TER03-CEO-015	TER04-CEO-30	
TER02-CTO-057	TER03-CEO-017	TER04-CEO-32	
TER02-CTO-058	TER03-CTO-009	TER04-CEO-33	
TER02-CTO-059	TER03-CTO-010	TER04-CTO-06	
TER02-CTO-060	TER03-CTO-013	TER04-CTO-18	
TER02-CTO-061	TER03-CTO-015	TER04-CTO-19	
TER02-CTO-061	TER03-CTO-016	TER04-CTO-20	
TER02-CTO-062	TER03-CTO-020	TER04-PRI-05	
TER02-CTO-063	TER03-CTO-022	VAL- CTO-05	
TER02-CTO-064	TER03-CTO-023	VAL-CTO-01	
TER02-CTO-070	TER03-CTO-024	VAL-CTO-03	
TER02-CTO-072	TER03-CTO-025	VAL-CTO-04	
TER02-CTO-075	TER03-CTO-026	VAL-CTO-06	
TER02-CTO-075	TER03-CTO-027	VAL-PRI-01	

Matriz:
Rua Maranhão, 166 - 10º andar
Santa Efigênia | CEP: 30.150-330 | Belo Horizonte - MG
+55 (31) 3508-7375

Escritório:
Rua Acésio do Rêgo Monteiro, 1515, Sala 409
Ininga | CEP: 64049-610 | Teresina – PI
+55 (86) 3085-5623

company/houer grupohouer houer.com.br grupohouer

TER02-CTO-38	TER03-CTO-028	VAL-PRI-02	
TER02-CTO-39	TER03-PRI-07	CEO-ABORDAGEM	
TER02-CTO-67	TER04-CEO-02	VAL-CEO-01	
TER02-PRI-03	TER04-CEO-05	VAL-CTO-07	
TER02-PRI-05	TER04-CEO-09	VAL-CTO-08	
TER02-PRI-06	TER04-CEO-10		
TER02-PRI-09	TER04-CEO-11		
TER02-PRI-11	TER04-CEO-12		

Fonte: Houer (2020)

Foram identificados 12 (doze) não conformidades na extensão percorrida e vistoriada que estão descritas na figura 134:

Figura 134 – Tabela de Não Conformidades – NMFO

ORDEM	RAMAL	LOCALIZAÇÃO	NÃO CONFORMIDADE	DATA DE INSPEÇÃO
1	PLT-CTO-07	PAULISTANA	RESERVA TECNICA SEM CRUZETA.	11/03/2020
2	SPM-CTO-03	SIMPLÍCIO MENDES	RESERVA TECNICA SEM CRUZETA.	12/03/2020
3	SPM-CTO-05	SIMPLÍCIO MENDES	RESERVA TECNICA SEM CRUZETA.	12/03/2020
4	SPM-CTO-01	SIMPLÍCIO MENDES	RESERVA TECNICA SEM CRUZETA.	12/03/2020
5	SPM-CTO-04	SIMPLÍCIO MENDES	RESERVA TECNICA SEM CRUZETA. TECNICA.	12/03/2020
6	TER 01-CEO 08	TERESINA	SEM PLAQUETA DE IDENTIFICAÇÃO	23/03/2020

Matriz:
Rua Maranhão, 166 - 10º andar
Santa Efigênia | CEP: 30.150-330 | Belo Horizonte - MG
+55 (31) 3508-7375

Escritório:
Rua Acésio do Rêgo Monteiro, 1515, Sala 409
Ininga | CEP: 64049-610 | Teresina – PI
+55 (86) 3085-5623

company/houer grupohouer houer.com.br grupohouer

7	TER 01-CTO 47	TERESINA	CTO SEM PLAQUETA DE IDENTIFICAÇÃO	23/03/2020
8	TER 01-CTO 09	TERESINA	CTO SEM PLAQUETA DE IDENTIFICAÇÃO	23/03/2020
9	TER 01-CTO 48	TERESINA	RESERVA TECNICA SEM CRUZETA.	24/03/2020
10	TER 02-CTO 69	TERESINA	CTO SEM PLAQUETA DE IDENTIFICAÇÃO	25/03/2020
11	TER 02-CEO 32	TERESINA	CEO SEM CRUZETA PARA RESERVA TÉCNICA E SEM PLAQUETA DE IDENTIFICAÇÃO	25/03/2020
12	TER 02-CEO 24	TERESINA	CEO SEM PLAQUETA DE IDENTIFICAÇÃO	25/03/2020
13	TER 02-CEO 23	TERESINA	CEO SEM PLAQUETA DE IDENTIFICAÇÃO	25/03/2020
14	TER 02-CEO 25	TERESINA	CEO SEM PLAQUETA DE IDENTIFICAÇÃO	25/03/2020
15	TER 02-CTO 77	TERESINA	NO ARQUIVO KMZ ESTÁ COMO CTO MAS HÁ UMA CEO NO LOCAL. FALTA	25/03/2020

Matriz:
Rua Maranhão, 166 - 10º andar
Santa Efigênia | CEP: 30.150-330 | Belo Horizonte - MG
+55 (31) 3508-7375

Escritório:
Rua Acésio do Rêgo Monteiro, 1515, Sala 409
Ininga | CEP: 64049-610 | Teresina – PI
+55 (86) 3085-5623

company/houer grupohouer houer.com.br grupohouer

			CRUZETA PARA RESERVA TÉCNICA.	
16	TER02-CTO-072	TERESINA	CTO SEM PLAQUETAS DE IDENTIFICAÇÃO	24/03/2020
17	TER02-CEO-28	TERESINA	CTO SEM PLAQUETAS DE IDENTIFICAÇÃO	24/03/2020
18	TER02-CTO-070	TERESINA	CTO SEM PLAQUETAS DE IDENTIFICAÇÃO	24/03/2020
19	TER 03-CTO 08	TERESINA	CTO SEM PLAQUETAS DE IDENTIFICAÇÃO	26/03/2020
20	TER03-CTO-024	TERESINA	CTO SEM PLAQUETAS DE IDENTIFICAÇÃO E SEM CRUZETA PRA RESERVA TECNICA	26/03/2020
21	TER04-CEO-30	TERESINA	CEO SEM SUPORTE E SEM CRUZETA PRA RESERVA TECNICA	27/03/2020
22	TER04-CTO-20	TERESINA	CTO SEM PLAQUETA DE IDENTIFICAÇÃO	27/03/2020
23	TER04-CEO-19	TERESINA	CEO SEM PLAQUETAS DE IDENTIFICAÇÃO E	30/03/2020

Matriz:
Rua Maranhão, 166 - 10º andar
Santa Efigênia | CEP: 30.150-330 | Belo Horizonte - MG
+55 (31) 3508-7375

Escritório:
Rua Acésio do Rêgo Monteiro, 1515, Sala 409
Ininga | CEP: 64049-610 | Teresina – PI
+55 (86) 3085-5623

company/houer grupohouer houer.com.br grupohouer

			SEM CRUZETA PRA RESERVA TECNICA	
24	TER04-CEO-20	TERESINA	CEO SEM CRUZETA PRA RESERVA TECNICA	30/03/2020

Fonte: Houer (2020).

As Figuras de 133 a 156 apresentam as não Conformidades encontradas.

Matriz:
Rua Maranhão, 166 - 10º andar
Santa Efigênia | CEP: 30.150-330 | Belo Horizonte - MG
+55 (31) 3508-7375

Escritório:
Rua Acésio do Rêgo Monteiro, 1515, Sala 409
Ininga | CEP: 64049-610 | Teresina – PI
+55 (86) 3085-5623

company/houer grupohouer houer.com.br grupohouer

Figura 135 – PLT-CTO-07 – reserva técnica sem cruzeta.

Fonte: Houer (2020).

Figura 136 – SPM-CTO-03 - reserva técnica sem cruzeta

Fonte: Houer (2020).

Matriz:
Rua Maranhão, 166 - 10º andar
Santa Efigênia | CEP: 30.150-330 | Belo Horizonte - MG
+55 (31) 3508-7375

Escritório:
Rua Acésio do Rêgo Monteiro, 1515, Sala 409
Ininga | CEP: 64049-610 | Teresina – PI
+55 (86) 3085-5623

company/houer grupohouer houer.com.br grupohouer

Figura 137 – SPM-CTO-05 – reserva técnica sem cruzeta.

Fonte: Houer (2020).

Figura 138 – SPM-CTO-01 – Reserva técnica sem cruzeta

Fonte: Houer (2020).

Matriz:
Rua Maranhão, 166 - 10º andar
Santa Efigênia | CEP: 30.150-330 | Belo Horizonte - MG
+55 (31) 3508-7375

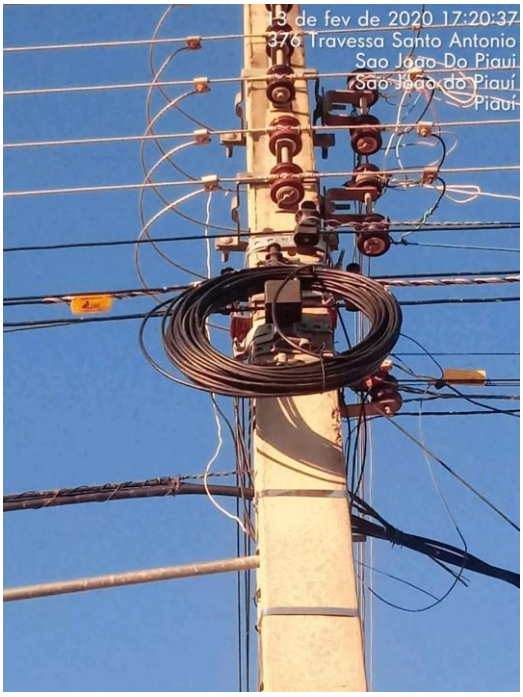
Escritório:
Rua Acésio do Rêgo Monteiro, 1515, Sala 409
Ininga | CEP: 64049-610 | Teresina – PI
+55 (86) 3085-5623

company/houer grupohouer houer.com.br grupohouer

Figura 139 – SPM-CTO-04 - reserva técnica sem cruzeta.

Fonte: Houer (2020).

Figura 140 - SPM-CTO-04 – reserva técnica sem cruzeta.



Fonte: Houer (2020).

Matriz:
Rua Maranhão, 166 - 10º andar
Santa Efigênia | CEP: 30.150-330 | Belo Horizonte - MG
+55 (31) 3508-7375

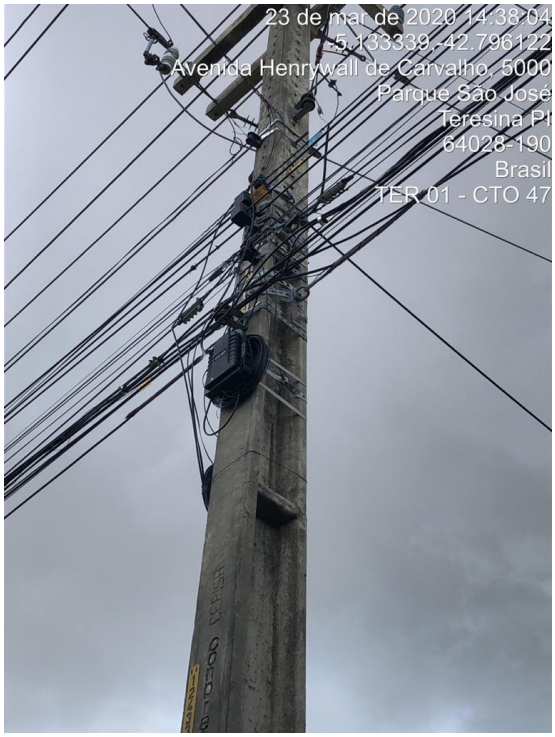
Escritório:
Rua Acésio do Rêgo Monteiro, 1515, Sala 409
Ininga | CEP: 64049-610 | Teresina – PI
+55 (86) 3085-5623

company/houer grupohouer houer.com.br grupohouer

Figura 141 – TER 01-CEO 08 – ceo sem plaqueta de identificação.

Fonte: Houer (2020).

Figura 142 – TER 01-CTO 47 – cto sem plaqueta de identificação.



Fonte: Houer (2020).

Matriz:
Rua Maranhão, 166 - 10º andar
Santa Efigênia | CEP: 30.150-330 | Belo Horizonte - MG
+55 (31) 3508-7375

Escritório:
Rua Acésio do Rêgo Monteiro, 1515, Sala 409
Ininga | CEP: 64049-610 | Teresina – PI
+55 (86) 3085-5623

company/houer grupohouer houer.com.br grupohouer

Figura 143 – TER 01-CTO 09 – cto sem plaqueta de identificação.

Fonte: Houer (2020).

Figura 144 – TER 01-CTO 48 – cto sem plaqueta de identificação.

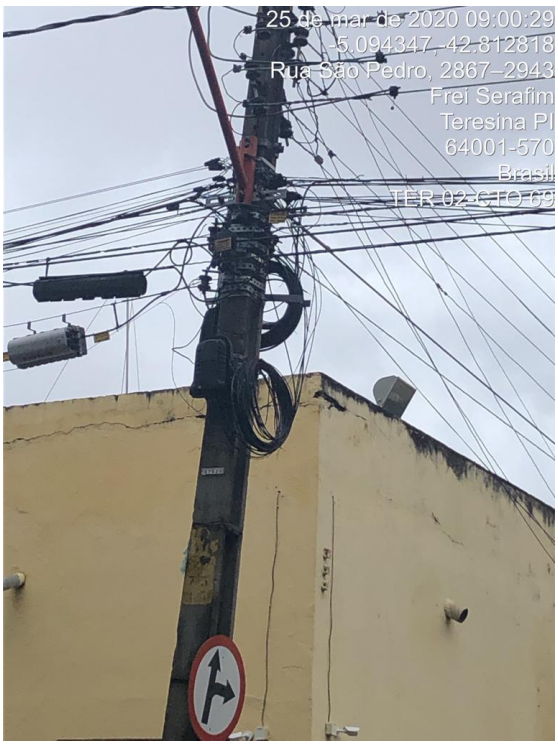
Fonte: Houer (2020).

Matriz:
Rua Maranhão, 166 - 10º andar
Santa Efigênia | CEP: 30.150-330 | Belo Horizonte - MG
+55 (31) 3508-7375

Escritório:
Rua Acésio do Rêgo Monteiro, 1515, Sala 409
Ininga | CEP: 64049-610 | Teresina – PI
+55 (86) 3085-5623

company/houer grupohouer houer.com.br grupohouer

Figura 145 – TER 02-CEO 32 – ceo sem cruzeta para reserva técnica e sem plaqueta de identificação.



Fonte: Houer (2020).

Figura 146 – TER 02-CEO 24 – ceo sem plaqueta de identificação

Fonte: Houer (2020).

Matriz:
Rua Maranhão, 166 - 10º andar
Santa Efigênia | CEP: 30.150-330 | Belo Horizonte - MG
+55 (31) 3508-7375

Escritório:
Rua Acésio do Rêgo Monteiro, 1515, Sala 409
Ininga | CEP: 64049-610 | Teresina – PI
+55 (86) 3085-5623

company/houer grupohouer houer.com.br grupohouer

Figura 147 - TER 02-CEO 23 – ceo sem plaqueta de identificação

Fonte: Houer (2020).

Figura 148 - TER 02-CEO 25 – ceo sem plaqueta de identificação

Fonte: Houer (2020).

Matriz:
Rua Maranhão, 166 - 10º andar
Santa Efigênia | CEP: 30.150-330 | Belo Horizonte - MG
+55 (31) 3508-7375

Escritório:
Rua Acésio do Rêgo Monteiro, 1515, Sala 409
Ininga | CEP: 64049-610 | Teresina – PI
+55 (86) 3085-5623

company/houer grupohouer houer.com.br grupohouer

Figura 149 - TER 02-CTO 77 – falta cruzeta para reserva técnica.

Fonte: Houer (2020)

Figura 150 - TER 02-CTO 72 – sem plaqueta de identificação.

Fonte: Houer (2020).

Matriz:
Rua Maranhão, 166 - 10º andar
Santa Efigênia | CEP: 30.150-330 | Belo Horizonte - MG
+55 (31) 3508-7375

Escritório:
Rua Acésio do Rêgo Monteiro, 1515, Sala 409
Ininga | CEP: 64049-610 | Teresina – PI
+55 (86) 3085-5623

company/houer grupohouer houer.com.br grupohouer

Figura 151 - TER 02-CEO 28 – sem plaqueta de identificação.

Fonte: Houer (2020).

Figura 152 - TER 02-CTO 70 – sem plaqueta de identificação.

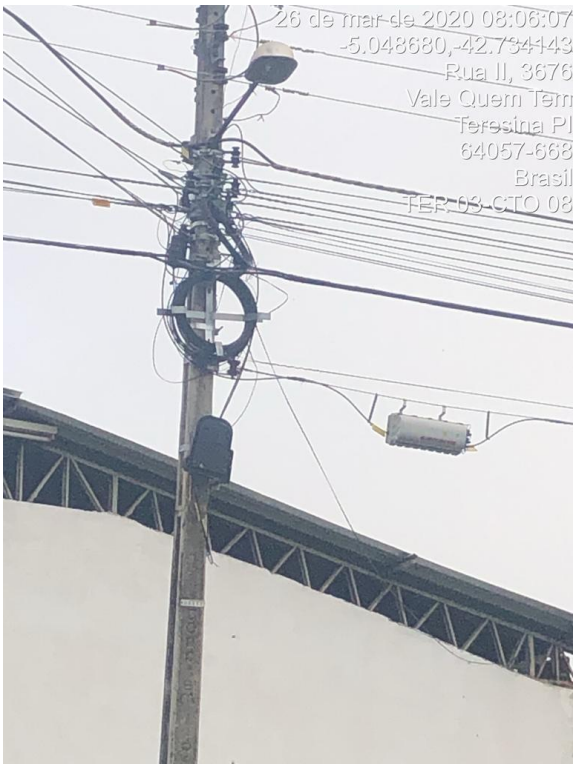
Fonte: Houer (2020).

Matriz:
Rua Maranhão, 166 - 10º andar
Santa Efigênia | CEP: 30.150-330 | Belo Horizonte - MG
+55 (31) 3508-7375

Escritório:
Rua Acésio do Rêgo Monteiro, 1515, Sala 409
Ininga | CEP: 64049-610 | Teresina – PI
+55 (86) 3085-5623

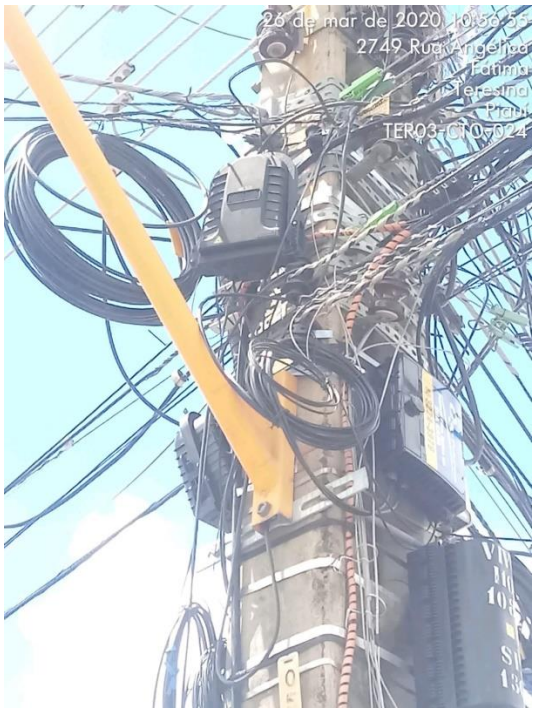
company/houer grupohouer houer.com.br grupohouer

Figura 153 - TER 03-CTO 08 – sem plaqueta de identificação.



Fonte: Houer (2020).

Figura 154 - TER 03-CTO 24 – sem plaqueta de identificação.



Fonte: Houer (2020).

Matriz:
Rua Maranhão, 166 - 10º andar
Santa Efigênia | CEP: 30.150-330 | Belo Horizonte - MG
+55 (31) 3508-7375

Escritório:
Rua Acésio do Rêgo Monteiro, 1515, Sala 409
Ininga | CEP: 64049-610 | Teresina – PI
+55 (86) 3085-5623

company/houer grupohouer houer.com.br grupohouer

Figura 155 - TER 04-CEO 30 – ceo sem suporte e sem cruzeta para reserva tecnica.

Fonte: Houer (2020).

Figura 156 - TER 04-CTO 20 – cto sem plaquetas de identificação.

Fonte: Houer (2020).

Matriz:
Rua Maranhão, 166 - 10º andar
Santa Efigênia | CEP: 30.150-330 | Belo Horizonte - MG
+55 (31) 3508-7375

Escritório:
Rua Acésio do Rêgo Monteiro, 1515, Sala 409
Ininga | CEP: 64049-610 | Teresina – PI
+55 (86) 3085-5623

company/houer grupohouer houer.com.br grupohouer

Figura 157 - TER 04-CEO 19 – ceo sem plaquetas de identificação e sem cruzeta para reserva técnica.

Fonte: Houer (2020).

Figura 158 - TER 04-CEO 20 – ceo sem cruzeta para reserva técnica.

Fonte: Houer (2020).

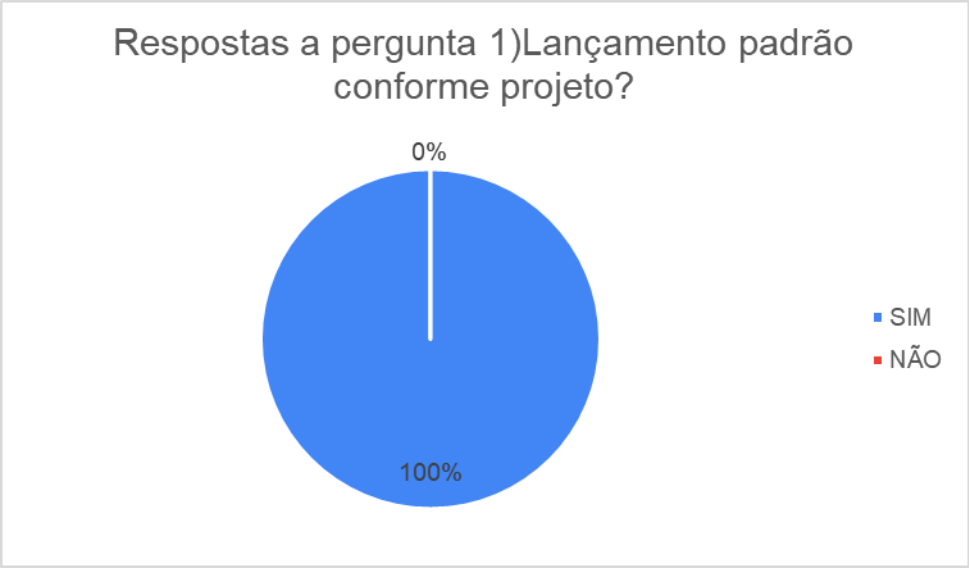
Matriz:
Rua Maranhão, 166 - 10º andar
Santa Efigênia | CEP: 30.150-330 | Belo Horizonte - MG
+55 (31) 3508-7375

Escritório:
Rua Acésio do Rêgo Monteiro, 1515, Sala 409
Ininga | CEP: 64049-610 | Teresina – PI
+55 (86) 3085-5623

company/houer grupohouer houer.com.br grupohouer

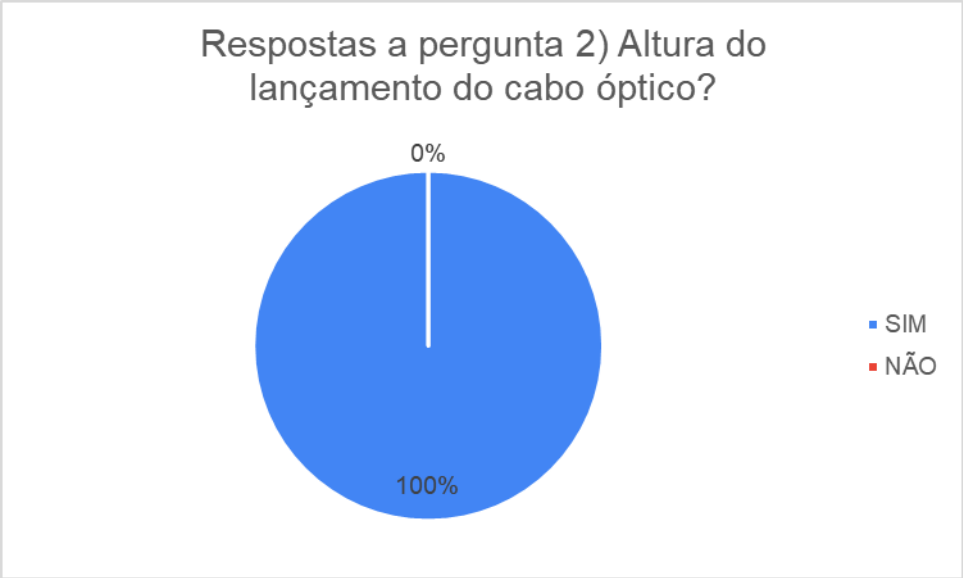
As figuras a seguir apresentam as representações gráficas referentes as respostas obtidas através do *checklist* de Não Conformidades de lançamento da rede óptica aérea.

Figura 159 – Gráfico de Não Conformidade de Lançamento Padrão Conforme Projeto



Fonte: Houer (2020).

Figura 160 – Gráfico de Não Conformidade da Altura do Lançamento do Cabo Óptico



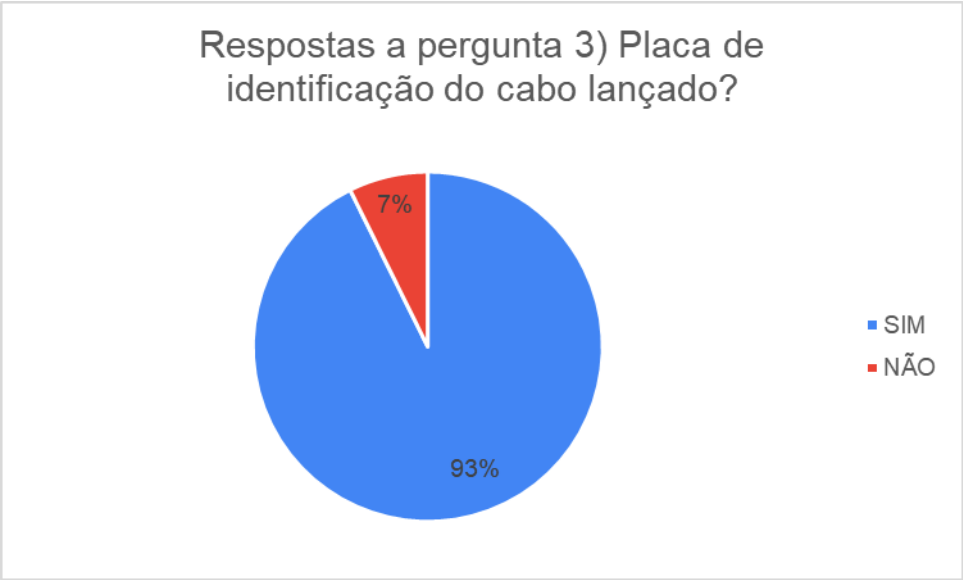
Fonte: Houer (2020).

Matriz:
Rua Maranhão, 166 - 10º andar
Santa Efigênia | CEP: 30.150-330 | Belo Horizonte - MG
+55 (31) 3508-7375

Escritório:
Rua Acésio do Rêgo Monteiro, 1515, Sala 409
Ininga | CEP: 64049-610 | Teresina – PI
+55 (86) 3085-5623

company/houer grupohouer houer.com.br grupohouer

Figura 161 – Gráfico de Não Conformidade da Placa de Identificação do Cabo Lançado



Fonte: Houer (2020).

Figura 162 – Gráfico de Não Conformidade do Suporte Universal de Ancoragem

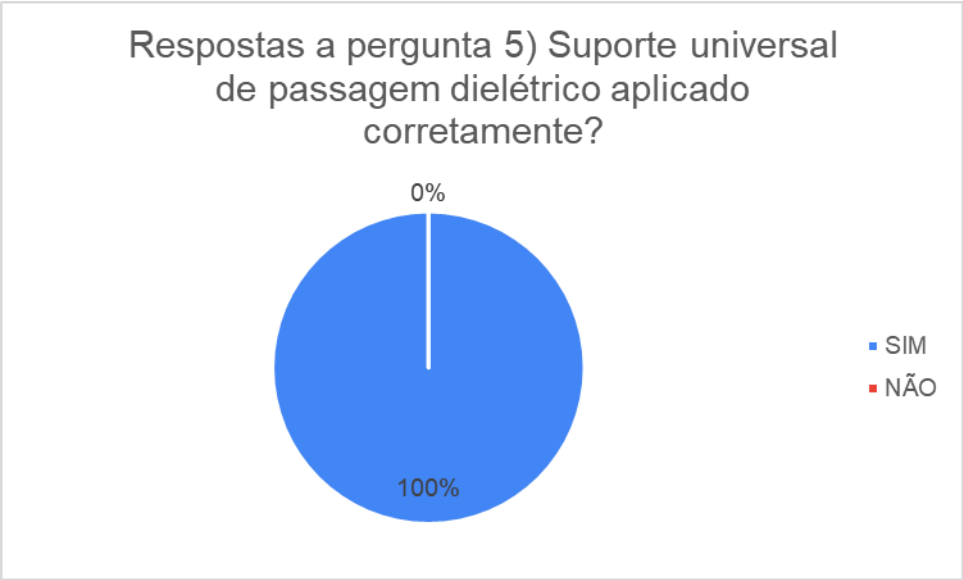
Fonte: Houer (2020).

Matriz:
Rua Maranhão, 166 - 10º andar
Santa Efigênia | CEP: 30.150-330 | Belo Horizonte - MG
+55 (31) 3508-7375

Escritório:
Rua Acésio do Rêgo Monteiro, 1515, Sala 409
Ininga | CEP: 64049-610 | Teresina – PI
+55 (86) 3085-5623

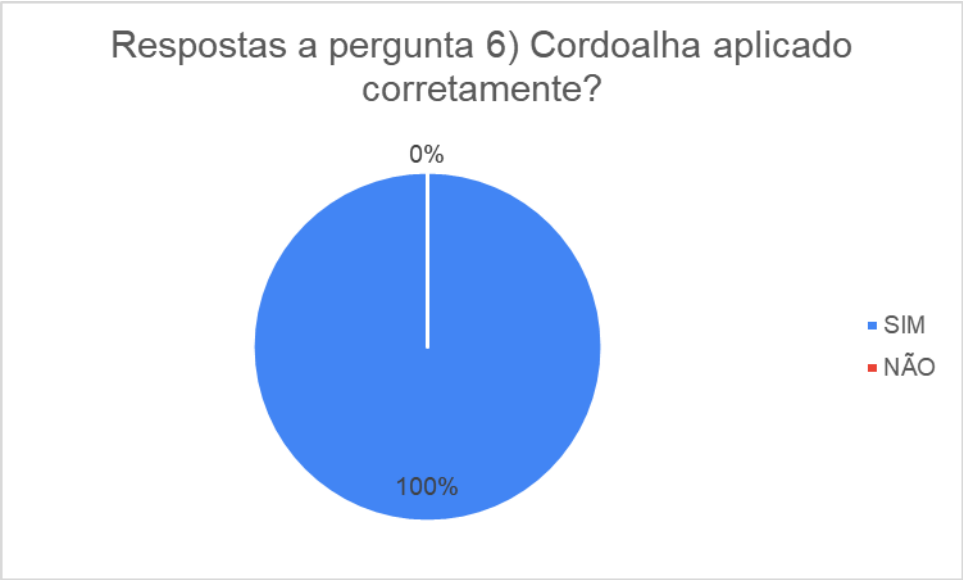
company/houer grupohouer houer.com.br grupohouer

Figura 163 – Gráfico de Não Conformidade de Suporte Universal de Passagem Dielétrico



Fonte: Houer (2020).

Figura 164 – Gráfico de Não Conformidade de Cordoalha



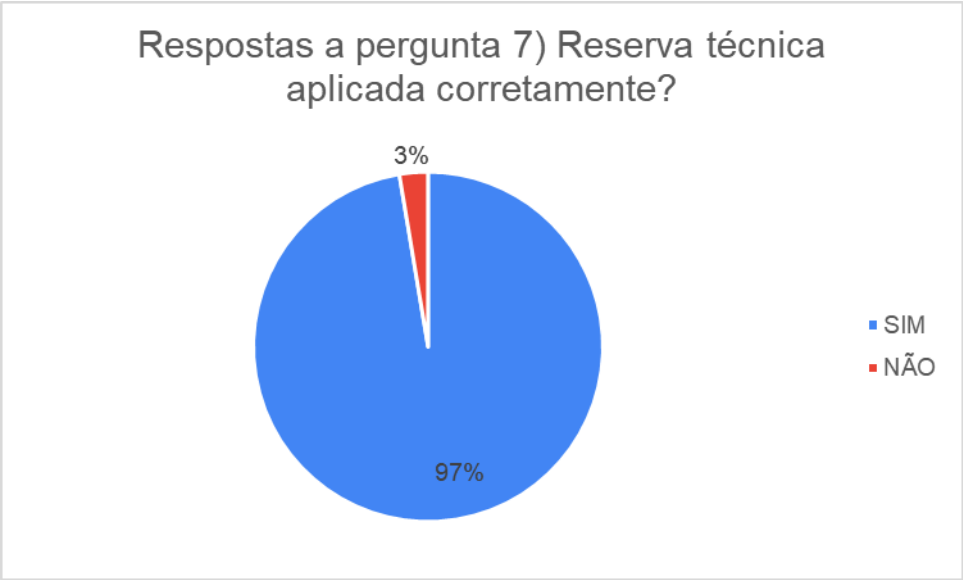
Fonte: Houer (2020).

Matriz:
Rua Maranhão, 166 - 10º andar
Santa Efigênia | CEP: 30.150-330 | Belo Horizonte - MG
+55 (31) 3508-7375

Escritório:
Rua Acésio do Rêgo Monteiro, 1515, Sala 409
Ininga | CEP: 64049-610 | Teresina – PI
+55 (86) 3085-5623

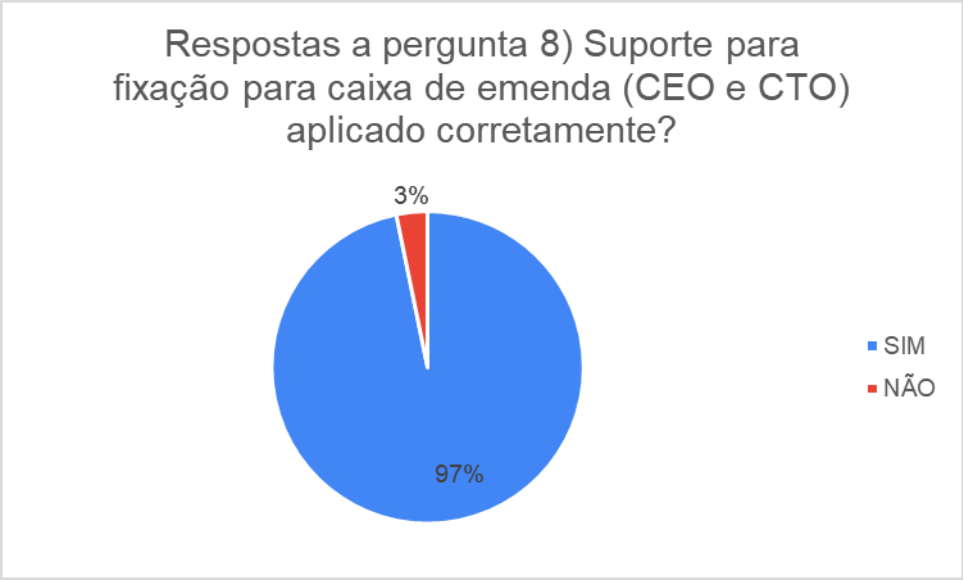
company/houer grupohouer houer.com.br grupohouer

Figura 165 – Gráfico de Não Conformidade da Reserva Técnica



Fonte: Houer (2020).

Figura 166 – Gráfico de Não Conformidade do Suporte Para Fixação Para Caixa de Emenda (CEO e CTO)



Fonte: Houer (2020).

Após a coleta dos dados foi utilizada a seguinte equação para obtenção do indicador de Não Conformidade na Manutenção e Conservação da Fibra Ótica (NCFO):

Matriz:
Rua Maranhão, 166 - 10º andar
Santa Efigênia | CEP: 30.150-330 | Belo Horizonte - MG
+55 (31) 3508-7375

Escritório:
Rua Acésio do Rêgo Monteiro, 1515, Sala 409
Ininga | CEP: 64049-610 | Teresina – PI
+55 (86) 3085-5623

company/houer grupohouer houer.com.br grupohouer

Dados coletados: NC: 24(vinte e quatro), M: 22 (nove);

NMFO = NC/M

NMFO = 24/22

NMFO = 1,09

Para a obtenção da pontuação deste indicador, deve-se encontrar o valor correspondente na figura a seguir:

Figura 167 – Pontuação para Indicador NMFO

INTERVALO	PONTUAÇÃO
10≥NMFO	1
15≥NMFO>10	0,8
20≥NMFO>15	0,6
25≥NMFO>20	0,2
NMFO>25	0

Fonte: Adaptado de Governo do Estado (2019).

Logo, a pontuação do indicador NMFO é 1 (um).

9.1.4 *Percentual de Enlaces de Fibra Ótica Certificados (PFOC)*

A resolução e Decretos baixados pelo Governo do Estado do Piauí em decorrência da pandemia do **novo coronavírus** impossibilitaram a execução da certificação dos enlaces de fibra óptica por parte da SPE, e consequentemente, a aferição do Percentual de Enlaces de Fibra Ótica Certificados no mês de março. As equipes da SPE estão sem permissão de realizar atividades em várias cidades.

Logo, a pontuação do Percentual de Enlaces de Fibra Ótica Certificados é 1 (um), conforme decidido em reunião com SPE e ATI, que concordaram devido a situação do país. A ATA da reunião encontra-se em Anexo neste relatório.

Matriz:
Rua Maranhão, 166 - 10º andar
Santa Efigênia | CEP: 30.150-330 | Belo Horizonte - MG
+55 (31) 3508-7375

Escritório:
Rua Acésio do Rêgo Monteiro, 1515, Sala 409
Ininga | CEP: 64049-610 | Teresina – PI
+55 (86) 3085-5623

company/houer grupohouer houer.com.br grupohouer

Figura 168 – Pontuação para Indicador PFOC

INTERVALO	PONTUAÇÃO
100≥PFOC≥80	1
80>PFOC≥70	0,8
70>PFOC≥60	0,6
60>PFOC≥50	0,2
50>PFOC	0

Fonte: Adaptado de Governo do Estado (2019).

9.1.5 *Percentual de Treinamento para Operações de Rede (PTCO)*

A resolução e decretos baixados pelo Governo do Estado do Piauí em decorrência da pandemia do **novo coronavírus**, impossibilitou a realização de treinamentos presenciais pela SPE. Logo, a SPE está se programando para treinamentos *onlines* nos próximos meses enquanto estiverem mantidos os decretos e resoluções governamentais.

A pontuação do Percentual de Treinamento para Operações de Rede é 1 (um), conforme decidido em reunião com SPE e ATI, que concordaram devido a situação do país. A ATA da reunião encontra-se em Anexo neste relatório.

Figura 169 - Pontuação para Indicador PTCO

INTERVALO	PONTUAÇÃO
100≥PTCO≥80	1
80>PTCO≥70	0,8
70>PTCO≥60	0,6
60>PTCO≥50	0,2
50>PTCO	0

Fonte: Adaptado de Governo do Estado (2019).

Matriz:
Rua Maranhão, 166 - 10º andar
Santa Efigênia | CEP: 30.150-330 | Belo Horizonte - MG
+55 (31) 3508-7375

Escritório:
Rua Acésio do Rêgo Monteiro, 1515, Sala 409
Ininga | CEP: 64049-610 | Teresina – PI
+55 (86) 3085-5623

company/houer grupohouer houer.com.br grupohouer

9.1.6 *Qualidade do Serviço de Atendimento (QSAT)*

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. Anexo encontra-se um formulário para exemplificação deste questionário.

A coleta de dados aconteceu nas cidades de Amarante, Elesbão Veloso, Valença do Piauí, Jaicós, Paulistana, Teresina e Simplício Mendes no período de 01 a 31 de março de 2020. Foram aplicados o total de 76 (setenta e seis) questionários por meio da ferramenta gestão. Nos Anexos encontram-se alguns destes questionários devidamente preenchidos.

A figura a seguir apresenta a identificação da quantidade de PAGs vistoriados em cada cidade:

Figura 170 – PAG'S vistoriados em cada cidade

Nº	CIDADE	PAGs
1	Amarante	10
2	Elesbão Veloso	06
3	Valença do Piauí	12
4	Jaicós	10
5	Paulistana	13
6	Simplício Mendes	11
7	Teresina	14

Fonte: Houer (2020).

Respostas coletadas referente ao questionário aplicado:

Matriz:
Rua Maranhão, 166 - 10º andar
Santa Efigênia | CEP: 30.150-330 | Belo Horizonte - MG
+55 (31) 3508-7375

Escritório:
Rua Acésio do Rêgo Monteiro, 1515, Sala 409
Ininga | CEP: 64049-610 | Teresina – PI
+55 (86) 3085-5623

company/houer grupohouer houer.com.br grupohouer

O número total de registros de grau “Excelente” no período, foram 208 (duzentos e oito);

O número total de registros de grau “Bom” no período, foram 19 (dezenove);

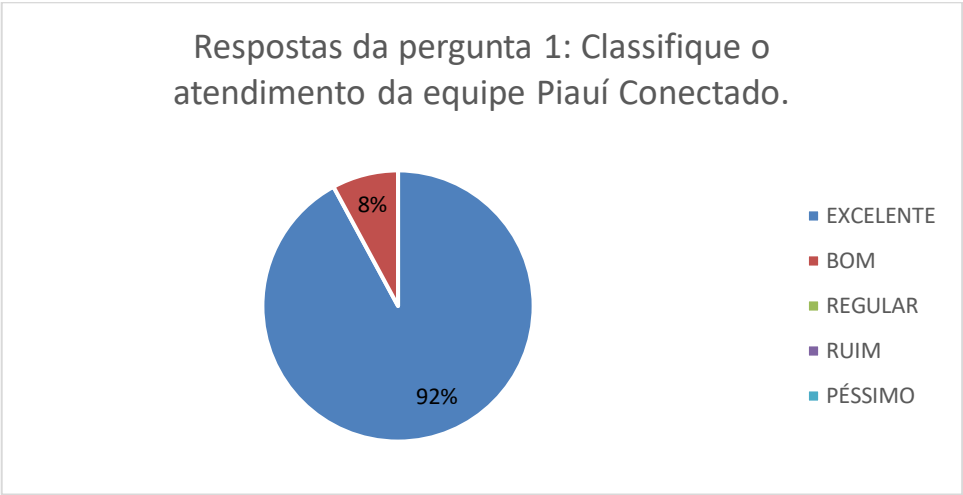
O número total de registros de grau “Regular” no período, foi de 1 (um);

O número total de registros de grau “Ruim” no período, foi de 0 (zero);

O número total de registros de grau “Péssimo” no período, foi de 0 (zero).

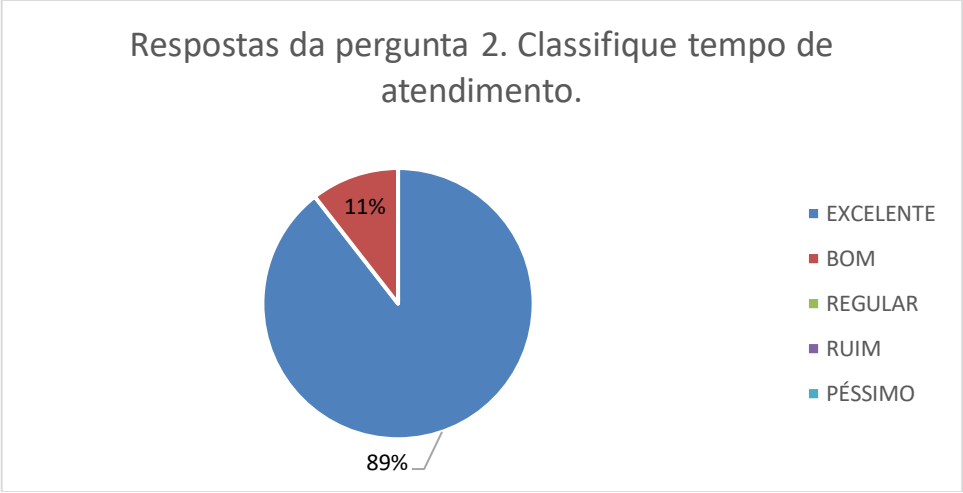
Os gráficos representados nas figuras a seguir apresentam o percentual de respostas para cada pergunta dos questionários aplicados para aferição do indicador QSAT.

Figura 171 – Gráfico das respostas à pergunta 1 do questionário de satisfação.



Fonte: Houer (2020).

Figura 172 – Gráfico das respostas à pergunta 2 do questionário de satisfação.



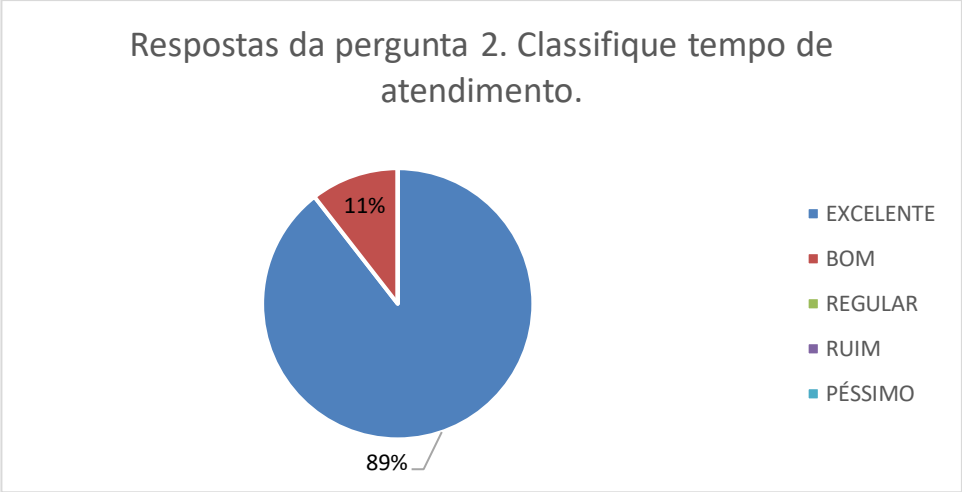
Matriz:
Rua Maranhão, 166 - 10º andar
Santa Efigênia | CEP: 30.150-330 | Belo Horizonte - MG
+55 (31) 3508-7375

Escritório:
Rua Acésio do Rêgo Monteiro, 1515, Sala 409
Ininga | CEP: 64049-610 | Teresina – PI
+55 (86) 3085-5623

company/houer grupohouer houer.com.br grupohouer

Fonte: Houer (2020).

Figura 173 – Gráfico das respostas à pergunta 3 do questionário de satisfação.



Fonte: Houer (2020).

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

QSAT = (208 +19) / (208 + 19 + 1 + 0+ 0)

QSAT = 227 / 228

QSAT = 0,9956 = 99,56%

Para a obtenção da pontuação deste indicador, deve-se encontrar o valor correspondente na tabela a seguir:

Figura 174 – Pontuação para Indicador QSAT

NTERVALO	PONTUAÇÃO
100≥QSAT≥90	1
90>QSAT≥80	0,8
80>QSAT≥60	0,6
60>QSAT≥50	0,2
50>QSAT	0

Fonte: Adaptado de Governo do Estado (2019).

Matriz:
Rua Maranhão, 166 - 10º andar
Santa Efigênia | CEP: 30.150-330 | Belo Horizonte - MG
+55 (31) 3508-7375

Escritório:
Rua Acésio do Rêgo Monteiro, 1515, Sala 409
Ininga | CEP: 64049-610 | Teresina – PI
+55 (86) 3085-5623

company/houer grupohouer houer.com.br grupohouer

Logo, a pontuação para o indicador de Qualidade do Serviço de Atendimento (QSAT) é 1 (um).

9.1.7 *Qualidade do Serviço de Orientação e Suporte (QSOS)*

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. Anexo encontra-se um formulário para exemplificação deste questionário.

A coleta de dados aconteceu nas cidades de Teresina, Amarante, Elesbão Veloso, Valença do Piauí, Jaicós, Paulistana e Simplício Mendes no período de 01 a 31 de março de 2020. Foram aplicados o total de 74 (setenta e quatro) questionários por meio da ferramenta gestão. Nos Anexos encontram-se alguns destes questionários devidamente preenchidos.

A figura a seguir apresenta a identificação da quantidade de PAGs vistoriados em cada cidade:

Figura 175 – PAG's vistoriados em cada cidade.

Nº	CIDADE	PAGs
1	Teresina	12
2	Amarante	10
3	Elesbão Veloso	06
4	Valença do Piauí	12
5	Jaicós	10
6	Paulistana	13
7	Simplício Mendes	11

Fonte: Houer (2020).

Matriz:
Rua Maranhão, 166 - 10º andar
Santa Efigênia | CEP: 30.150-330 | Belo Horizonte - MG
+55 (31) 3508-7375

Escritório:
Rua Acésio do Rêgo Monteiro, 1515, Sala 409
Ininga | CEP: 64049-610 | Teresina – PI
+55 (86) 3085-5623

company/houer grupohouer houer.com.br grupohouer

Obtivemos os seguintes dados:

O número total de registros de grau “Excelente” no período, foram 135 (cento e trinta e cinco);

O número total de registros de grau “Bom” no período, foram 13 (treze);

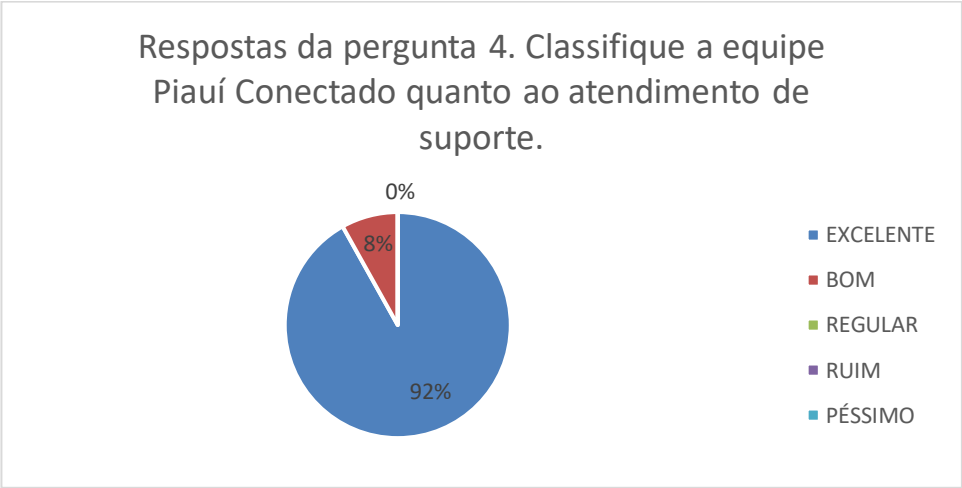
O número total de registros de grau “Regular” no período, foi de 0 (zero);

O número total de registros de grau “Ruim” no período, foi de 0 (zero);

O número total de registros de grau “Péssimo” no período, foi de 0 (zero).

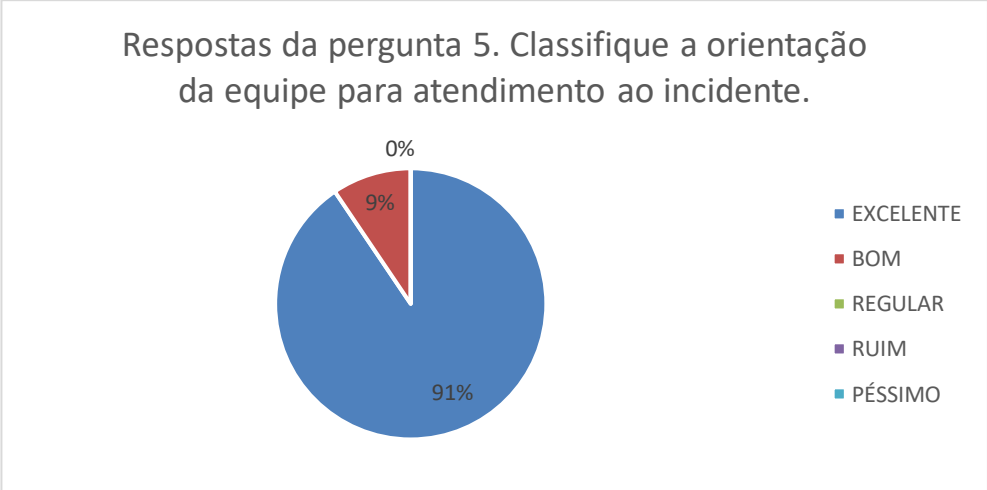
Os gráficos representados nas figuras a seguir apresentam o percentual de respostas para cada pergunta dos questionários aplicados para aferição do indicador QSOS.

Figura 176 – Gráfico das respostas à pergunta 4 do questionário de satisfação.



Fonte: Houer (2020).

Figura 177 – Gráfico das respostas à pergunta 5 do questionário de satisfação.



Matriz:
Rua Maranhão, 166 - 10º andar
Santa Efigênia | CEP: 30.150-330 | Belo Horizonte - MG
+55 (31) 3508-7375

Escritório:
Rua Acésio do Rêgo Monteiro, 1515, Sala 409
Ininga | CEP: 64049-610 | Teresina – PI
+55 (86) 3085-5623

company/houer grupohouer houer.com.br grupohouer

Fonte: Houer (2020).

Assim, calcula-se o indicador de Qualidade do Serviço de Orientação e Suporte (QSOS):

QSOS = (135 + 13) / (135 + 13 + 0 + 0 + 0)

QSOS = 148 / 148

QSOS = 1 = 100%

Para a obtenção da pontuação deste indicador, deve-se encontrar o valor correspondente na figura 178:

Figura 178 – Pontuação para o Indicador QSOS

NTERVALO	PONTUAÇÃO
100≥QSOS≥90	1
90>QSOS≥80	0,8
80>QSOS≥60	0,6
60>QSOS≥50	0,2
50>QSOS	0

Fonte: Adaptado de Governo do Estado (2019).

Logo, a pontuação para o indicador de Qualidade do Serviço de Orientação e Suporte (QSOS) é 1 (um).

9.1.8 *Coeficiente de Eficiência Geral (COEFGE)*

Após ter obtido a pontuação de todos os Indicadores de Desempenho Gerais, calculamos o Coeficiente de Eficiência Geral – COEFGE, para cálculo da Contraprestação Pecuniária, como forma de associar o desempenho da Concessionária à sua remuneração.

Lembrando que o COEFGE será obtido por meio da seguinte expressão:

Matriz:
Rua Maranhão, 166 - 10º andar
Santa Efigênia | CEP: 30.150-330 | Belo Horizonte - MG
+55 (31) 3508-7375

Escritório:
Rua Acésio do Rêgo Monteiro, 1515, Sala 409
Ininga | CEP: 64049-610 | Teresina – PI
+55 (86) 3085-5623

company/houer grupohouer houer.com.br grupohouer

COEFGE = QIGE + QPGE

Onde:

- QIGE = Qualidade da Infraestrutura - Geral;
- QPGE = Qualificação de Pessoal - Geral.

Calculados pela expressão:

QIGE = DMCI * 0,3 + NCFO * 0,1 + NMFO * 0,05 + PFOC * 0,1

QPGE = PTCO * 0,15 + QSAT * 0,15 + QSOS * 0,15

Assim, temos que:

QIGE = (1 * 0,3) + (1* 0,1) + (1 * 0,05) + (1 * 0,1)

QPGE = 0,55

QPGE = (1 * 0,15) + (1 * 0,15) + (1 * 0,15)

QPGE = 0,45

Logo:

COEFGE = QPGE + QPGE

COEFGE = 0,45 + 0,55

COEFGE = 1

Portanto, temos que o Coeficiente de Eficiência Geral é igual a 1 (um).

9.2 Aferição dos Indicadores de Desempenho de *Internet*

9.2.1 *Tempo Médio de Resposta da Internet (TRIN)*

Dados obtidos através do sistema de Gestão e Monitoramento que se encontra nos Anexos.

Matriz:
Rua Maranhão, 166 - 10º andar
Santa Efigênia | CEP: 30.150-330 | Belo Horizonte - MG
+55 (31) 3508-7375

Escritório:
Rua Acésio do Rêgo Monteiro, 1515, Sala 409
Ininga | CEP: 64049-610 | Teresina – PI
+55 (86) 3085-5623

company/houer grupohouer houer.com.br grupohouer

Figura 179 - Tempo Médio de Resposta da *Internet* (TRIN)

Pontuação	Média	Quantidade
1	0.7495	149

Fonte: Adaptado de SPE (2020).

9.2.2 *Tempo Médio de Solução da Internet (TSIN)*

Dados obtidos através do sistema de Gestão e Monitoramento que se encontra nos Anexos.

Figura 180 - Tempo Médio de Solução da *Internet* (TSIN)

Pontuação	Média	Quantidade
1	20.4365	149

Fonte: Adaptado de SPE (2020).

9.2.3 *Efetividade de Atendimento da Internet (EAIN)*

Dados obtidos através do sistema de Gestão e Monitoramento que se encontra nos Anexos.

Figura 181 – Efetividade de Atendimento da *Internet* (EAIN)

Pontuação	Média	Quantidade
1	103.3557	1

Fonte: Adaptado de SPE (2020).

9.2.4 *Percentual de Reabertura de Tíquete do Serviço de Internet (PRIN)*

Dados obtidos através do sistema de Gestão e Monitoramento que se encontra nos Anexos.

Figura 182 - Percentual de Reabertura de Tíquete do Serviço de Internet (PRIN)

Pontuação	Média	Quantidade
1	0	1

Matriz:
Rua Maranhão, 166 - 10º andar
Santa Efigênia | CEP: 30.150-330 | Belo Horizonte - MG
+55 (31) 3508-7375

Escritório:
Rua Acésio do Rêgo Monteiro, 1515, Sala 409
Ininga | CEP: 64049-610 | Teresina – PI
+55 (86) 3085-5623

company/houer grupohouer houer.com.br grupohouer

Fonte: Adaptado de SPE (2020).

9.2.5 *Disponibilidade da Internet (DMIN)*

A Concessionária disponibilizou ao Verificador Independente o relatório de ONU's, planilha onde se encontram todas as informações de disponibilidade de conexão com *Internet*. Abaixo temos disponibilizado o *link* para acesso à planilha devidamente detalhada, e a partir dos dados contidas na mesma, foi possível realizar o cálculo deste indicador. Esta mesma planilha está localizada em anexo no *email.*

DMIN
Disponibilidade ON

A figura 183 apresenta o resumo da estruturação do total em horas em que o serviço esteve disponível e o total em horas em que o serviço foi monitorado conforme referência completa à planilha.

Figura 183 – Resumo do total em horas aferido para o serviço

DMIN (Disponibilidade da Internet):	**99,02%**
Total em horas em que o serviço esteve disponível:	200803,86
Total em horas em que o serviço foi monitorado:	202800,82

Fonte: Houer (2020).

Lembrando que a fórmula para obtenção deste indicador é a seguinte:

$$DMIN = (D1 + D2 + ... + Dn) / (T1 + T2 + ... + tn)$$

Onde:

- DMIN: Disponibilidade da *Internet*;
- D (1 a n): Total em horas em que o serviço esteve disponível dentro do intervalo de verificação no período informado;
- T (1 a n): Total em horas em que o serviço foi monitorado no período informado.

Matriz:
Rua Maranhão, 166 - 10º andar
Santa Efigênia | CEP: 30.150-330 | Belo Horizonte - MG
+55 (31) 3508-7375

Escritório:
Rua Acésio do Rêgo Monteiro, 1515, Sala 409
Ininga | CEP: 64049-610 | Teresina – PI
+55 (86) 3085-5623

company/houer grupohouer houer.com.br grupohouer

- n: número total de serviços ativos medidos;

Assim sendo:

D total = 200803,86; T total = 202800,82;

DMIN = 200803,86 / 202800,82

DMIN = 0,9902 = 99,02 %

Para a obtenção da pontuação deste indicador, deve-se encontrar o valor correspondente na Figura 184:

Figura 184 – Pontuação da Disponibilidade da Internet

INTERVALO	PONTUAÇÃO
100≥DMIN≥99 (Até 7h de indisponibilidade no mês)	1
99>DMIN≥97 (Acima de 7h e até 21h de indisponibilidade no mês)	0,8
97>DMIN≥95 (Acima de 21h e até 36h de indisponibilidade no mês)	0,6
95≥DMIN>91 (Acima de 36h e até 64h de indisponibilidade no mês)	0,2
91≥DMIN (Acima de 64h de indisponibilidade no mês)	0

Fonte: Adaptado de Governo do Estado (2019).

Logo, a pontuação para o indicador DMIN é 1.

9.2.6 *Não Conformidade nas Instalações das unidades com Internet (NCIN)*

A aferição deste indicador, foi realizada no mês de março por meio da vistoria efetuada dentre os pontos de acesso ao Governo já ativados que foram informados pela concessionária no mês de fevereiro. A vistoria foi realizada em Pontos de Acesso ao Governo entregues nas cidades

Matriz:
Rua Maranhão, 166 - 10º andar
Santa Efigênia | CEP: 30.150-330 | Belo Horizonte - MG
+55 (31) 3508-7375

Escritório:
Rua Acésio do Rêgo Monteiro, 1515, Sala 409
Ininga | CEP: 64049-610 | Teresina – PI
+55 (86) 3085-5623

company/houer grupohouer houer.com.br grupohouer

de Teresina, Amarante, Elesbão Veloso, Valença do Piauí, Jaicós, Paulistana e Simplício Mendes. Para cálculo deste indicador, totalizam 80 (oitenta) PAGs. A finalidade é certificar se os serviços de instalação das unidades com *Internet* foram efetuados de acordo com o contrato.

Os registros fotográficos dos *racks* internos que acondicionam a infraestrutura que conecta à rede local do PAG, com o *Link* de *internet/intranet* são apresentados nas figuras 185 a 264. Ressalta-se que esses equipamentos acondicionam: um ponto de terminação óptica, ponto de tomada dupla, um disjuntor de proteção elétrica e uma ONU.

Foi constatado que 08 (oito) PAGs apresentavam Não Conformidades, conforme pode ser observado nas figuras 197, 198, 199, 201, 205, 206, 217 e 222. Os demais se encontravam com as condições excelentes de manutenção e conservação das unidades com internet.

Figura 185 – PAG 3ª GERAT – AMARANTE

Fonte: Houer (2020).

Matriz:
Rua Maranhão, 166 - 10º andar
Santa Efigênia | CEP: 30.150-330 | Belo Horizonte - MG
+55 (31) 3508-7375

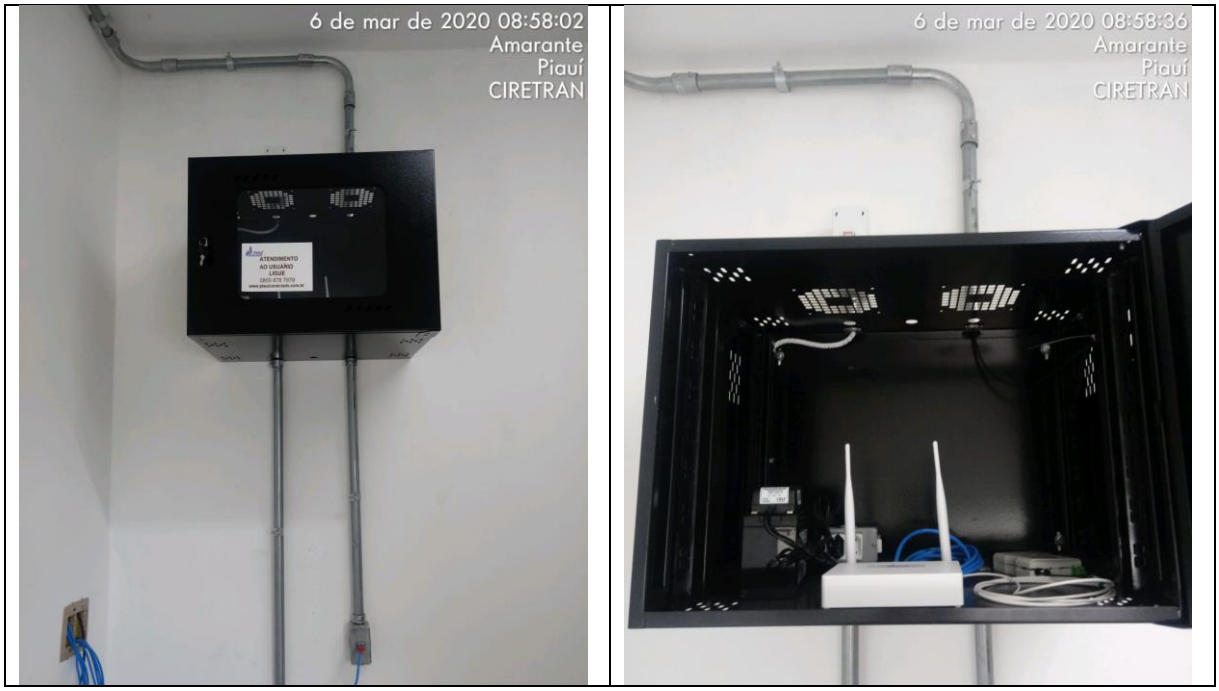
Escritório:
Rua Acésio do Rêgo Monteiro, 1515, Sala 409
Ininga | CEP: 64049-610 | Teresina – PI
+55 (86) 3085-5623

company/houer grupohouer houer.com.br grupohouer

Figura 186 – PAG AGESPISA - AMARANTE

Fonte: Houer (2020).

Figura 187 – PAG CIRETRAN – AMARANTE



Fonte: Houer (2020).

Matriz:
Rua Maranhão, 166 - 10º andar
Santa Efigênia | CEP: 30.150-330 | Belo Horizonte - MG
+55 (31) 3508-7375

Escritório:
Rua Acésio do Rêgo Monteiro, 1515, Sala 409
Ininga | CEP: 64049-610 | Teresina – PI
+55 (86) 3085-5623

company/houer grupohouer houer.com.br grupohouer

Figura 188 – PAG DELEGACIA DE POLÍCIA CIVIL – AMARANTE

Fonte: Houer (2020).

Figura 189 – PAG EMATER – AMARANTE

Fonte: Houer (2020).

Matriz:
Rua Maranhão, 166 - 10º andar
Santa Efigênia | CEP: 30.150-330 | Belo Horizonte - MG
+55 (31) 3508-7375

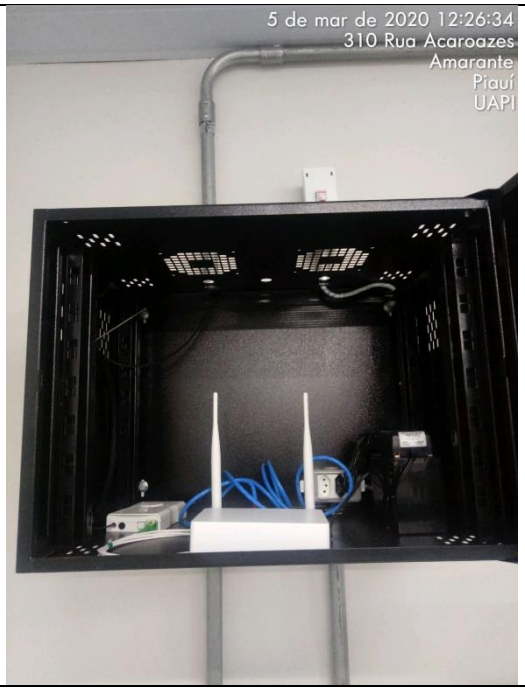
Escritório:
Rua Acésio do Rêgo Monteiro, 1515, Sala 409
Ininga | CEP: 64049-610 | Teresina – PI
+55 (86) 3085-5623

company/houer grupohouer houer.com.br grupohouer

Figura 190 – PAG HOSPITAL REGIONAL – AMARANTE

Fonte: Houer (2020).

Figura 191 – PAG UNIVERSIDADE ABERTA DO PIAUÍ – AMARANTE



Fonte: Houer (2020).

Matriz:
Rua Maranhão, 166 - 10º andar
Santa Efigênia | CEP: 30.150-330 | Belo Horizonte - MG
+55 (31) 3508-7375

Escritório:
Rua Acésio do Rêgo Monteiro, 1515, Sala 409
Ininga | CEP: 64049-610 | Teresina – PI
+55 (86) 3085-5623

company/houer grupohouer houer.com.br grupohouer

Figura 192 – PAG UNIDADE ESCOLAR DA COSTA E SILVA – AMARANTE

Fonte: Houer (2020).

Figura 193 – PAG UNIDADE ESCOLAR POLIVALENTE – AMARANTE

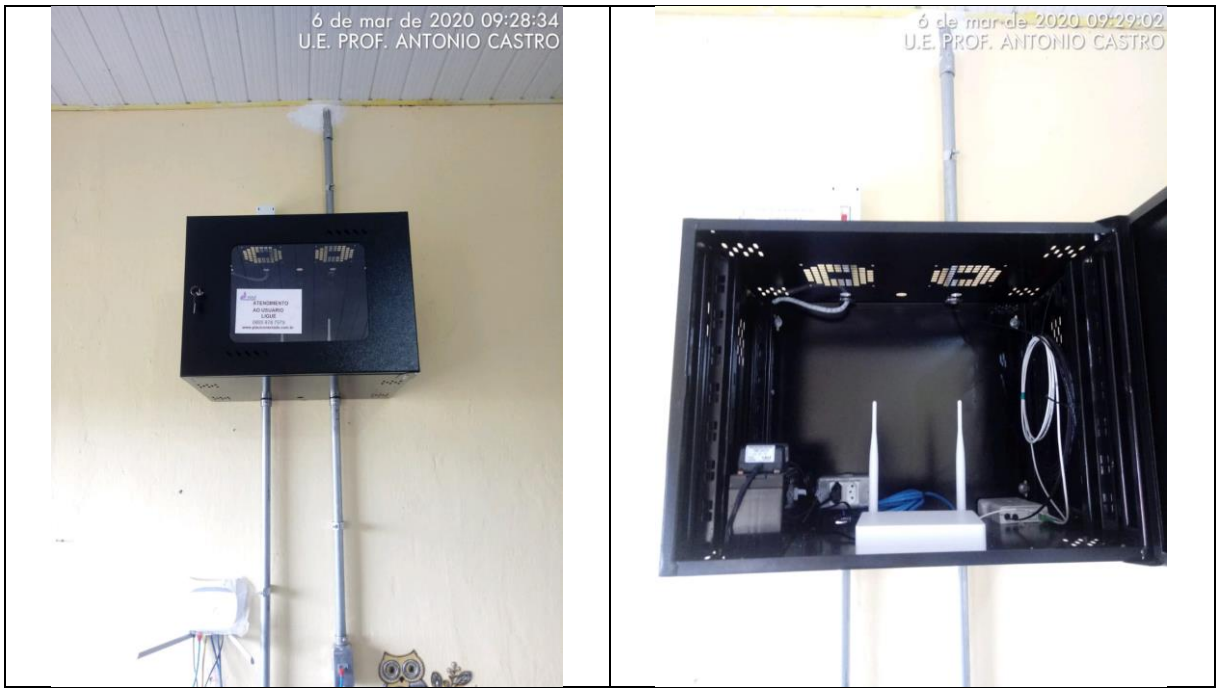
Fonte: Houer (2020).

Matriz:
Rua Maranhão, 166 - 10º andar
Santa Efigênia | CEP: 30.150-330 | Belo Horizonte - MG
+55 (31) 3508-7375

Escritório:
Rua Acésio do Rêgo Monteiro, 1515, Sala 409
Ininga | CEP: 64049-610 | Teresina – PI
+55 (86) 3085-5623

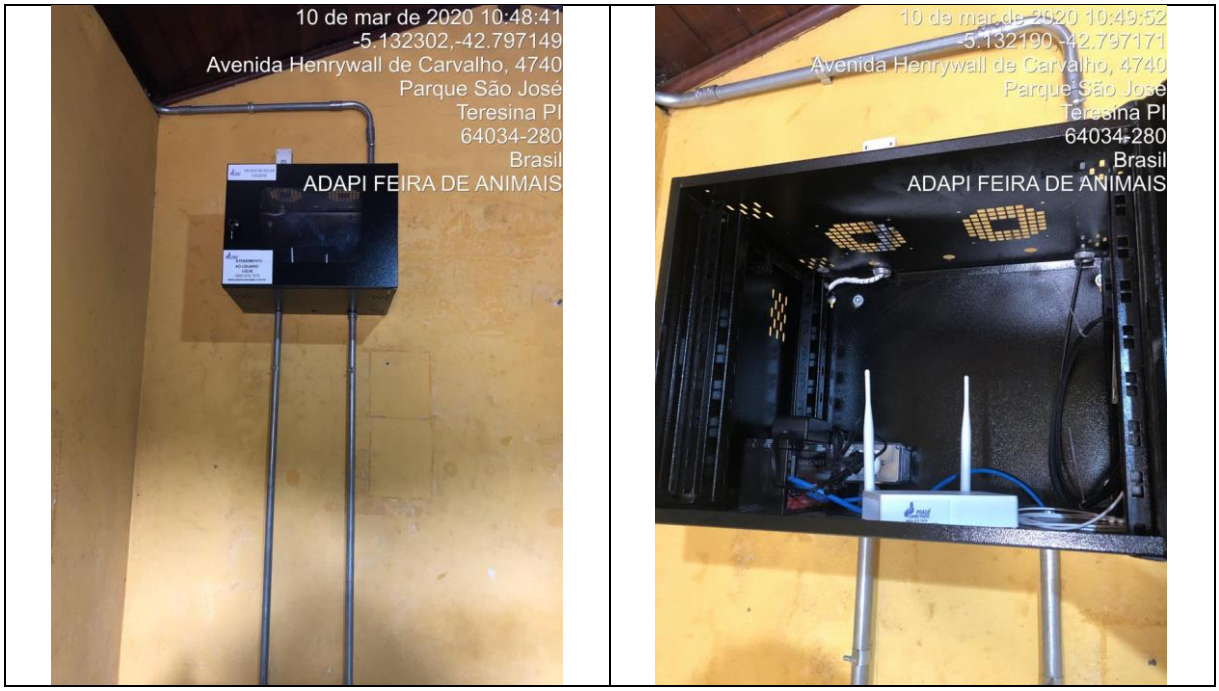
company/houer grupohouer houer.com.br grupohouer

Figura 194 – PAG UNIDADE ESCOLAR PROF. ANTONIO CASTRO – AMARANTE



Fonte: Houer (2020).

Figura 195 – PAG ADAPI FEIRA DE ANIMAIS – TERESINA



Fonte: Houer (2020).

Matriz:
Rua Maranhão, 166 - 10º andar
Santa Efigênia | CEP: 30.150-330 | Belo Horizonte - MG
+55 (31) 3508-7375

Escritório:
Rua Acésio do Rêgo Monteiro, 1515, Sala 409
Ininga | CEP: 64049-610 | Teresina – PI
+55 (86) 3085-5623

company/houer grupohouer houer.com.br grupohouer

Figura 196 – PAG DETRAN ALMOXARIFADO – TERESINA

Fonte: Houer (2020).

Figura 197 – PAG CEAPI/EMGERPI – TERESINA. Não conformidade encontrada: ausência de identificação do rack.

Matriz:
Rua Maranhão, 166 - 10º andar
Santa Efigênia | CEP: 30.150-330 | Belo Horizonte - MG
+55 (31) 3508-7375

Escritório:
Rua Acésio do Rêgo Monteiro, 1515, Sala 409
Ininga | CEP: 64049-610 | Teresina – PI
+55 (86) 3085-5623

company/houer grupohouer houer.com.br grupohouer

Fonte: Houer (2020).

Figura 198 – PAG CENTRO DE APOIO PEDAGÓGICO – TERESINA. NÃO CONFORMIDADE: AUSÊNCIA DE IDENTIFCAÇÃO DO RACK.

Matriz:
Rua Maranhão, 166 - 10º andar
Santa Efigênia | CEP: 30.150-330 | Belo Horizonte - MG
+55 (31) 3508-7375

Escritório:
Rua Acésio do Rêgo Monteiro, 1515, Sala 409
Ininga | CEP: 64049-610 | Teresina – PI
+55 (86) 3085-5623

company/houer grupohouer houer.com.br grupohouer

Fonte: Houer (2020).

Figura 199 – PAG CONSELHO ESTADUAL DE CULTURA – TERESINA. NÃO CONFORMIDADE: AUSÊNCIA DE IDENTIFICAÇÃO DO RACK.

Matriz:
Rua Maranhão, 166 - 10º andar
Santa Efigênia | CEP: 30.150-330 | Belo Horizonte - MG
+55 (31) 3508-7375

Escritório:
Rua Acésio do Rêgo Monteiro, 1515, Sala 409
Ininga | CEP: 64049-610 | Teresina – PI
+55 (86) 3085-5623

company/houer grupohouer houer.com.br grupohouer

Fonte: Houer (2020).

Figura 200 – PAG SECRETARIA ESTADUAL PARA INCLUSÃO DA PESSOA COM DEFICIÊNCIA – TERESINA.

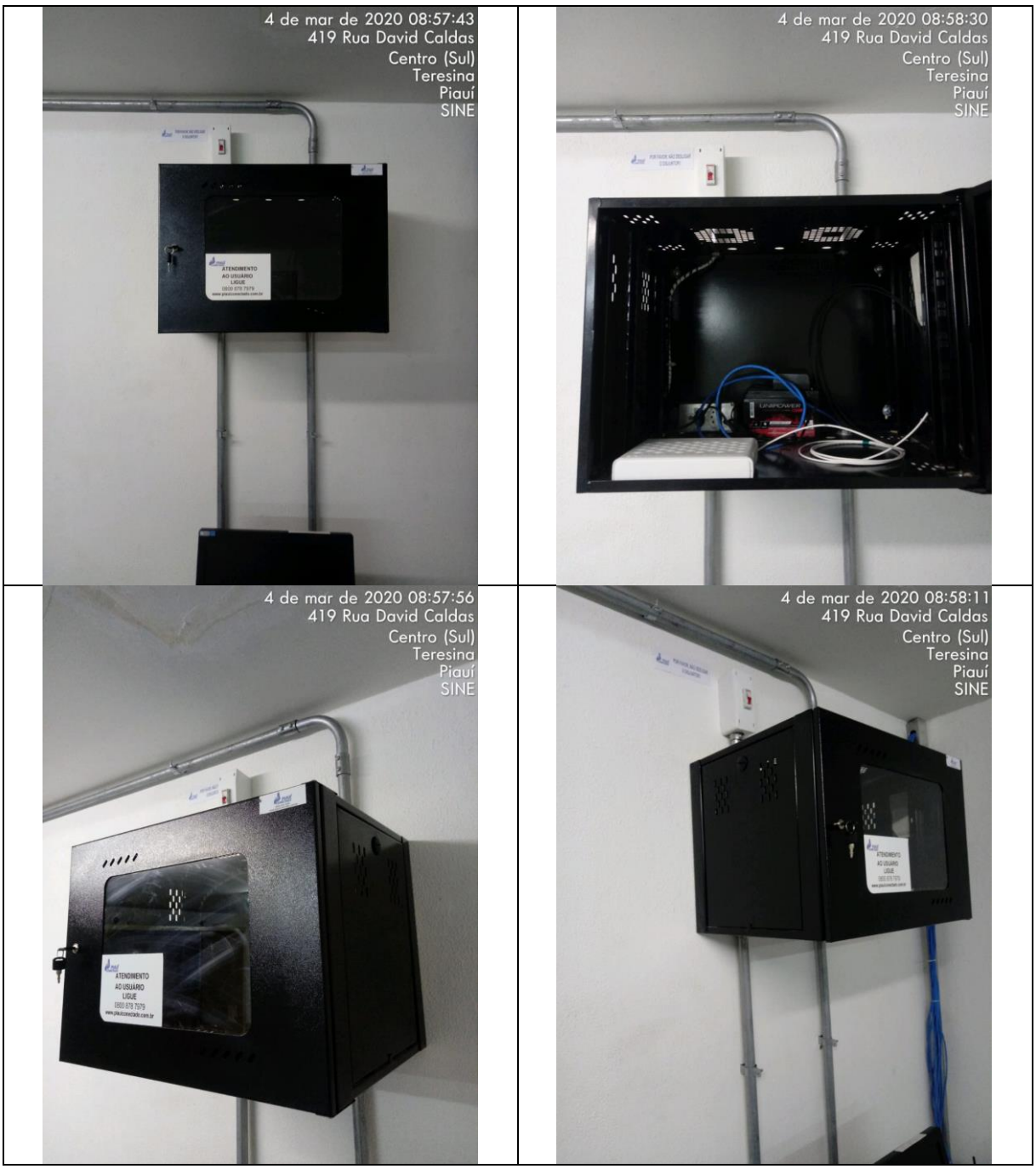
Fonte: Houer (2020).

Matriz:
Rua Maranhão, 166 - 10º andar
Santa Efigênia | CEP: 30.150-330 | Belo Horizonte - MG
+55 (31) 3508-7375

Escritório:
Rua Acésio do Rêgo Monteiro, 1515, Sala 409
Ininga | CEP: 64049-610 | Teresina – PI
+55 (86) 3085-5623

company/houer grupohouer houer.com.br grupohouer

Figura 201 – PAG SINE BOULEVARD CENTER – TERESINA. NÃO CONFORMIDADE ENCONTRADA: AUSÊNCIA DE IDENTIFICAÇÃO DO RACK.



Fonte: Houer (2020).

Matriz:
Rua Maranhão, 166 - 10º andar
Santa Efigênia | CEP: 30.150-330 | Belo Horizonte - MG
+55 (31) 3508-7375

Escritório:
Rua Acésio do Rêgo Monteiro, 1515, Sala 409
Ininga | CEP: 64049-610 | Teresina – PI
+55 (86) 3085-5623

company/houer grupohouer houer.com.br grupohouer

Figura 202 – PAG 5° Distrito Policial - Teresina

Fonte: Houer (2020).

Figura 203 – PAG CORPO DE BOMBEIROS AEROPORTO - Teresina

Fonte: Houer (2020).

Matriz:
Rua Maranhão, 166 - 10º andar
Santa Efigênia | CEP: 30.150-330 | Belo Horizonte - MG
+55 (31) 3508-7375

Escritório:
Rua Acésio do Rêgo Monteiro, 1515, Sala 409
Ininga | CEP: 64049-610 | Teresina – PI
+55 (86) 3085-5623

company/houer grupohouer houer.com.br grupohouer

Figura 204 – PAG 12° Distrito Policial - Teresina

Fonte: Houer (2020).

Figura 205 – PAG Delegacia de Proteção dos Direitos da Mulher-Centro – Teresina | Não Conformidade: Ausência de adesivo com identificação do *rack*

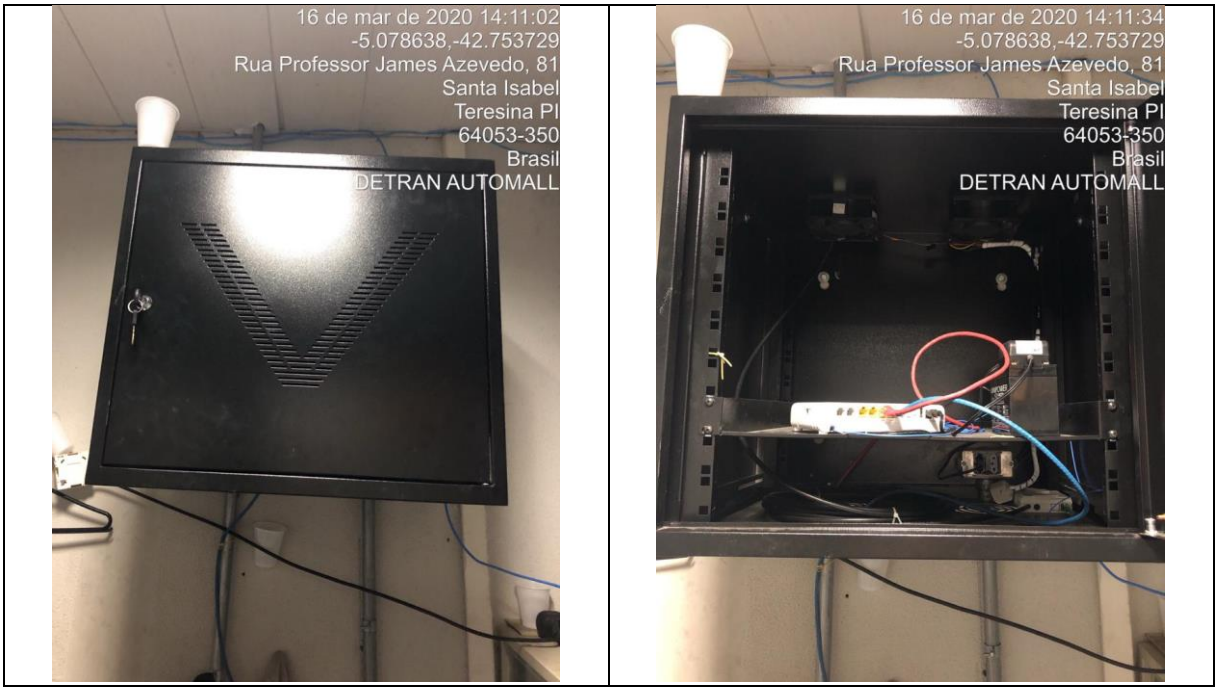
Matriz:
Rua Maranhão, 166 - 10º andar
Santa Efigênia | CEP: 30.150-330 | Belo Horizonte - MG
+55 (31) 3508-7375

Escritório:
Rua Acésio do Rêgo Monteiro, 1515, Sala 409
Ininga | CEP: 64049-610 | Teresina – PI
+55 (86) 3085-5623

company/houer grupohouer houer.com.br grupohouer

Fonte: Houer (2020).

Figura 206 - DETRAN AUTOMALL - POSTO TERRA QUERIDA - Teresina | Não Conformidade: Ausência do adesivo de contato para suporte



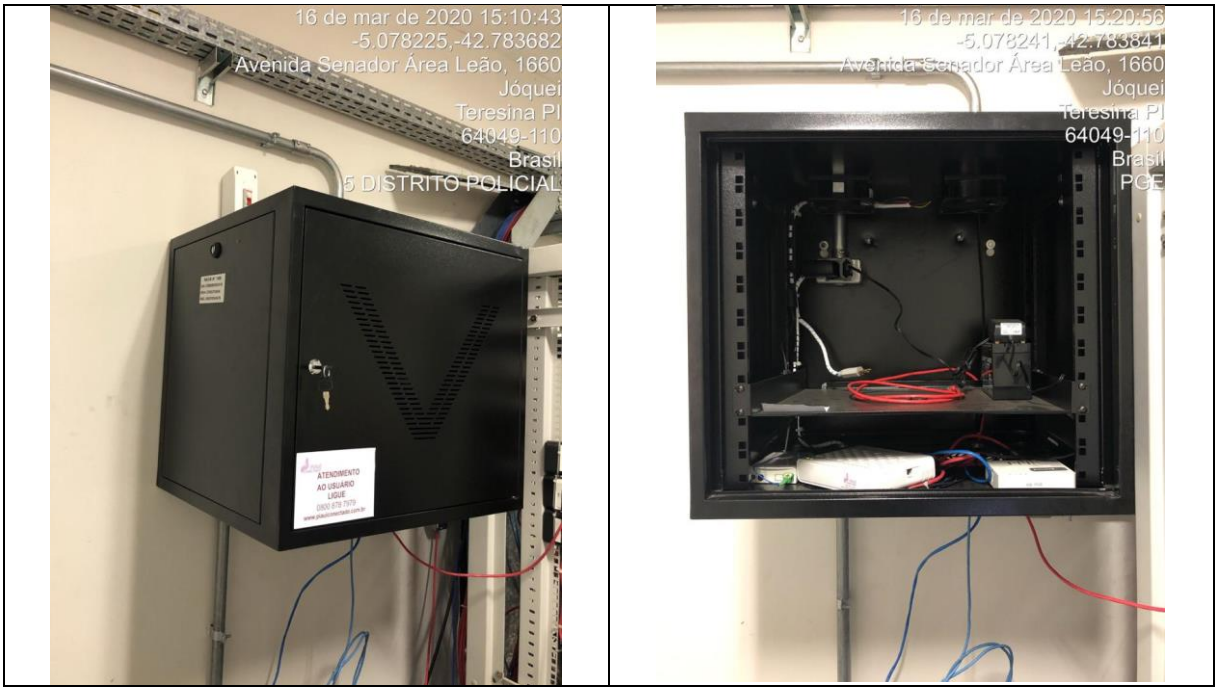
Matriz:
Rua Maranhão, 166 - 10º andar
Santa Efigênia | CEP: 30.150-330 | Belo Horizonte - MG
+55 (31) 3508-7375

Escritório:
Rua Acésio do Rêgo Monteiro, 1515, Sala 409
Ininga | CEP: 64049-610 | Teresina – PI
+55 (86) 3085-5623

company/houer grupohouer houer.com.br grupohouer

Fonte: Houer (2020).

Figura 207 - PAG PGE - Procuradoria Tributaria – ID: 144, OS: 597006, Data de Ativação: 02/07/2019 - Teresina



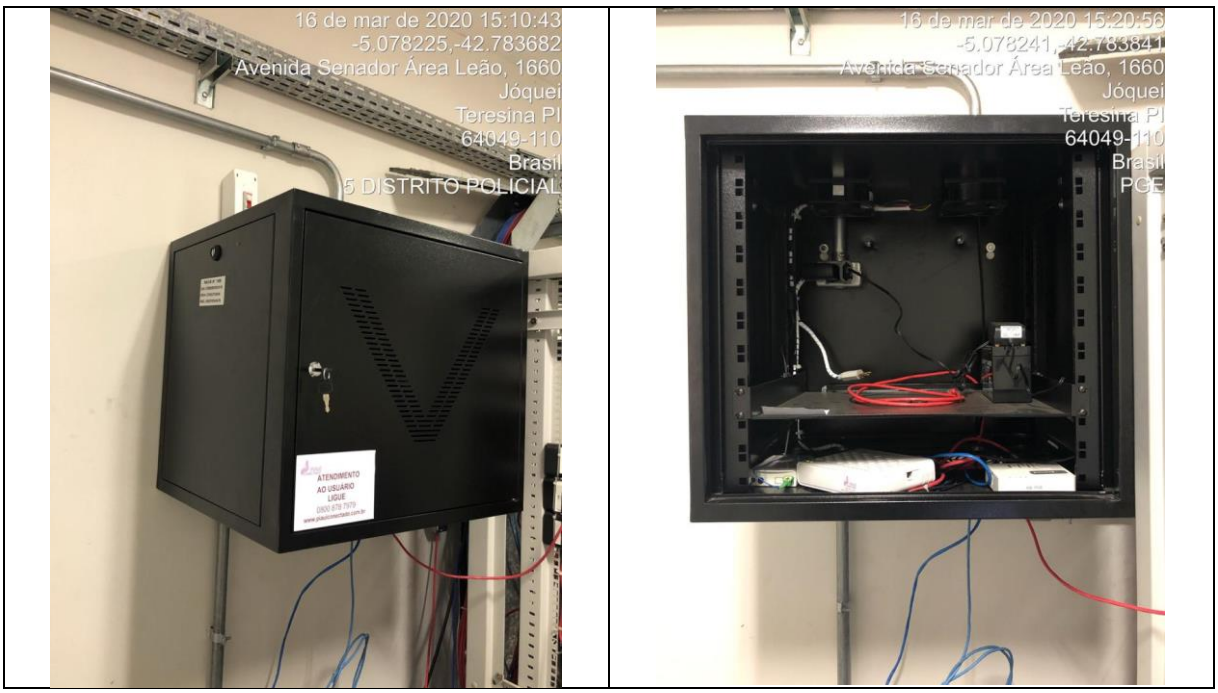
Fonte: Houer (2020).

Matriz:
Rua Maranhão, 166 - 10º andar
Santa Efigênia | CEP: 30.150-330 | Belo Horizonte - MG
+55 (31) 3508-7375

Escritório:
Rua Acésio do Rêgo Monteiro, 1515, Sala 409
Ininga | CEP: 64049-610 | Teresina – PI
+55 (86) 3085-5623

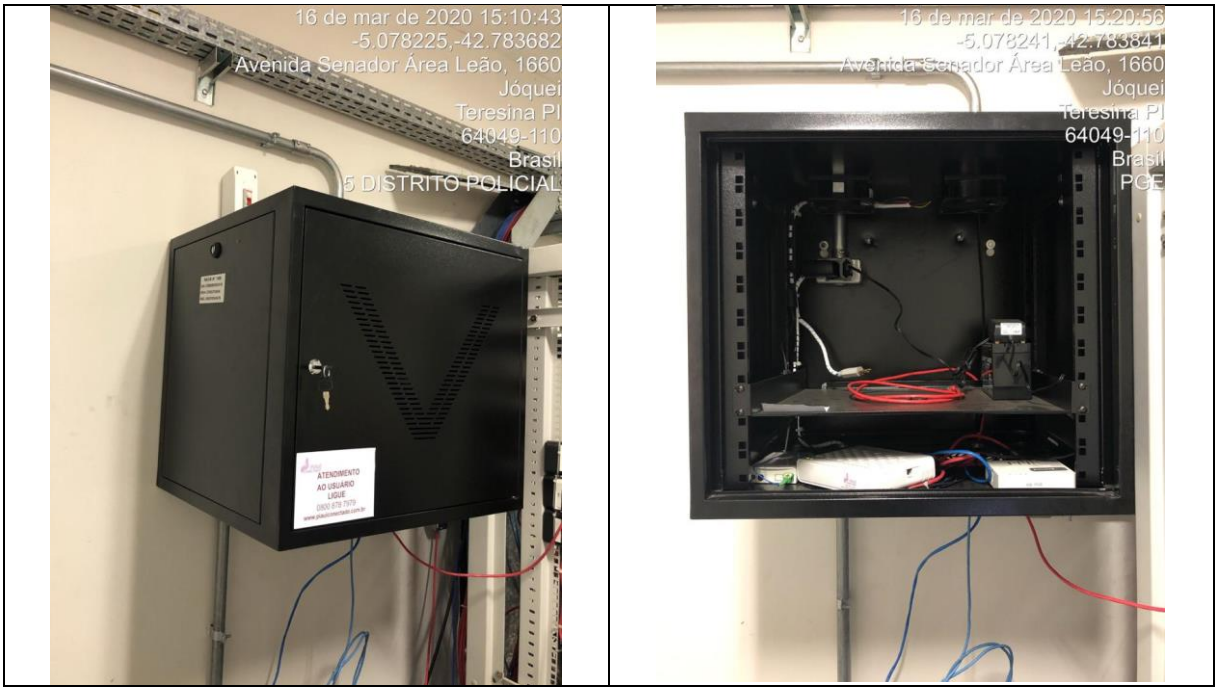
company/houer grupohouer houer.com.br grupohouer

Figura 208 - PAG PGE - Procuradoria Tributaria – ID: 144, OS: 608227, Data de Ativação: 23/09/2019 - Teresina



Fonte: Houer (2020).

Figura 209 - PAG PGE - Procuradoria Tributaria – ID: 144, OS: 608228, Data de Ativação: 23/09/2019 - Teresina



Fonte: Houer (2020).

Matriz:
Rua Maranhão, 166 - 10º andar
Santa Efigênia | CEP: 30.150-330 | Belo Horizonte - MG
+55 (31) 3508-7375

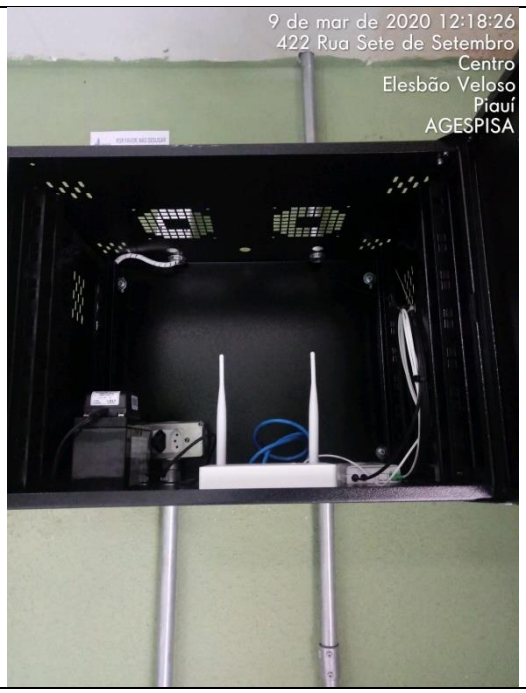
Escritório:
Rua Acésio do Rêgo Monteiro, 1515, Sala 409
Ininga | CEP: 64049-610 | Teresina – PI
+55 (86) 3085-5623

company/houer grupohouer houer.com.br grupohouer

Figura 210 - PAG Posto Fiscal Aeroporto - SEFAZ - Teresina

Fonte: Houer (2020).

Figura 211 – PAG AGESPISA – ELESBÃO VELOSO.



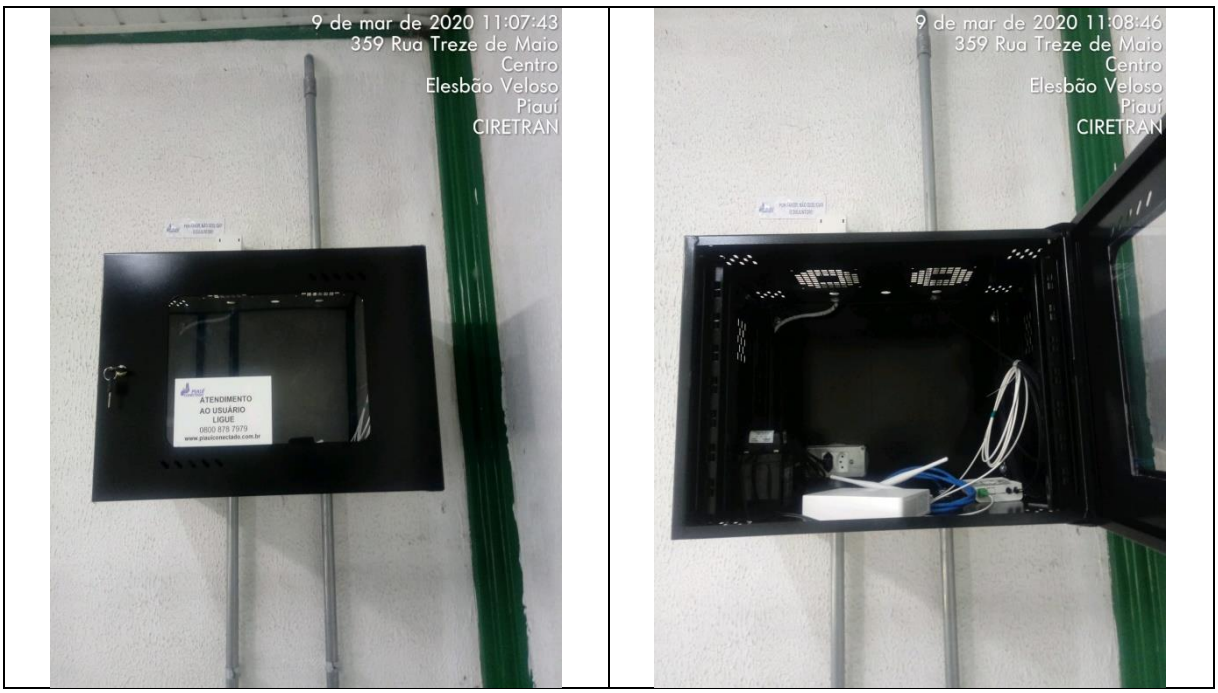
Fonte: Houer (2020).

Matriz:
Rua Maranhão, 166 - 10º andar
Santa Efigênia | CEP: 30.150-330 | Belo Horizonte - MG
+55 (31) 3508-7375

Escritório:
Rua Acésio do Rêgo Monteiro, 1515, Sala 409
Ininga | CEP: 64049-610 | Teresina – PI
+55 (86) 3085-5623

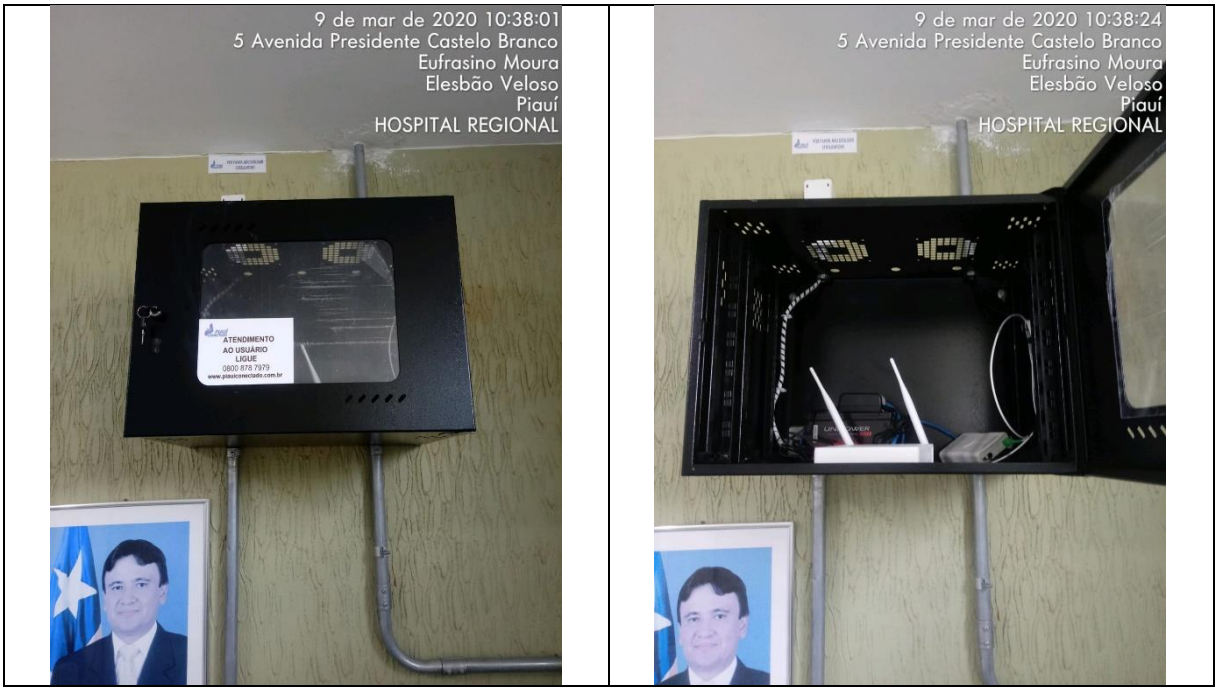
company/houer grupohouer houer.com.br grupohouer

Figura 212 – PAG CIRETRAN – ELESBÃO VELOSO.



Fonte: Houer (2020).

Figura 213 – PAG HOSPITAL REGIONAL – ELESBÃO VELOSO.



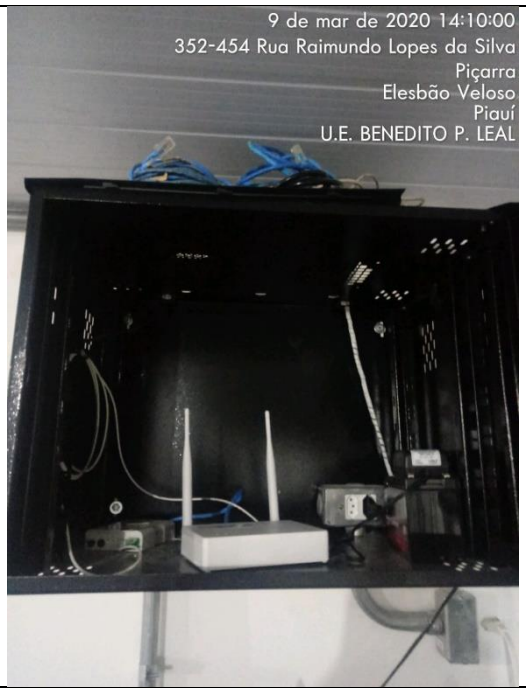
Fonte: Houer (2020).

Matriz:
Rua Maranhão, 166 - 10º andar
Santa Efigênia | CEP: 30.150-330 | Belo Horizonte - MG
+55 (31) 3508-7375

Escritório:
Rua Acésio do Rêgo Monteiro, 1515, Sala 409
Ininga | CEP: 64049-610 | Teresina – PI
+55 (86) 3085-5623

company/houer grupohouer houer.com.br grupohouer

Figura 214 – PAG UNIDADE ESCOLAR BENEDITO P. LEAL – ELESBÃO VELOSO



Fonte: Houer (2020).

Figura 215 – PAG UNIDADE ESCOLAR MOISES LIMA VERDE – ELESBÃO VELOSO

Fonte: Houer (2020).

Matriz:
Rua Maranhão, 166 - 10º andar
Santa Efigênia | CEP: 30.150-330 | Belo Horizonte - MG
+55 (31) 3508-7375

Escritório:
Rua Acésio do Rêgo Monteiro, 1515, Sala 409
Ininga | CEP: 64049-610 | Teresina – PI
+55 (86) 3085-5623

company/houer grupohouer houer.com.br grupohouer

Figura 216 – PAG USAV/ADAPI – ELESBÃO VELOSO.

Fonte: Houer (2020).

Figura 217 – PAG 2ª COMPANHIA DO 4º BATALHÃO DA POLÍCIA MILITAR – VALENÇA DO PIAUÍ. NÃO CONFORMIDADE ENCONTRADA: AUSÊNCIA DE ADESIVO COM CONTATO PARA SUPORTE.

Fonte: Houer (2020).

Matriz:
Rua Maranhão, 166 - 10º andar
Santa Efigênia | CEP: 30.150-330 | Belo Horizonte - MG
+55 (31) 3508-7375

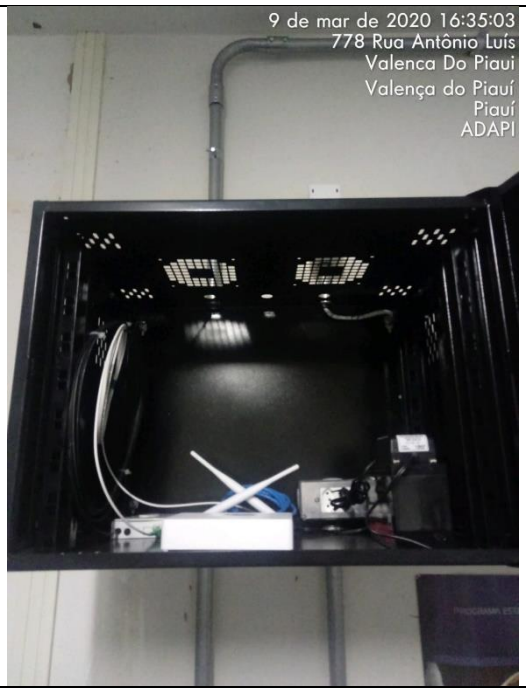
Escritório:
Rua Acésio do Rêgo Monteiro, 1515, Sala 409
Ininga | CEP: 64049-610 | Teresina – PI
+55 (86) 3085-5623

company/houer grupohouer houer.com.br grupohouer

Figura 218 – PAG 7º DRPC – VALENÇA DO PIAUÍ

Fonte: Houer (2020).

Figura 219 – PAG ADAPI – VALENÇA DO PIAUÍ.



Fonte: Houer (2020).

Matriz:
Rua Maranhão, 166 - 10º andar
Santa Efigênia | CEP: 30.150-330 | Belo Horizonte - MG
+55 (31) 3508-7375

Escritório:
Rua Acésio do Rêgo Monteiro, 1515, Sala 409
Ininga | CEP: 64049-610 | Teresina – PI
+55 (86) 3085-5623

company/houer grupohouer houer.com.br grupohouer

Figura 220 – PAG AGESPISA – VALENÇA DO PIAUÍ.

Fonte: Houer (2020).

Figura 221 – PAG CEJA – VALENÇA DO PIAUÍ.

Fonte: Houer (2020).

Matriz:
Rua Maranhão, 166 - 10º andar
Santa Efigênia | CEP: 30.150-330 | Belo Horizonte - MG
+55 (31) 3508-7375

Escritório:
Rua Acésio do Rêgo Monteiro, 1515, Sala 409
Ininga | CEP: 64049-610 | Teresina – PI
+55 (86) 3085-5623

company/houer grupohouer houer.com.br grupohouer

Figura 222 – PAG CETI – VALENÇA DO PIAUÍ

Fonte: Houer (2020).

Figura 223 – PAG CIRETRAN – VALENÇA DO PIAUÍ. NÃO CONFORMIDADES: AUSÊNCIA DE PONTO DE TERMINAÇÃO ÓPTICA E AUSÊNCIA DE ONU.

Fonte: Houer (2020).

Matriz:
Rua Maranhão, 166 - 10º andar
Santa Efigênia | CEP: 30.150-330 | Belo Horizonte - MG
+55 (31) 3508-7375

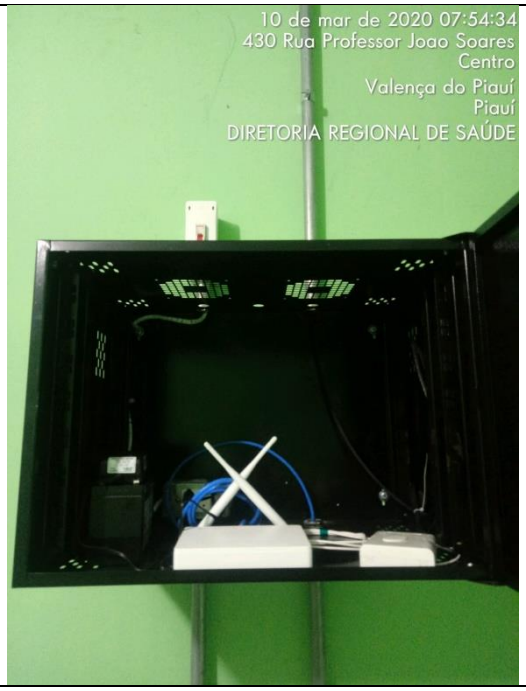
Escritório:
Rua Acésio do Rêgo Monteiro, 1515, Sala 409
Ininga | CEP: 64049-610 | Teresina – PI
+55 (86) 3085-5623

company/houer grupohouer houer.com.br grupohouer

Figura 224 – PAG DEFENSORIA PÚBLICA– VALENÇA DO PIAUÍ.

Fonte: Houer (2020).

Figura 225 – PAG DIRETORIA REGIONAL DE SAÚDE – VALENÇA DO PIAUÍ



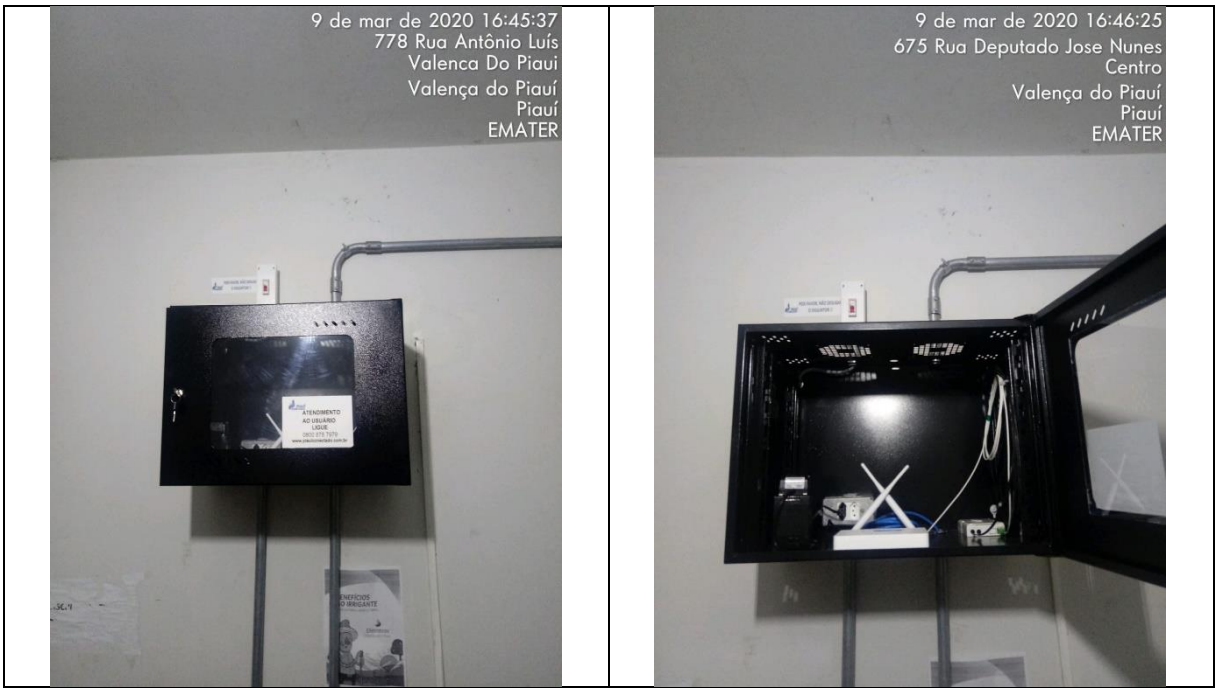
Fonte: Houer (2020).

Matriz:
Rua Maranhão, 166 - 10º andar
Santa Efigênia | CEP: 30.150-330 | Belo Horizonte - MG
+55 (31) 3508-7375

Escritório:
Rua Acésio do Rêgo Monteiro, 1515, Sala 409
Ininga | CEP: 64049-610 | Teresina – PI
+55 (86) 3085-5623

company/houer grupohouer houer.com.br grupohouer

Figura 226 – PAG EMATER – VALENÇA DO PIAUÍ



Fonte: Houer (2020).

Figura 227 – PAG HOSPITAL REGIONAL – VALENÇA DO PIAUÍ

Fonte: Houer (2020).

Matriz:
Rua Maranhão, 166 - 10º andar
Santa Efigênia | CEP: 30.150-330 | Belo Horizonte - MG
+55 (31) 3508-7375

Escritório:
Rua Acésio do Rêgo Monteiro, 1515, Sala 409
Ininga | CEP: 64049-610 | Teresina – PI
+55 (86) 3085-5623

company/houer grupohouer houer.com.br grupohouer

Figura 228 – PAG UNIDADE ESCOLAR CONEGO ACELINO – VALENÇA DO PIAUÍ

Fonte: Houer (2020).

Figura 229 – PAG UNIDADE ESCOLAR SANTO ANTONIO – VALENÇA DO PIAUÍ

Fonte: Houer (2020).

Matriz:
Rua Maranhão, 166 - 10º andar
Santa Efigênia | CEP: 30.150-330 | Belo Horizonte - MG
+55 (31) 3508-7375

Escritório:
Rua Acésio do Rêgo Monteiro, 1515, Sala 409
Ininga | CEP: 64049-610 | Teresina – PI
+55 (86) 3085-5623

company/houer grupohouer houer.com.br grupohouer

Figura 230 – PAG 3ª COMPANHIA DO 4º BATALHÃO DA POLÍCIA MILITAR – JAICÓS.

Fonte: Houer (2020).

Figura 231 – PAG ADAPI – JAICÓS

Fonte: Houer (2020).

Matriz:
Rua Maranhão, 166 - 10º andar
Santa Efigênia | CEP: 30.150-330 | Belo Horizonte - MG
+55 (31) 3508-7375

Escritório:
Rua Acésio do Rêgo Monteiro, 1515, Sala 409
Ininga | CEP: 64049-610 | Teresina – PI
+55 (86) 3085-5623

company/houer grupohouer houer.com.br grupohouer

Figura 232 – PAG AGESPISA – JAICÓS

Fonte: Houer (2020).

Figura 233 – PAG CIRETRAN – JAICÓS

Fonte: Houer (2020).

Matriz:
Rua Maranhão, 166 - 10º andar
Santa Efigênia | CEP: 30.150-330 | Belo Horizonte - MG
+55 (31) 3508-7375

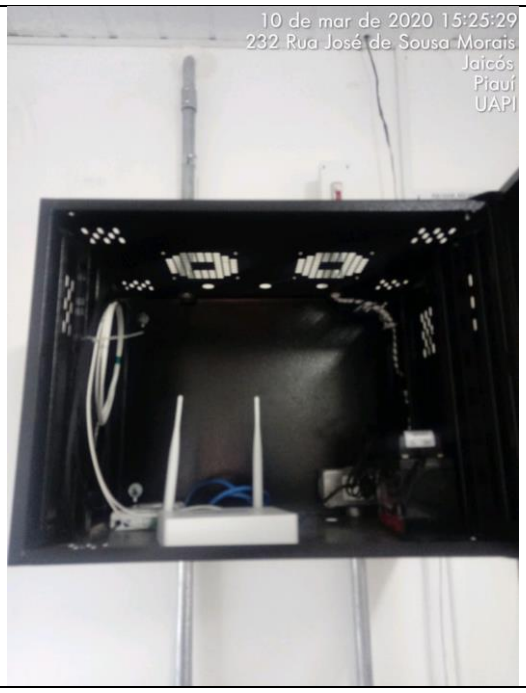
Escritório:
Rua Acésio do Rêgo Monteiro, 1515, Sala 409
Ininga | CEP: 64049-610 | Teresina – PI
+55 (86) 3085-5623

company/houer grupohouer houer.com.br grupohouer

Figura 234 – PAG 13ª REGIONAL DE POLÍCIA CIVIL – JAICÓS.

Fonte: Houer (2020).

Figura 235 – PAG UAPI – JAICÓS



Fonte: Houer (2020).

Matriz:
Rua Maranhão, 166 - 10º andar
Santa Efigênia | CEP: 30.150-330 | Belo Horizonte - MG
+55 (31) 3508-7375

Escritório:
Rua Acésio do Rêgo Monteiro, 1515, Sala 409
Ininga | CEP: 64049-610 | Teresina – PI
+55 (86) 3085-5623

company/houer grupohouer houer.com.br grupohouer

Figura 236 – PAG UNIDADE ESCOLAR ANÍSIO DE ABREU – JAICÓS

Fonte: Houer (2020).

Figura 237 – PAG UNIDADE ESCOLAR FLUTUOSO JUSCELINO – JAICÓS

G

Fonte: Houer (2020).

Matriz:
Rua Maranhão, 166 - 10º andar
Santa Efigênia | CEP: 30.150-330 | Belo Horizonte - MG
+55 (31) 3508-7375

Escritório:
Rua Acésio do Rêgo Monteiro, 1515, Sala 409
Ininga | CEP: 64049-610 | Teresina – PI
+55 (86) 3085-5623

company/houer grupohouer houer.com.br grupohouer

Figura 238 – PAG UNIDADE ESCOLAR LILI SILVEIRA – JAICÓS

Fonte: Houer (2020).

Figura 239 – PAG UNIDADE ESCOLAR MARIANO DA SILVEIRA NETO – JAICÓS

Fonte: Houer (2020).

Matriz:
Rua Maranhão, 166 - 10º andar
Santa Efigênia | CEP: 30.150-330 | Belo Horizonte - MG
+55 (31) 3508-7375

Escritório:
Rua Acésio do Rêgo Monteiro, 1515, Sala 409
Ininga | CEP: 64049-610 | Teresina – PI
+55 (86) 3085-5623

company/houer grupohouer houer.com.br grupohouer

Figura 240 - 17° GRE - Gerencia Regional Estadual de Educação - Paulistana

Fonte: Houer (2020).

Figura 241 - XVII Coordenação Regional De Saúde - Paulistana

Fonte: Houer (2020).

Matriz:
Rua Maranhão, 166 - 10º andar
Santa Efigênia | CEP: 30.150-330 | Belo Horizonte - MG
+55 (31) 3508-7375

Escritório:
Rua Acésio do Rêgo Monteiro, 1515, Sala 409
Ininga | CEP: 64049-610 | Teresina – PI
+55 (86) 3085-5623

company/houer grupohouer houer.com.br grupohouer

Figura 242 - 20° Batalhão de Polícia Militar - Paulistana

Fonte: Houer (2020).

Figura 243 – USAV – DAPI - Paulistana

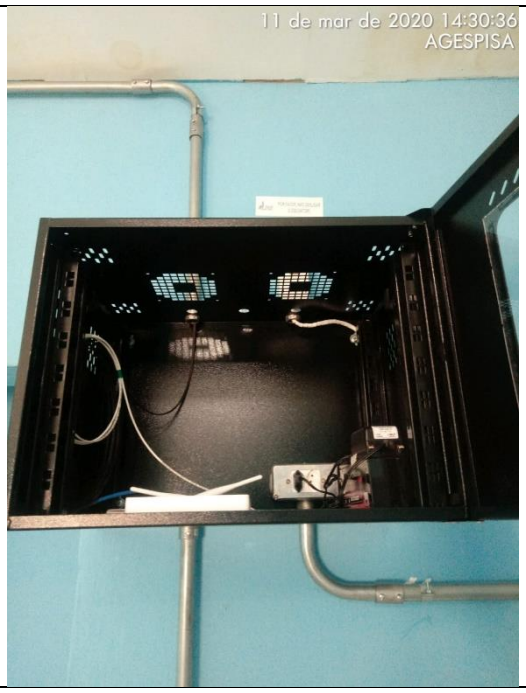
Fonte: Houer (2020).

Matriz:
Rua Maranhão, 166 - 10º andar
Santa Efigênia | CEP: 30.150-330 | Belo Horizonte - MG
+55 (31) 3508-7375

Escritório:
Rua Acésio do Rêgo Monteiro, 1515, Sala 409
Ininga | CEP: 64049-610 | Teresina – PI
+55 (86) 3085-5623

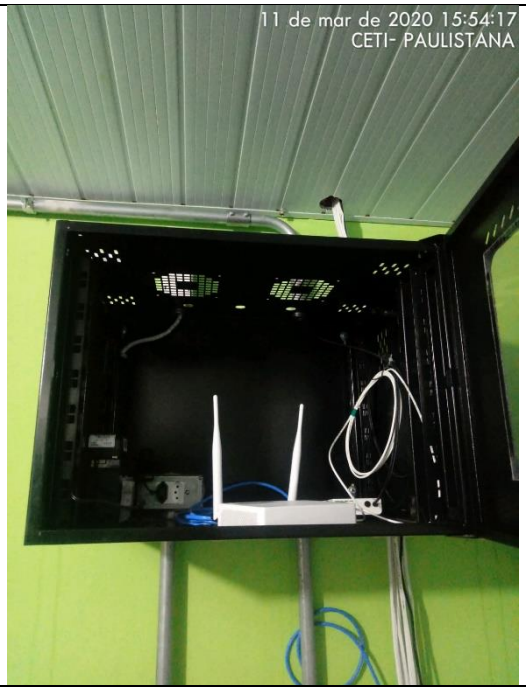
company/houer grupohouer houer.com.br grupohouer

Figura 244 – AGESPISA - Paulistana



Fonte: Houer (2020).

Figura 245 – Centro Integral de Tempo Integral - Paulistana



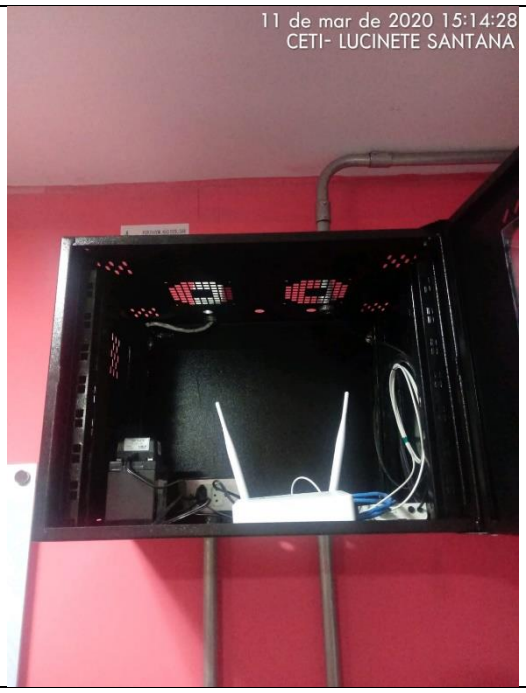
Fonte: Houer (2020).

Matriz:
Rua Maranhão, 166 - 10º andar
Santa Efigênia | CEP: 30.150-330 | Belo Horizonte - MG
+55 (31) 3508-7375

Escritório:
Rua Acésio do Rêgo Monteiro, 1515, Sala 409
Ininga | CEP: 64049-610 | Teresina – PI
+55 (86) 3085-5623

company/houer grupohouer houer.com.br grupohouer

Figura 246 – Unidade Escolar Lucinete Santana da Silva - Paulistana



Fonte: Houer (2020).

Figura 247 – 19° CIRETRAN - Paulistana

Fonte: Houer (2020).

Matriz:
Rua Maranhão, 166 - 10º andar
Santa Efigênia | CEP: 30.150-330 | Belo Horizonte - MG
+55 (31) 3508-7375

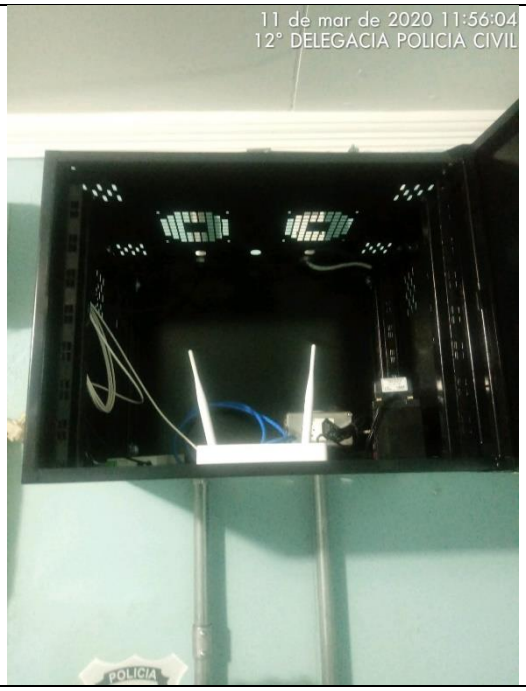
Escritório:
Rua Acésio do Rêgo Monteiro, 1515, Sala 409
Ininga | CEP: 64049-610 | Teresina – PI
+55 (86) 3085-5623

company/houer grupohouer houer.com.br grupohouer

Figura 248 – Defensoria Pública - Paulistana

Fonte: Houer (2020).

Figura 249 – 12° Delegacia Regional de Polícia Civil - Paulistana



Fonte: Houer (2020).

Matriz:
Rua Maranhão, 166 - 10º andar
Santa Efigênia | CEP: 30.150-330 | Belo Horizonte - MG
+55 (31) 3508-7375

Escritório:
Rua Acésio do Rêgo Monteiro, 1515, Sala 409
Ininga | CEP: 64049-610 | Teresina – PI
+55 (86) 3085-5623

company/houer grupohouer houer.com.br grupohouer

Figura 250 – EMATER - Instituto de Assistência Técnica e Extensão Rural do Piauí - Paulistana

Fonte: Houer (2020).

Figura 251 – SAMU - Paulistana

Fonte: Houer (2020).

Matriz:
Rua Maranhão, 166 - 10º andar
Santa Efigênia | CEP: 30.150-330 | Belo Horizonte - MG
+55 (31) 3508-7375

Escritório:
Rua Acésio do Rêgo Monteiro, 1515, Sala 409
Ininga | CEP: 64049-610 | Teresina – PI
+55 (86) 3085-5623

company/houer grupohouer houer.com.br grupohouer

Figura 252 – EMATER - Instituto de Assistência Técnica e Extensão Rural do Piauí - Paulistana

Fonte: Houer (2020).

Figura 253 – 2ª CIA 14° BPM – Simplício Mendes

Fonte: Houer (2020).

Matriz:
Rua Maranhão, 166 - 10º andar
Santa Efigênia | CEP: 30.150-330 | Belo Horizonte - MG
+55 (31) 3508-7375

Escritório:
Rua Acésio do Rêgo Monteiro, 1515, Sala 409
Ininga | CEP: 64049-610 | Teresina – PI
+55 (86) 3085-5623

company/houer grupohouer houer.com.br grupohouer

Figura 254 – USAV – ADAPI – Simplício Mendes

Fonte: Houer (2020).

Figura 255 – AGESPISA – Simplício Mendes

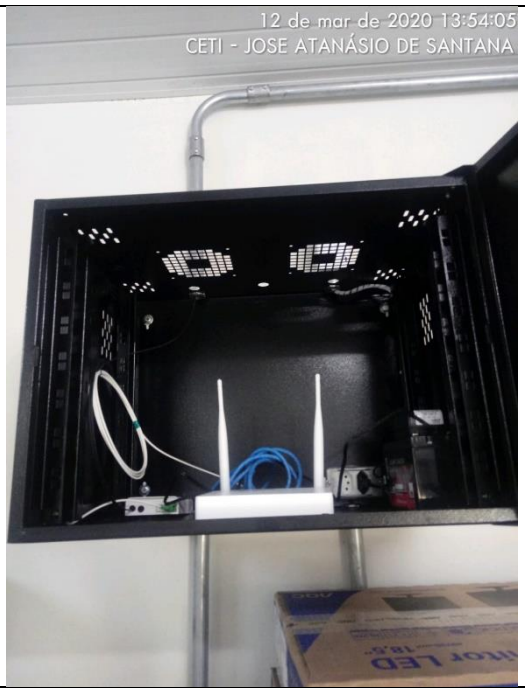
Fonte: Houer (2020).

Matriz:
Rua Maranhão, 166 - 10º andar
Santa Efigênia | CEP: 30.150-330 | Belo Horizonte - MG
+55 (31) 3508-7375

Escritório:
Rua Acésio do Rêgo Monteiro, 1515, Sala 409
Ininga | CEP: 64049-610 | Teresina – PI
+55 (86) 3085-5623

company/houer grupohouer houer.com.br grupohouer

Figura 256 – Colégio Estadual Professor José Atanásio de Santana – Simplício Mendes



Fonte: Houer (2020).

Figura 257 – 29° CIRETRAN – Simplício Mendes

Fonte: Houer (2020).

Matriz:
Rua Maranhão, 166 - 10º andar
Santa Efigênia | CEP: 30.150-330 | Belo Horizonte - MG
+55 (31) 3508-7375

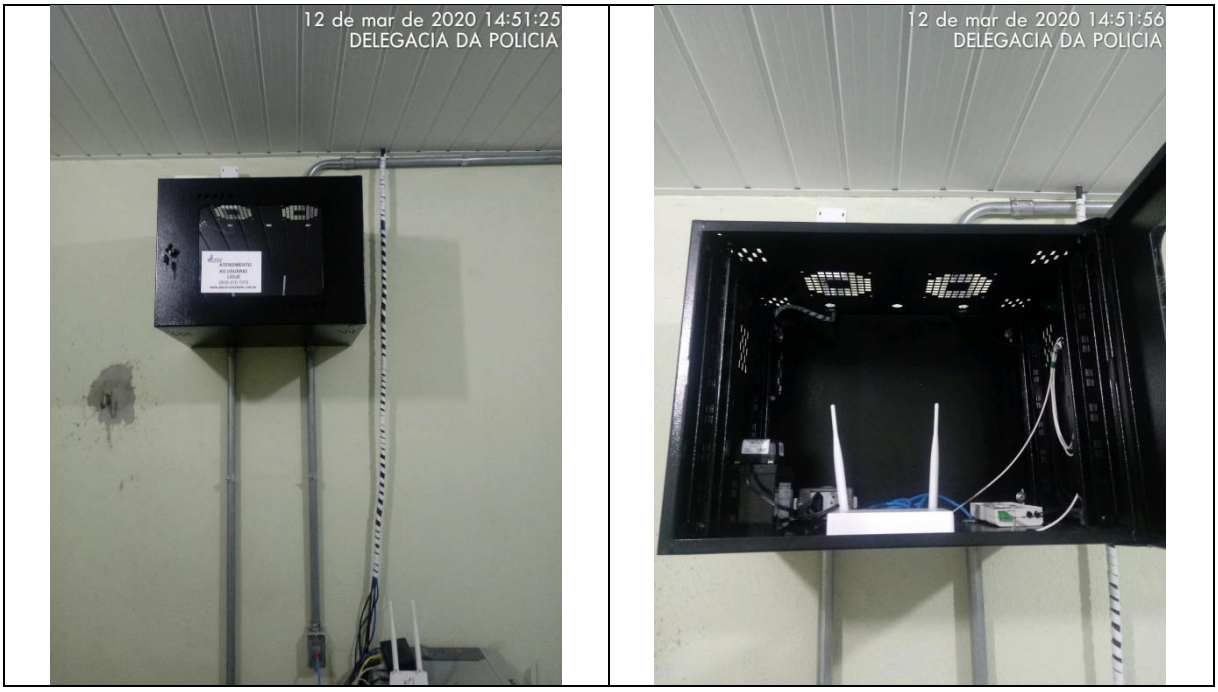
Escritório:
Rua Acésio do Rêgo Monteiro, 1515, Sala 409
Ininga | CEP: 64049-610 | Teresina – PI
+55 (86) 3085-5623

company/houer grupohouer houer.com.br grupohouer

Figura 258 – Defensoria Pública Núcleos Família Civel e Criminal – Simplício Mendes

Fonte: Houer (2020).

Figura 259 – Delegacia de Polícia Civil – Simplício Mendes



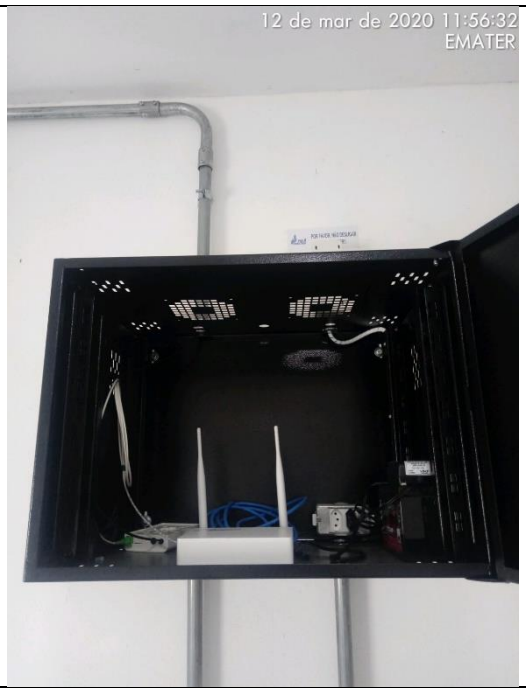
Fonte: Houer (2020).

Matriz:
Rua Maranhão, 166 - 10º andar
Santa Efigênia | CEP: 30.150-330 | Belo Horizonte - MG
+55 (31) 3508-7375

Escritório:
Rua Acésio do Rêgo Monteiro, 1515, Sala 409
Ininga | CEP: 64049-610 | Teresina – PI
+55 (86) 3085-5623

company/houer grupohouer houer.com.br grupohouer

Figura 260 – EMATER – Simplício Mendes



Fonte: Houer (2020).

Figura 261 – Centro Estadual de Educação Profissional Rural Alcides Vieira de Moura – Simplício Mendes

Fonte: Houer (2020).

Matriz:
Rua Maranhão, 166 - 10º andar
Santa Efigênia | CEP: 30.150-330 | Belo Horizonte - MG
+55 (31) 3508-7375

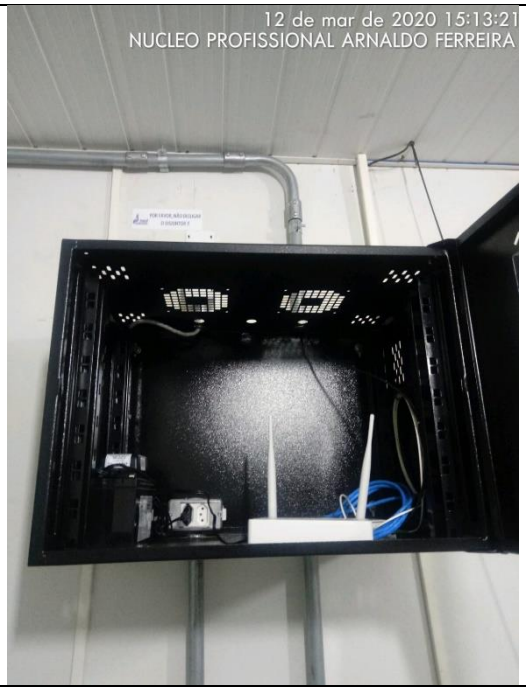
Escritório:
Rua Acésio do Rêgo Monteiro, 1515, Sala 409
Ininga | CEP: 64049-610 | Teresina – PI
+55 (86) 3085-5623

company/houer grupohouer houer.com.br grupohouer

Figura 262 – Hospital Local José de Moura Fé – Simplício Mendes

Fonte: Houer (2020).

Figura 263 – Núcleo Profissional Arnaldo Ferreira de Carvalho – Simplício Mendes



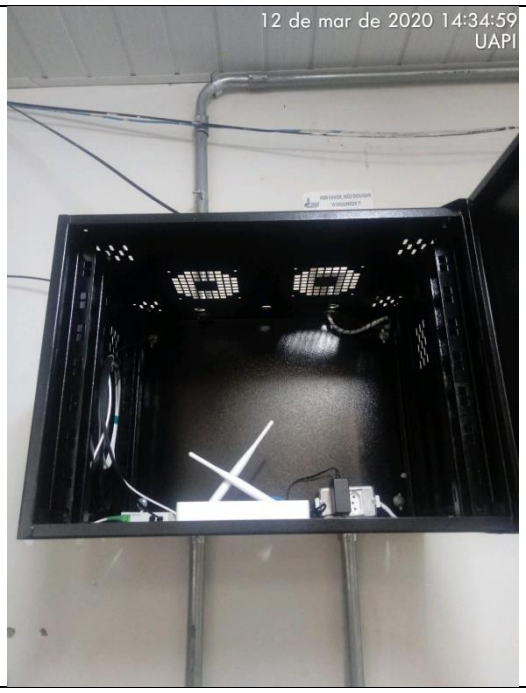
Fonte: Houer (2020).

Matriz:
Rua Maranhão, 166 - 10º andar
Santa Efigênia | CEP: 30.150-330 | Belo Horizonte - MG
+55 (31) 3508-7375

Escritório:
Rua Acésio do Rêgo Monteiro, 1515, Sala 409
Ininga | CEP: 64049-610 | Teresina – PI
+55 (86) 3085-5623

company/houer grupohouer houer.com.br grupohouer

Figura 264 – Universidade Aberta do Piauí– Simplício Mendes



Fonte: Houer (2020).

A figura 263 apresenta os PAG's vistoriados que apresentaram Não Conformidades em suas instalações.

Matriz:
Rua Maranhão, 166 - 10º andar
Santa Efigênia | CEP: 30.150-330 | Belo Horizonte - MG
+55 (31) 3508-7375

Escritório:
Rua Acésio do Rêgo Monteiro, 1515, Sala 409
Ininga | CEP: 64049-610 | Teresina – PI
+55 (86) 3085-5623

company/houer grupohouer houer.com.br grupohouer

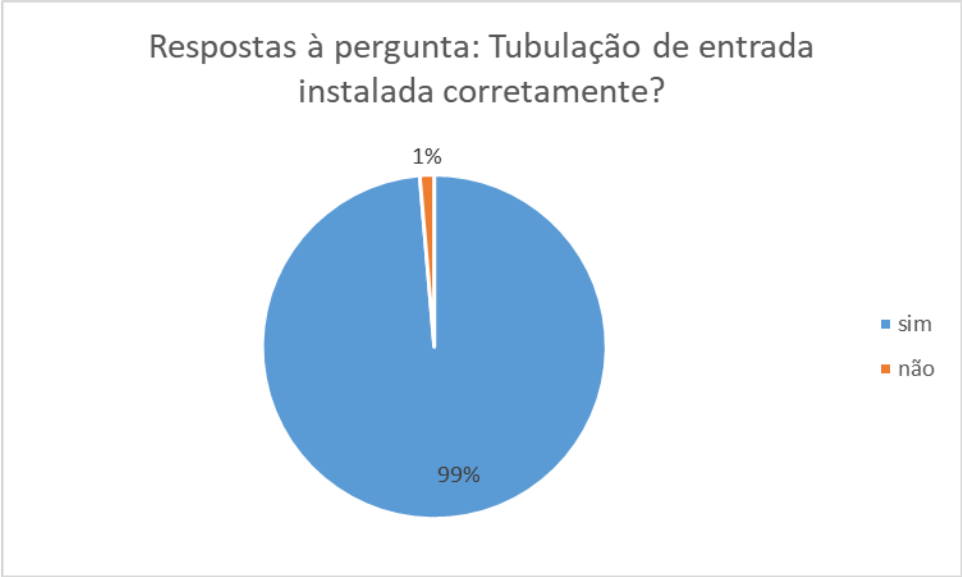
Figura 265 – Não Conformidades Encontradas

Ordem	PAG	Descrição da Não Conformidade
01	Posto Terra Querida (DETRAN AUTOMALL) - Teresina	Ausência do adesivo de contato para suporte
02	SINE- BULEVARD CENTER - Teresina	Ausência de identificação do rack
03	Delegacia de Proteção dos Direitos da Mulher – Centro - Teresina	Ausência de adesivo com identificação do rack
04	CEAPI/EMGERPI-ARQUIVO - Teresina	Ausência de identificação do rack
05	CAP - Centro de Apoio Pedagógico à Pessoas com Deficiência Visual - Teresina	Ausência de identificação do rack
06	CEC - Conselho Estadual de Cultura do Piauí - Teresina	Ausência de identificação do rack
07	6° CIRETRAN - Teresina	Ausência de ponto de terminação óptica e ONU
08	2ª Companhia do 4º Batalhão de Polícia Militar - Valença	Ausência de adesivo com contato para suporte

Fonte: Houer (2020).

Abaixo encontra-se figuras com gráficos referentes às respostas do questionário de não conformidades na instalação das unidades com internet:

Figura 266 – Gráfico referente as respostas da pergunta 1) do questionário de não conformidades.



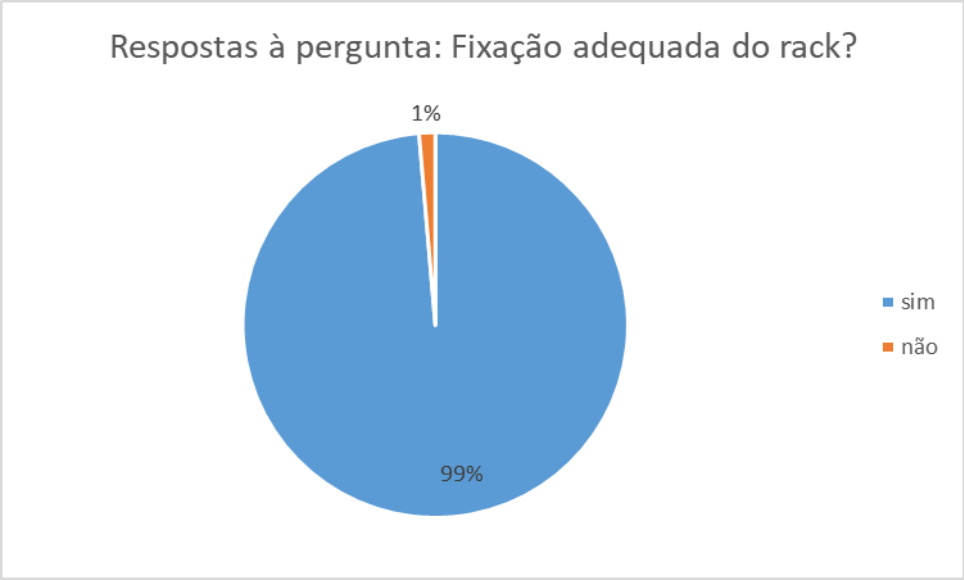
Fonte: Houer (2020).

Matriz:
Rua Maranhão, 166 - 10º andar
Santa Efigênia | CEP: 30.150-330 | Belo Horizonte - MG
+55 (31) 3508-7375

Escritório:
Rua Acésio do Rêgo Monteiro, 1515, Sala 409
Ininga | CEP: 64049-610 | Teresina – PI
+55 (86) 3085-5623

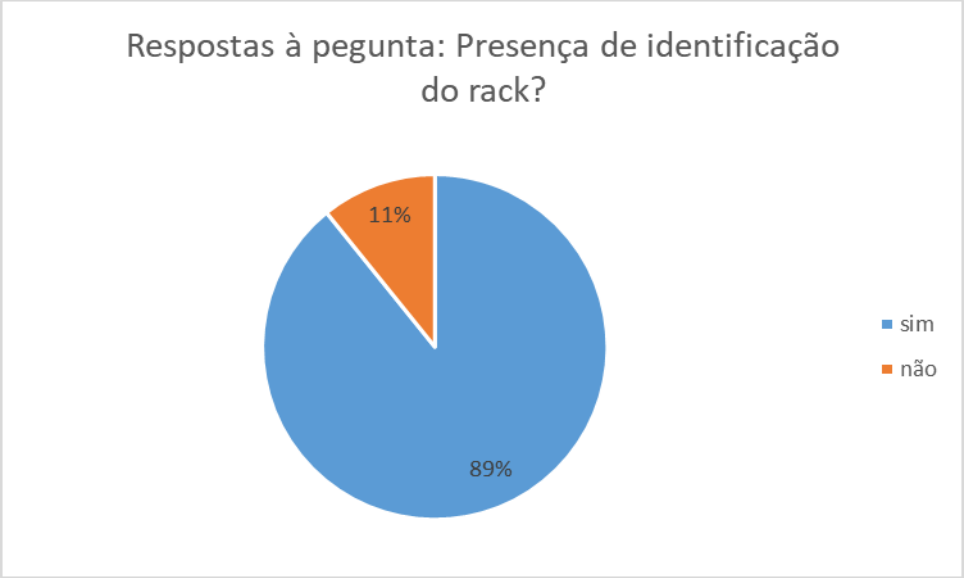
company/houer grupohouer houer.com.br grupohouer

Figura 267 - Gráfico referente as respostas da pergunta 2) do questionário de não conformidades.



Fonte: Houer (2020).

Figura 268 - Gráfico referente as respostas da pergunta 3) do questionário de não conformidades.



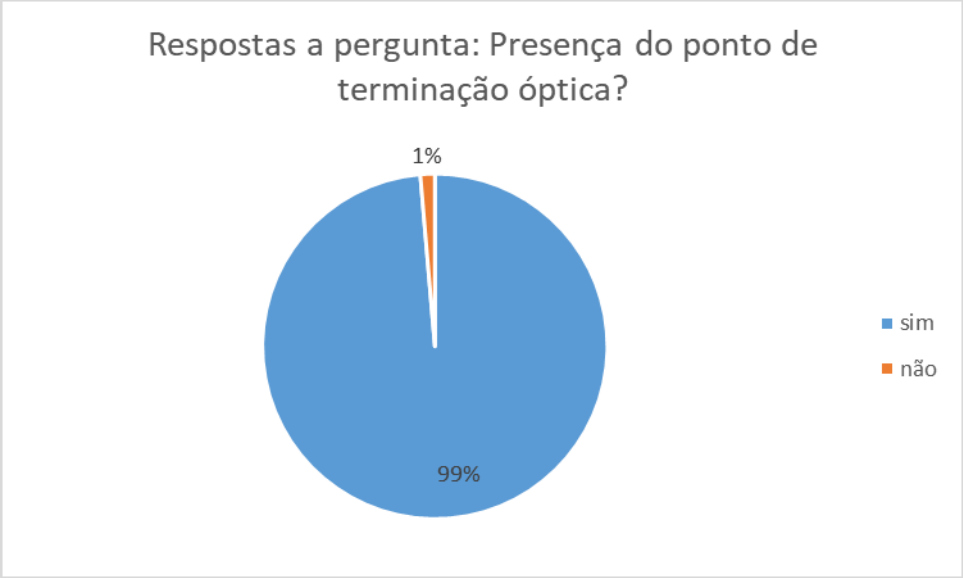
Fonte: Houer (2020).

Matriz:
Rua Maranhão, 166 - 10º andar
Santa Efigênia | CEP: 30.150-330 | Belo Horizonte - MG
+55 (31) 3508-7375

Escritório:
Rua Acésio do Rêgo Monteiro, 1515, Sala 409
Ininga | CEP: 64049-610 | Teresina – PI
+55 (86) 3085-5623

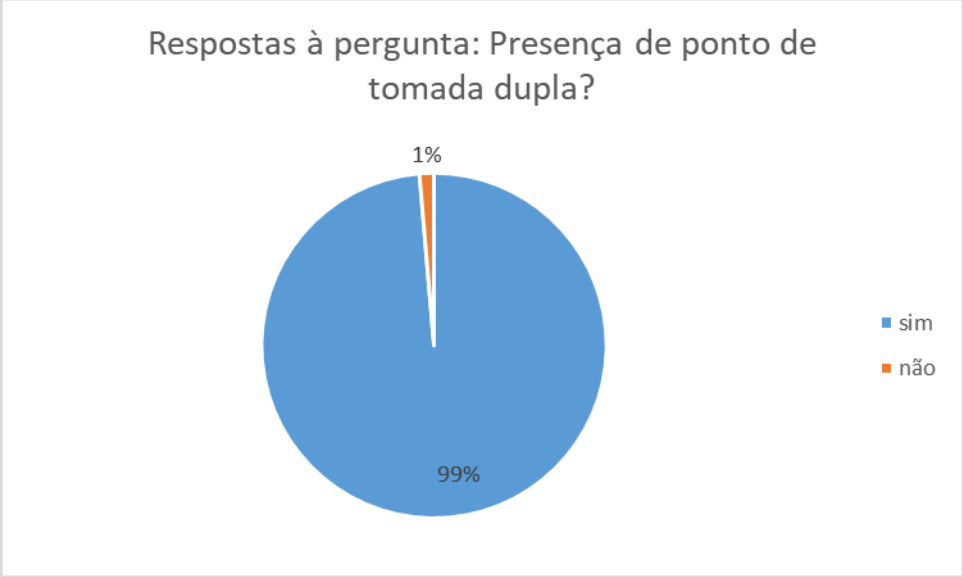
company/houer grupohouer houer.com.br grupohouer

Figura 269 - Gráfico referente as respostas da pergunta 4) do questionário de não conformidades.



Fonte: Houer (2020).

Figura 270 - Gráfico referente as respostas da pergunta 5) do questionário de não conformidades.



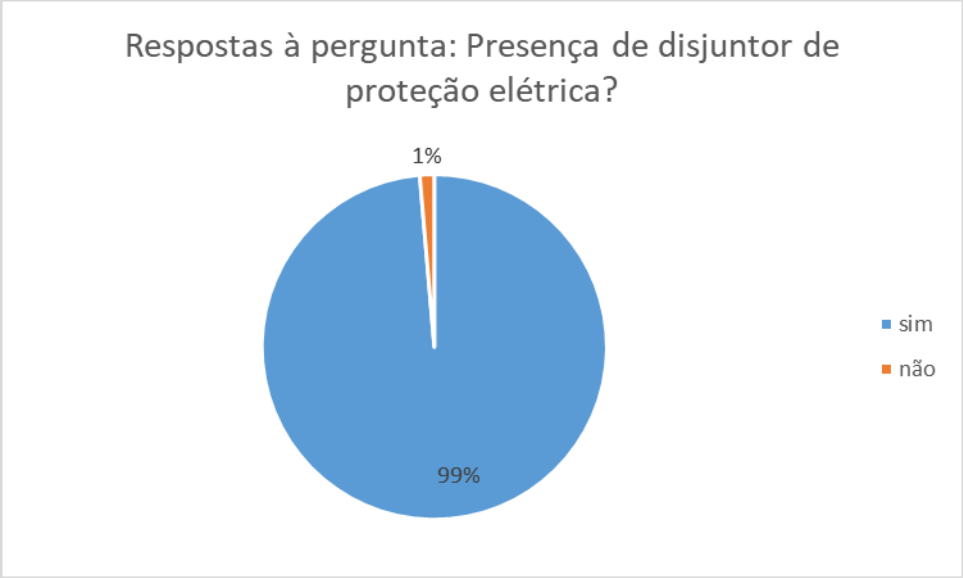
Fonte: Houer (2020).

Matriz:
Rua Maranhão, 166 - 10º andar
Santa Efigênia | CEP: 30.150-330 | Belo Horizonte - MG
+55 (31) 3508-7375

Escritório:
Rua Acésio do Rêgo Monteiro, 1515, Sala 409
Ininga | CEP: 64049-610 | Teresina – PI
+55 (86) 3085-5623

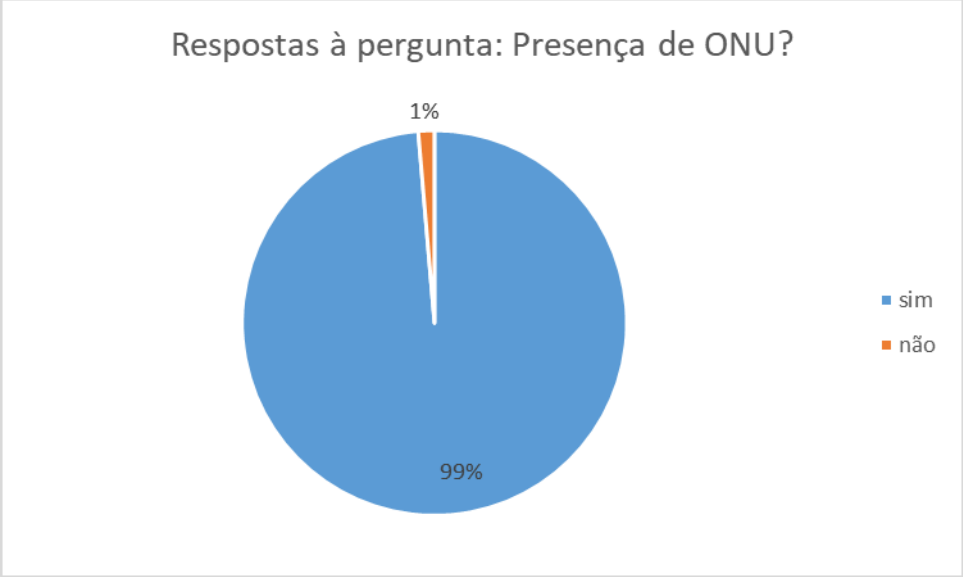
company/houer grupohouer houer.com.br grupohouer

Figura 271 - Gráfico referente as respostas da pergunta 6) do questionário de não conformidades.



Fonte: Houer (2020).

Figura 272 - Gráfico referente as respostas da pergunta 7) do questionário de não conformidades.



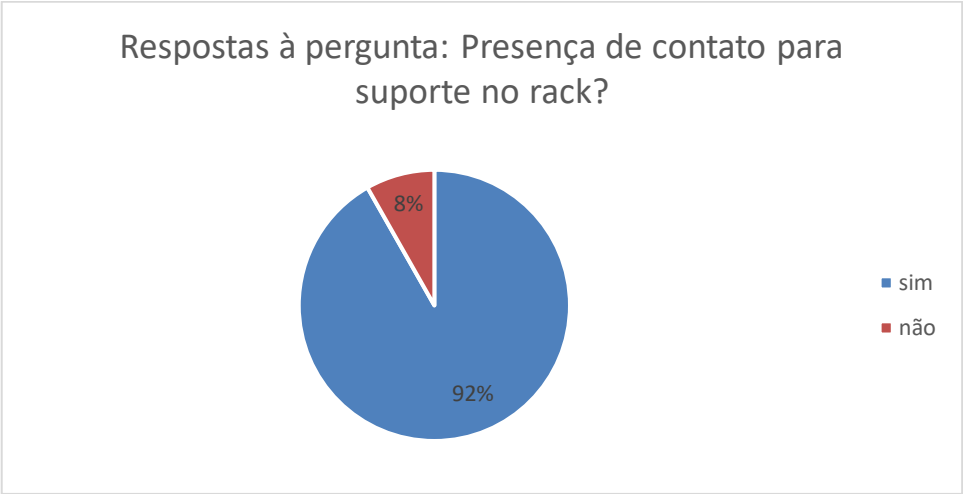
Fonte: Houer (2020).

Matriz:
Rua Maranhão, 166 - 10º andar
Santa Efigênia | CEP: 30.150-330 | Belo Horizonte - MG
+55 (31) 3508-7375

Escritório:
Rua Acésio do Rêgo Monteiro, 1515, Sala 409
Ininga | CEP: 64049-610 | Teresina – PI
+55 (86) 3085-5623

company/houer grupohouer houer.com.br grupohouer

Figura 273 - Gráfico referente as respostas da pergunta 8) do questionário de não conformidades.



Fonte: Houer (2020).

Após vistoria nos PAG's, calculamos o indicador de Não Conformidade nas instalações das unidades com Internet (NCIN), utilizando a seguinte fórmula:

$$NCIN = NC / M$$

Sendo que:

- NC: Quantidade de não conformidades anotadas;
- M: Quantidade de medições aferidas, sendo que cada unidade instalada se refere a uma medição.

Logo,

$$NCIN = 8/80$$

$$NCIN = 0,1$$

Figura 274 – Pontuação para Indicador de Não Conformidade nas instalações das Unidades com Internet (NCIN).

INTERVALO	PONTUAÇÃO

Matriz:
Rua Maranhão, 166 - 10º andar
Santa Efigênia | CEP: 30.150-330 | Belo Horizonte - MG
+55 (31) 3508-7375

Escritório:
Rua Acésio do Rêgo Monteiro, 1515, Sala 409
Ininga | CEP: 64049-610 | Teresina – PI
+55 (86) 3085-5623

company/houer grupohouer houer.com.br grupohouer

5≥NCIN	1
8≥NCIN>5	0,8
12≥NCIN>8	0,6
15≥NCIN>12	0,2
NCIN>15	0

Fonte: Adaptado de Governo do Estado (2019).

Logo, a pontuação para NCIN é 1.

9.2.7 *Não Conformidade na manutenção e conservação das Unidades com Internet (NMIN)*

A aferição deste indicador, foi realizada no mês de março por meio da vistoria efetuada dentre os pontos de acesso ao Governo já ativados que foram informados pela concessionária no mês de fevereiro. A vistoria foi realizada em Pontos de Acesso ao Governo entregues nas cidades de Teresina, Amarante, Elesbão Veloso, Valença do Piauí, Jaicós, Paulistana e Simplício Mendes. Para cálculo deste indicador, totalizam 80 (oitenta) PAG's. A finalidade é certificar se os serviços de manutenção e conservação das unidades com Internet, foram efetuados de acordo com o contrato.

Foi constatado que 08 (oito) PAGs apresentavam Não Conformidades, conforme pode ser observado nas figuras 287, 288, 289 290, 295, 296, 307 e 313. Os demais se encontravam com as condições excelentes de manutenção e conservação das unidades com internet.

Os registros fotográficos da infraestrutura encontrada que conecta à rede local do PAG com o Link de internet/intranet são apresentados nas Fotografias 275 a 354.

Matriz:
Rua Maranhão, 166 - 10º andar
Santa Efigênia | CEP: 30.150-330 | Belo Horizonte - MG
+55 (31) 3508-7375

Escritório:
Rua Acésio do Rêgo Monteiro, 1515, Sala 409
Ininga | CEP: 64049-610 | Teresina – PI
+55 (86) 3085-5623

company/houer grupohouer houer.com.br grupohouer

Figura 275 – PAG 3ª GERAT – AMARANTE

Fonte: Houer (2020).

Figura 276 – PAG AGESPISA - AMARANTE

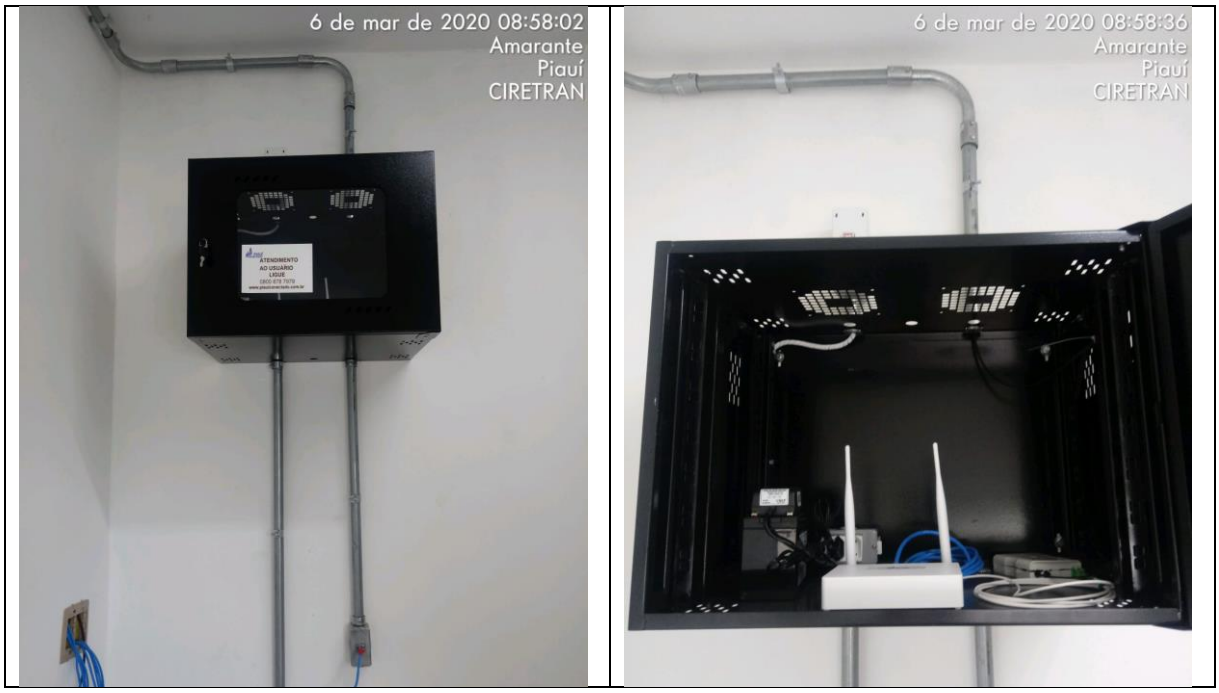
Fonte: Houer (2020).

Matriz:
Rua Maranhão, 166 - 10º andar
Santa Efigênia | CEP: 30.150-330 | Belo Horizonte - MG
+55 (31) 3508-7375

Escritório:
Rua Acésio do Rêgo Monteiro, 1515, Sala 409
Ininga | CEP: 64049-610 | Teresina – PI
+55 (86) 3085-5623

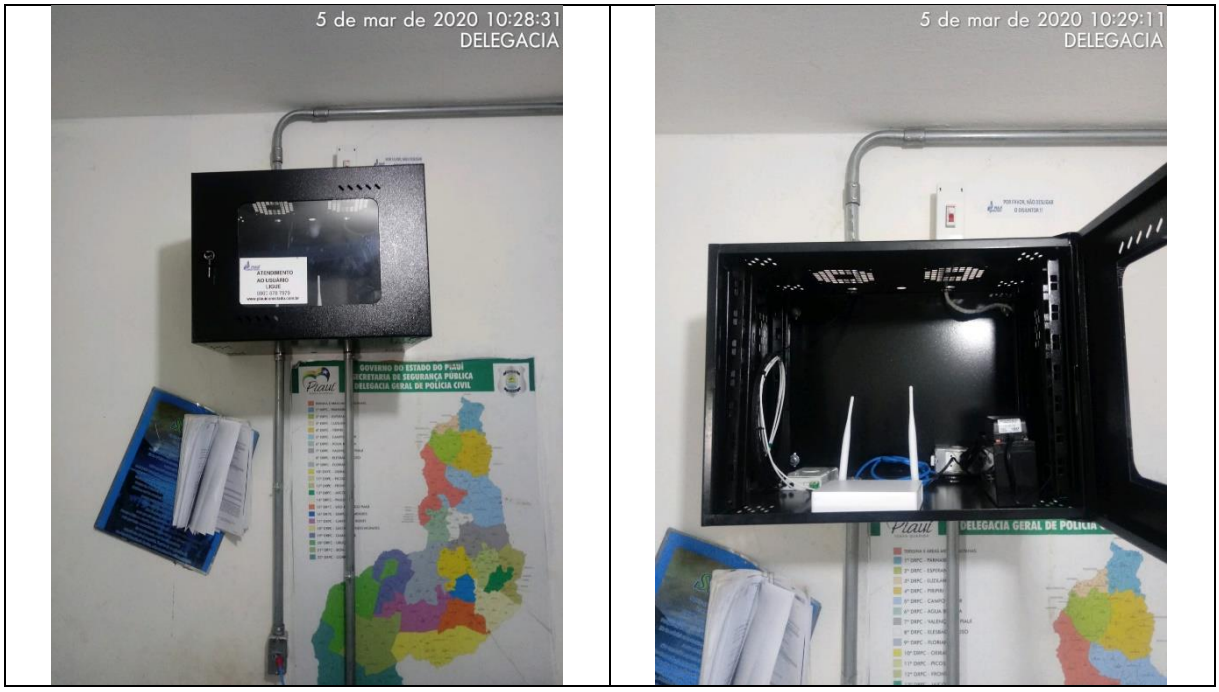
company/houer grupohouer houer.com.br grupohouer

Figura 277 – PAG CIRETRAN – AMARANTE



Fonte: Houer (2020).

Figura 278 – PAG DELEGACIA DE POLÍCIA CIVIL – AMARANTE



Fonte: Houer (2020).

Matriz:
Rua Maranhão, 166 - 10º andar
Santa Efigênia | CEP: 30.150-330 | Belo Horizonte - MG
+55 (31) 3508-7375

Escritório:
Rua Acésio do Rêgo Monteiro, 1515, Sala 409
Ininga | CEP: 64049-610 | Teresina – PI
+55 (86) 3085-5623

company/houer grupohouer houer.com.br grupohouer

Figura 279 – PAG EMATER – AMARANTE

Fonte: Houer (2020).

Figura 280 – PAG HOSPITAL REGIONAL – AMARANTE

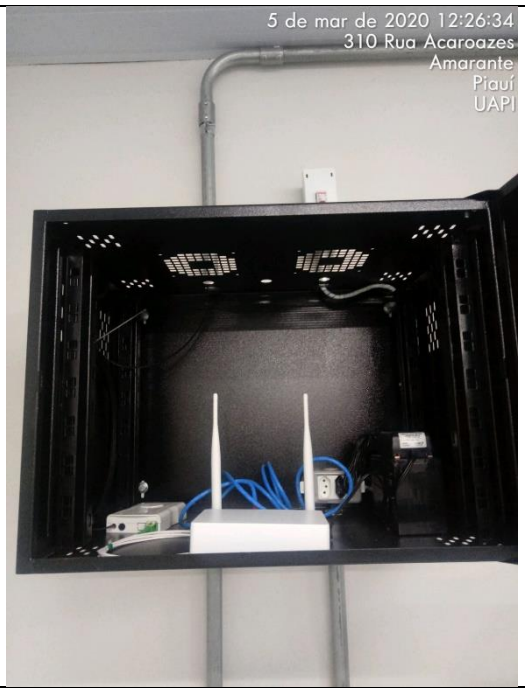
Fonte: Houer (2020).

Matriz:
Rua Maranhão, 166 - 10º andar
Santa Efigênia | CEP: 30.150-330 | Belo Horizonte - MG
+55 (31) 3508-7375

Escritório:
Rua Acésio do Rêgo Monteiro, 1515, Sala 409
Ininga | CEP: 64049-610 | Teresina – PI
+55 (86) 3085-5623

company/houer grupohouer houer.com.br grupohouer

Figura 281 – PAG UNIVERSIDADE ABERTA DO PIAUÍ – AMARANTE



Fonte: Houer (2020).

Figura 282 – PAG UNIDADE ESCOLAR DA COSTA E SILVA – AMARANTE

Fonte: Houer (2020).

Matriz:
Rua Maranhão, 166 - 10º andar
Santa Efigênia | CEP: 30.150-330 | Belo Horizonte - MG
+55 (31) 3508-7375

Escritório:
Rua Acésio do Rêgo Monteiro, 1515, Sala 409
Ininga | CEP: 64049-610 | Teresina – PI
+55 (86) 3085-5623

company/houer grupohouer houer.com.br grupohouer

Figura 283 – PAG UNIDADE ESCOLAR POLIVALENTE – AMARANTE

Fonte: Houer (2020).

Figura 284 – PAG UNIDADE ESCOLAR PROF. ANTONIO CASTRO – AMARANTE

Fonte: Houer (2020).

Matriz:
Rua Maranhão, 166 - 10º andar
Santa Efigênia | CEP: 30.150-330 | Belo Horizonte - MG
+55 (31) 3508-7375

Escritório:
Rua Acésio do Rêgo Monteiro, 1515, Sala 409
Ininga | CEP: 64049-610 | Teresina – PI
+55 (86) 3085-5623

company/houer grupohouer houer.com.br grupohouer

Figura 285 – PAG ADAPI FEIRA DE ANIMAIS – TERESINA

Fonte: Houer (2020).

Figura 286 – PAG DETRAN ALMOXARIFADO – TERESINA

Fonte: Houer (2020).

Matriz:
Rua Maranhão, 166 - 10º andar
Santa Efigênia | CEP: 30.150-330 | Belo Horizonte - MG
+55 (31) 3508-7375

Escritório:
Rua Acésio do Rêgo Monteiro, 1515, Sala 409
Ininga | CEP: 64049-610 | Teresina – PI
+55 (86) 3085-5623

company/houer grupohouer houer.com.br grupohouer

Figura 287 – PAG CEAPI/EMGERPI – TERESINA. Não conformidade encontrada: ausência de identificação do rack.

Fonte: Houer (2020).

Matriz:
Rua Maranhão, 166 - 10º andar
Santa Efigênia | CEP: 30.150-330 | Belo Horizonte - MG
+55 (31) 3508-7375

Escritório:
Rua Acésio do Rêgo Monteiro, 1515, Sala 409
Ininga | CEP: 64049-610 | Teresina – PI
+55 (86) 3085-5623

company/houer grupohouer houer.com.br grupohouer

Figura 288 – PAG CENTRO DE APOIO PEDAGÓGICO – TERESINA. NÃO CONFORMIDADE: AUSÊNCIA DE IDENTIFCAÇÃO DO RACK.

Fonte: Houer (2020).

Matriz:
Rua Maranhão, 166 - 10º andar
Santa Efigênia | CEP: 30.150-330 | Belo Horizonte - MG
+55 (31) 3508-7375

Escritório:
Rua Acésio do Rêgo Monteiro, 1515, Sala 409
Ininga | CEP: 64049-610 | Teresina – PI
+55 (86) 3085-5623

company/houer grupohouer houer.com.br grupohouer

Figura 289 – PAG CONSELHO ESTADUAL DE CULTURA – TERESINA. NÃO CONFORMIDADE: AUSÊNCIA DE IDENTIFICAÇÃO DO RACK.

Fonte: Houer (2020).

Matriz:
Rua Maranhão, 166 - 10º andar
Santa Efigênia | CEP: 30.150-330 | Belo Horizonte - MG
+55 (31) 3508-7375

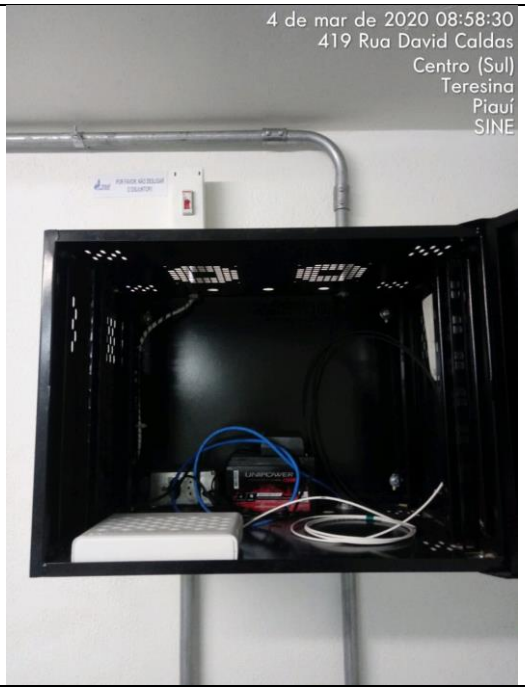
Escritório:
Rua Acésio do Rêgo Monteiro, 1515, Sala 409
Ininga | CEP: 64049-610 | Teresina – PI
+55 (86) 3085-5623

company/houer grupohouer houer.com.br grupohouer

Figura 290 – PAG SECRETARIA ESTADUAL PARA INCLUSÃO DA PESSOA COM DEFICIÊNCIA – TERESINA.

Fonte: Houer (2020).

Figura 291 – PAG SINE BOULEVARD CENTER – TERESINA. NÃO CONFORMIDADE ENCONTRADA: AUSÊNCIA DE IDENTIFICAÇÃO DO RACK.



Matriz:
Rua Maranhão, 166 - 10º andar
Santa Efigênia | CEP: 30.150-330 | Belo Horizonte - MG
+55 (31) 3508-7375

Escritório:
Rua Acésio do Rêgo Monteiro, 1515, Sala 409
Ininga | CEP: 64049-610 | Teresina – PI
+55 (86) 3085-5623

company/houer grupohouer houer.com.br grupohouer

Fonte: Houer (2020).

Figura 292 – PAG 5° Distrito Policial - Teresina

Fonte: Houer (2020).

Matriz:
Rua Maranhão, 166 - 10º andar
Santa Efigênia | CEP: 30.150-330 | Belo Horizonte - MG
+55 (31) 3508-7375

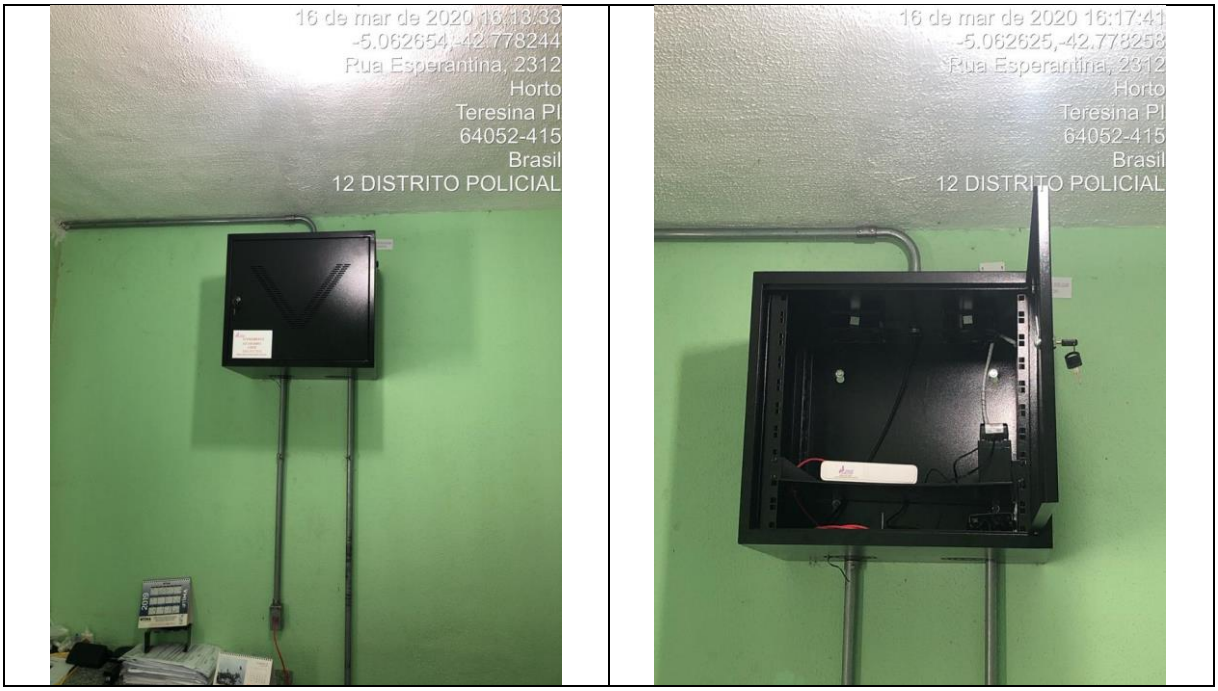
Escritório:
Rua Acésio do Rêgo Monteiro, 1515, Sala 409
Ininga | CEP: 64049-610 | Teresina – PI
+55 (86) 3085-5623

company/houer grupohouer houer.com.br grupohouer

Figura 293 – PAG CORPO DE BOMBEIROS AEROPORTO - Teresina

Fonte: Houer (2020).

Figura 294 – PAG 12° Distrito Policial - Teresina



Fonte: Houer (2020).

Matriz:
Rua Maranhão, 166 - 10º andar
Santa Efigênia | CEP: 30.150-330 | Belo Horizonte - MG
+55 (31) 3508-7375

Escritório:
Rua Acésio do Rêgo Monteiro, 1515, Sala 409
Ininga | CEP: 64049-610 | Teresina – PI
+55 (86) 3085-5623

company/houer grupohouer houer.com.br grupohouer

Figura 295 – PAG Delegacia de Proteção dos Direitos da Mulher-Centro – Teresina | Não Conformidade: Ausência de adesivo com identificação do *rack*

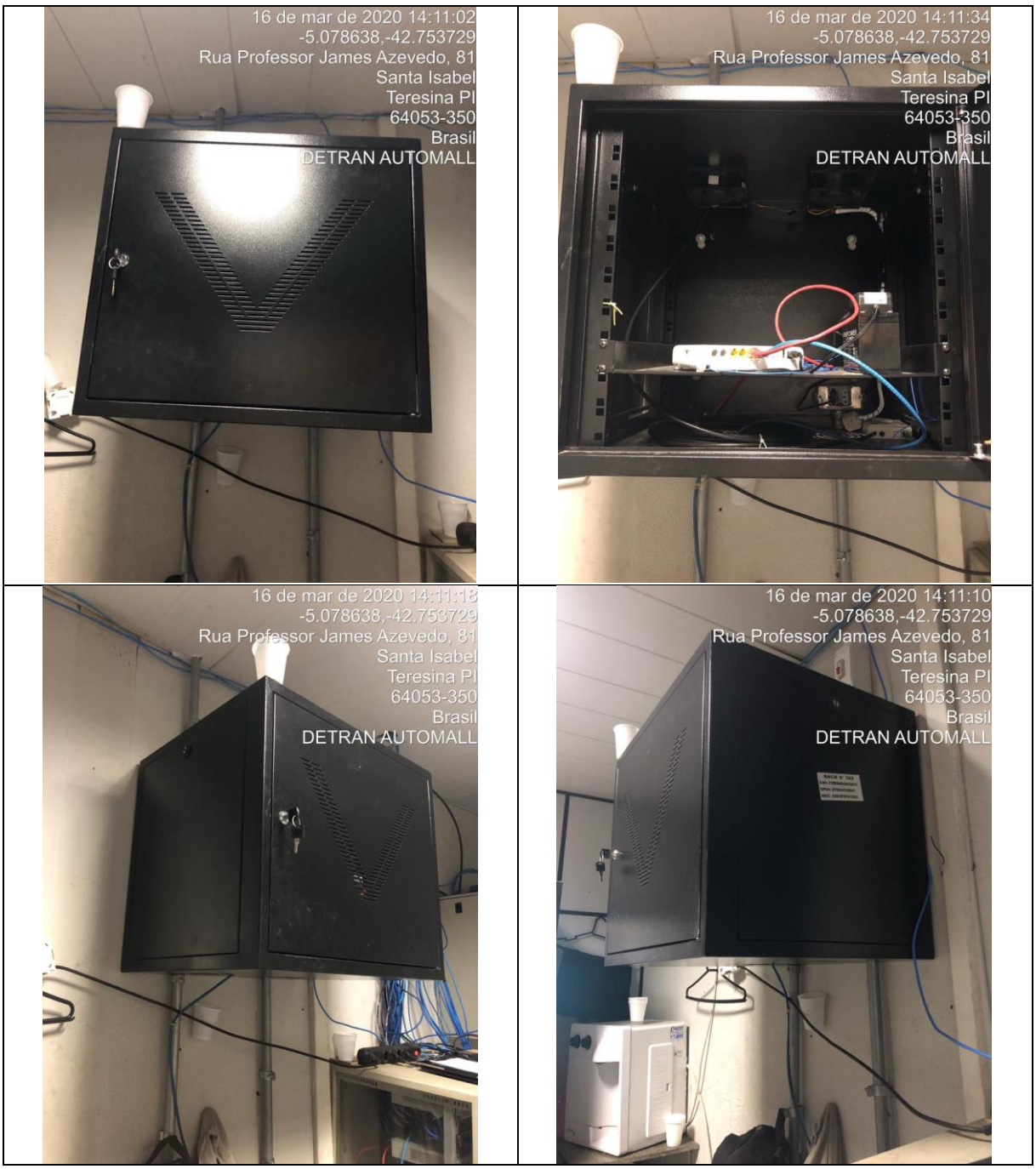
Fonte: Houer (2020).

Matriz:
Rua Maranhão, 166 - 10º andar
Santa Efigênia | CEP: 30.150-330 | Belo Horizonte - MG
+55 (31) 3508-7375

Escritório:
Rua Acésio do Rêgo Monteiro, 1515, Sala 409
Ininga | CEP: 64049-610 | Teresina – PI
+55 (86) 3085-5623

company/houer grupohouer houer.com.br grupohouer

Figura 296 - DETRAN AUTOMALL - POSTO TERRA QUERIDA - Teresina | Não Conformidade: Ausência do adesivo de contato para suporte



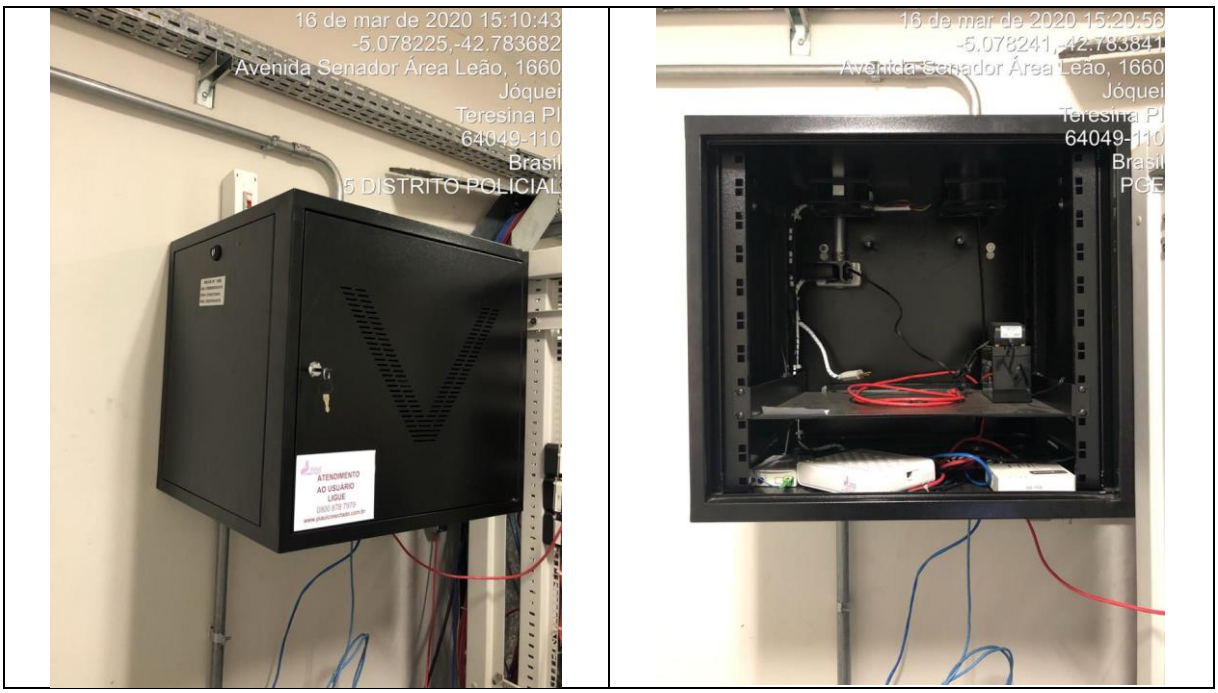
Fonte: Houer (2020).

Matriz:
Rua Maranhão, 166 - 10º andar
Santa Efigênia | CEP: 30.150-330 | Belo Horizonte - MG
+55 (31) 3508-7375

Escritório:
Rua Acésio do Rêgo Monteiro, 1515, Sala 409
Ininga | CEP: 64049-610 | Teresina – PI
+55 (86) 3085-5623

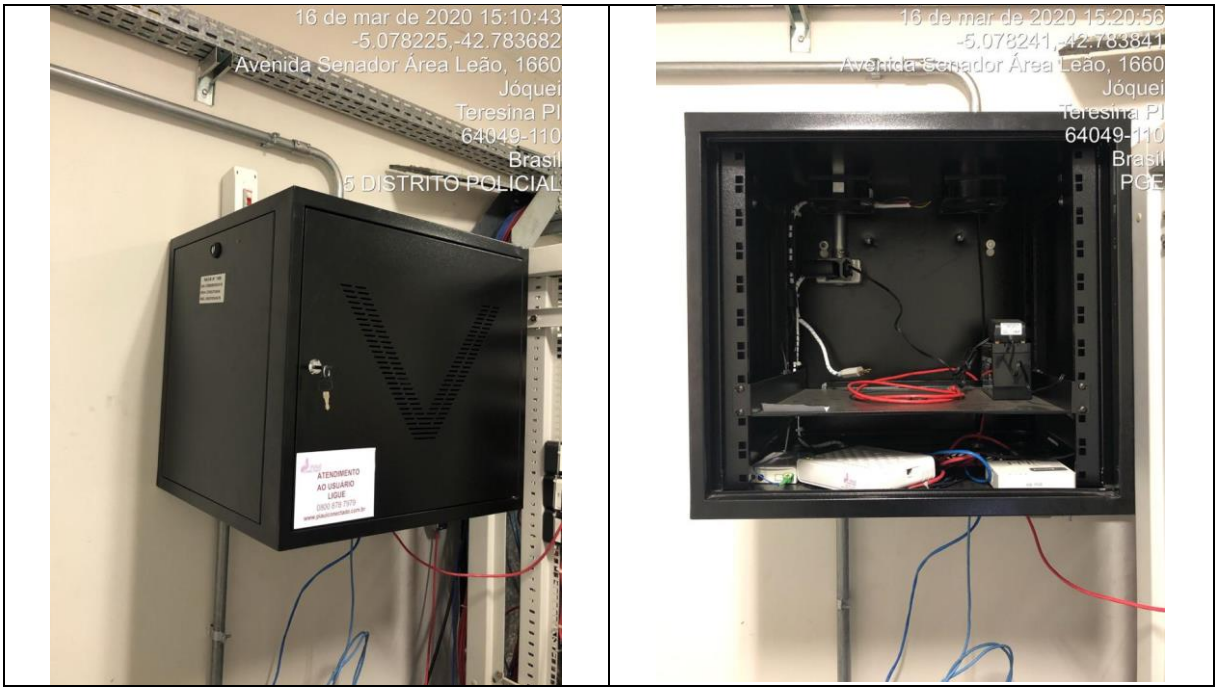
company/houer grupohouer houer.com.br grupohouer

Figura 297 - PAG PGE - Procuradoria Tributaria – ID: 144, OS: 597006, Data de Ativação: 02/07/2019 - Teresina



Fonte: Houer (2020).

Figura 298 - PAG PGE - Procuradoria Tributaria – ID: 144, OS: 608227, Data de Ativação: 23/09/2019 - Teresina



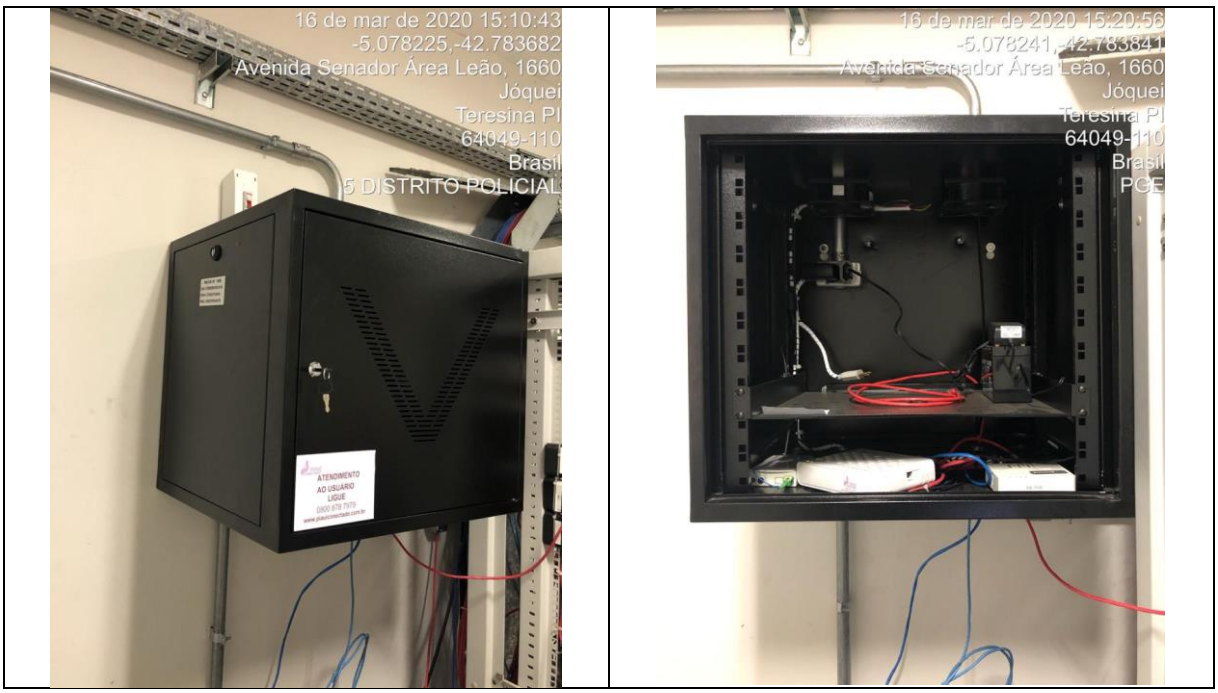
Fonte: Houer (2020).

Matriz:
Rua Maranhão, 166 - 10º andar
Santa Efigênia | CEP: 30.150-330 | Belo Horizonte - MG
+55 (31) 3508-7375

Escritório:
Rua Acésio do Rêgo Monteiro, 1515, Sala 409
Ininga | CEP: 64049-610 | Teresina – PI
+55 (86) 3085-5623

company/houer grupohouer houer.com.br grupohouer

Figura 299 - PAG PGE - Procuradoria Tributaria – ID: 144, OS: 608228, Data de Ativação: 23/09/2019 - Teresina



Fonte: Houer (2020).

Figura 300 - PAG Posto Fiscal Aeroporto - SEFAZ - Teresina

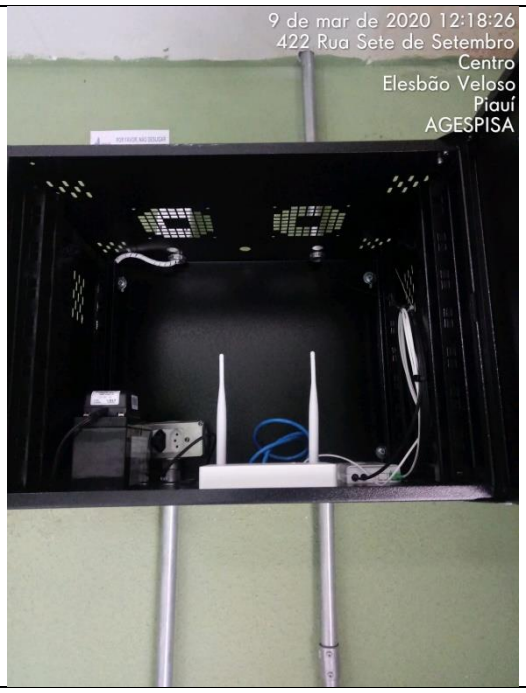
Fonte: Houer (2020).

Matriz:
Rua Maranhão, 166 - 10º andar
Santa Efigênia | CEP: 30.150-330 | Belo Horizonte - MG
+55 (31) 3508-7375

Escritório:
Rua Acésio do Rêgo Monteiro, 1515, Sala 409
Ininga | CEP: 64049-610 | Teresina – PI
+55 (86) 3085-5623

company/houer grupohouer houer.com.br grupohouer

Figura 301 – PAG AGESPISA – ELESBÃO VELOSO.



Fonte: Houer (2020).

Figura 302 – PAG CIRETRAN – ELESBÃO VELOSO.

Fonte: Houer (2020).

Matriz:
Rua Maranhão, 166 - 10º andar
Santa Efigênia | CEP: 30.150-330 | Belo Horizonte - MG
+55 (31) 3508-7375

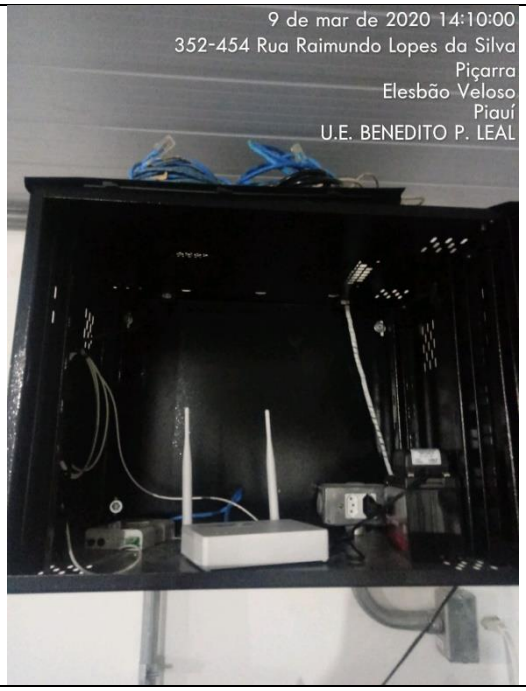
Escritório:
Rua Acésio do Rêgo Monteiro, 1515, Sala 409
Ininga | CEP: 64049-610 | Teresina – PI
+55 (86) 3085-5623

company/houer grupohouer houer.com.br grupohouer

Figura 303 – PAG HOSPITAL REGIONAL – ELESBÃO VELOSO.

Fonte: Houer (2020).

Figura 304 – PAG UNIDADE ESCOLAR BENEDITO P. LEAL – ELESBÃO VELOSO



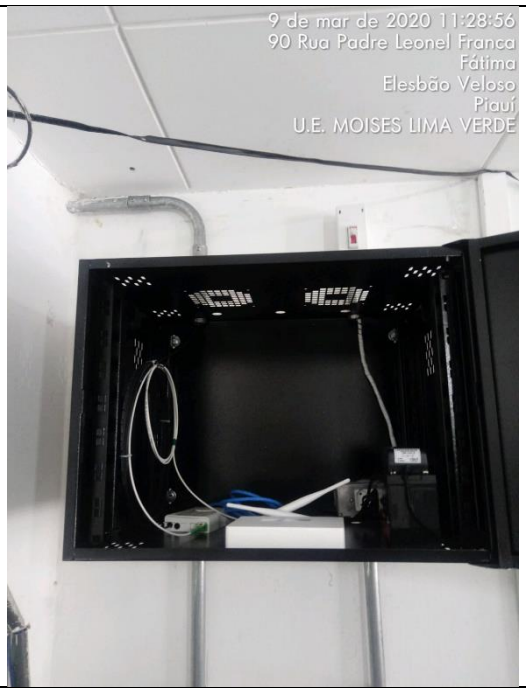
Fonte: Houer (2020).

Matriz:
Rua Maranhão, 166 - 10º andar
Santa Efigênia | CEP: 30.150-330 | Belo Horizonte - MG
+55 (31) 3508-7375

Escritório:
Rua Acésio do Rêgo Monteiro, 1515, Sala 409
Ininga | CEP: 64049-610 | Teresina – PI
+55 (86) 3085-5623

company/houer grupohouer houer.com.br grupohouer

Figura 305 – PAG UNIDADE ESCOLAR MOISES LIMA VERDE – ELESBÃO VELOSO



Fonte: Houer (2020).

Figura 306 – PAG USAV/ADAPI – ELESBÃO VELOSO.

Fonte: Houer (2020).

Matriz:
Rua Maranhão, 166 - 10º andar
Santa Efigênia | CEP: 30.150-330 | Belo Horizonte - MG
+55 (31) 3508-7375

Escritório:
Rua Acésio do Rêgo Monteiro, 1515, Sala 409
Ininga | CEP: 64049-610 | Teresina – PI
+55 (86) 3085-5623

company/houer grupohouer houer.com.br grupohouer

Figura 307 – PAG 2ª COMPANHIA DO 4º BATALHÃO DA POLÍCIA MILITAR – VALENÇA DO PIAUÍ. NÃO CONFORMIDADE ENCONTRADA: AUSÊNCIA DE ADESIVO COM CONTATO PARA SUPORTE.

Fonte: Houer (2020).

Figura 308 – PAG 7º DRPC – VALENÇA DO PIAUÍ

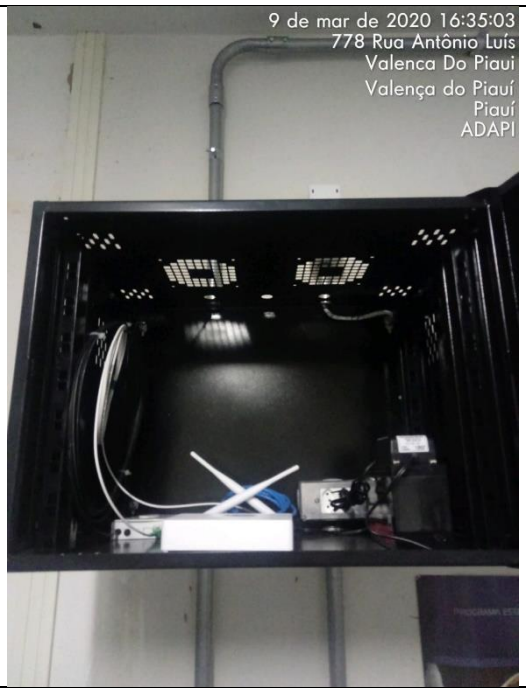
Fonte: Houer (2020).

Matriz:
Rua Maranhão, 166 - 10º andar
Santa Efigênia | CEP: 30.150-330 | Belo Horizonte - MG
+55 (31) 3508-7375

Escritório:
Rua Acésio do Rêgo Monteiro, 1515, Sala 409
Ininga | CEP: 64049-610 | Teresina – PI
+55 (86) 3085-5623

company/houer grupohouer houer.com.br grupohouer

Figura 309 – PAG ADAPI – VALENÇA DO PIAUÍ.



Fonte: Houer (2020).

Figura 310 – PAG AGESPISA – VALENÇA DO PIAUÍ.

Fonte: Houer (2020).

Matriz:
Rua Maranhão, 166 - 10º andar
Santa Efigênia | CEP: 30.150-330 | Belo Horizonte - MG
+55 (31) 3508-7375

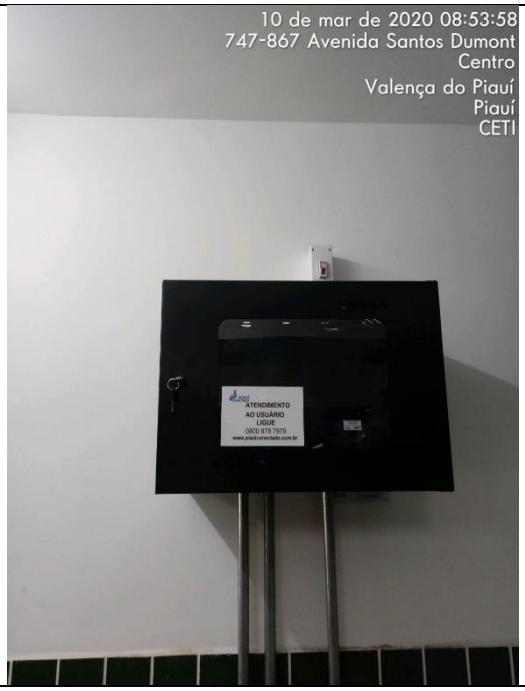
Escritório:
Rua Acésio do Rêgo Monteiro, 1515, Sala 409
Ininga | CEP: 64049-610 | Teresina – PI
+55 (86) 3085-5623

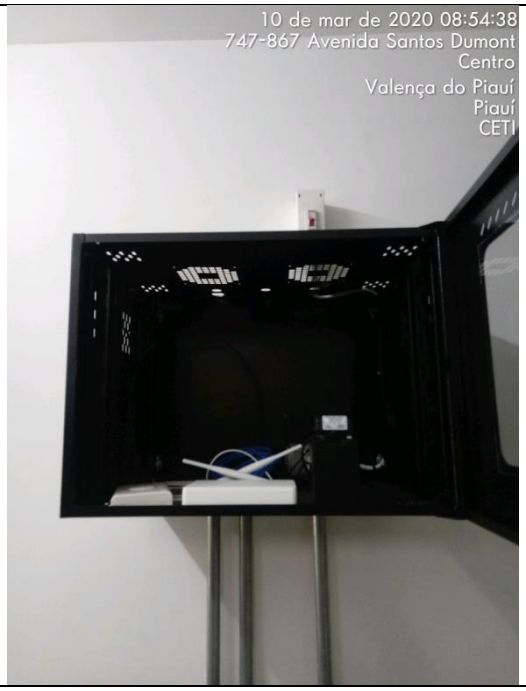
company/houer grupohouer houer.com.br grupohouer

Figura 311 – PAG CEJA – VALENÇA DO PIAUÍ.

Fonte: Houer (2020).

Figura 312 – PAG CETI – VALENÇA DO PIAUÍ





Fonte: Houer (2020).

Matriz:
Rua Maranhão, 166 - 10º andar
Santa Efigênia | CEP: 30.150-330 | Belo Horizonte - MG
+55 (31) 3508-7375

Escritório:
Rua Acésio do Rêgo Monteiro, 1515, Sala 409
Ininga | CEP: 64049-610 | Teresina – PI
+55 (86) 3085-5623

company/houer grupohouer houer.com.br grupohouer

Figura 313 – PAG CIRETRAN – VALENÇA DO PIAUÍ. NÃO CONFORMIDADES: AUSÊNCIA DE PONTO DE TERMINAÇÃO ÓPTICA E AUSÊNCIA DE ONU.

Fonte: Houer (2020).

Figura 314 – PAG DEFENSORIA PÚBLICA– VALENÇA DO PIAUÍ.

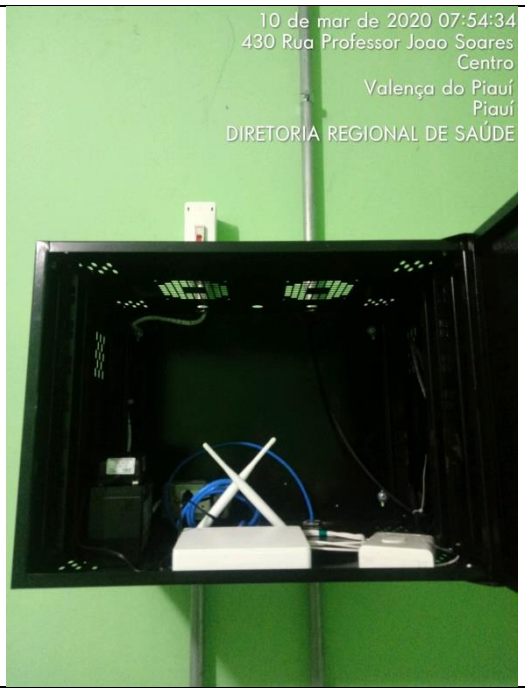
Fonte: Houer (2020).

Matriz:
Rua Maranhão, 166 - 10º andar
Santa Efigênia | CEP: 30.150-330 | Belo Horizonte - MG
+55 (31) 3508-7375

Escritório:
Rua Acésio do Rêgo Monteiro, 1515, Sala 409
Ininga | CEP: 64049-610 | Teresina – PI
+55 (86) 3085-5623

company/houer grupohouer houer.com.br grupohouer

Figura 315 – PAG DIRETORIA REGIONAL DE SAÚDE – VALENÇA DO PIAUÍ



Fonte: Houer (2020).

Figura 316 – PAG EMATER – VALENÇA DO PIAUÍ

Fonte: Houer (2020).

Matriz:
Rua Maranhão, 166 - 10º andar
Santa Efigênia | CEP: 30.150-330 | Belo Horizonte - MG
+55 (31) 3508-7375

Escritório:
Rua Acésio do Rêgo Monteiro, 1515, Sala 409
Ininga | CEP: 64049-610 | Teresina – PI
+55 (86) 3085-5623

company/houer grupohouer houer.com.br grupohouer

Figura 317 – PAG HOSPITAL REGIONAL – VALENÇA DO PIAUÍ

Fonte: Houer (2020).

Figura 318 – PAG UNIDADE ESCOLAR CONEGO ACELINO – VALENÇA DO PIAUÍ

Fonte: Houer (2020).

Matriz:
Rua Maranhão, 166 - 10º andar
Santa Efigênia | CEP: 30.150-330 | Belo Horizonte - MG
+55 (31) 3508-7375

Escritório:
Rua Acésio do Rêgo Monteiro, 1515, Sala 409
Ininga | CEP: 64049-610 | Teresina – PI
+55 (86) 3085-5623

company/houer grupohouer houer.com.br grupohouer

Figura 319 – PAG UNIDADE ESCOLAR SANTO ANTONIO – VALENÇA DO PIAUÍ

Fonte: Houer (2020).

Figura 320 – PAG 3ª COMPANHIA DO 4º BATALHÃO DA POLÍCIA MILITAR – JAICÓS.

Fonte: Houer (2020).

Matriz:
Rua Maranhão, 166 - 10º andar
Santa Efigênia | CEP: 30.150-330 | Belo Horizonte - MG
+55 (31) 3508-7375

Escritório:
Rua Acésio do Rêgo Monteiro, 1515, Sala 409
Ininga | CEP: 64049-610 | Teresina – PI
+55 (86) 3085-5623

company/houer grupohouer houer.com.br grupohouer

Figura 321 – PAG ADAPI – JAICÓS

Fonte: Houer (2020).

Figura 322 – PAG AGESPISA – JAICÓS

Fonte: Houer (2020).

Matriz:
Rua Maranhão, 166 - 10º andar
Santa Efigênia | CEP: 30.150-330 | Belo Horizonte - MG
+55 (31) 3508-7375

Escritório:
Rua Acésio do Rêgo Monteiro, 1515, Sala 409
Ininga | CEP: 64049-610 | Teresina – PI
+55 (86) 3085-5623

company/houer grupohouer houer.com.br grupohouer

Figura 323 – PAG CIRETRAN – JAICÓS

Fonte: Houer (2020).

Figura 324 – PAG 13ª REGIONAL DE POLÍCIA CIVIL – JAICÓS.

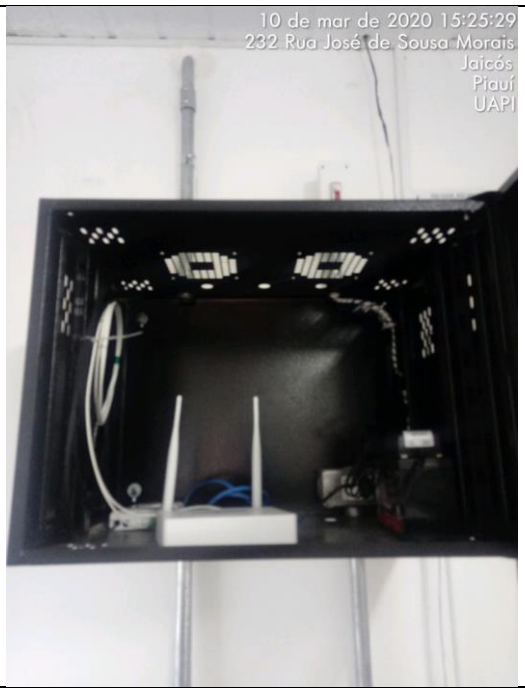
Fonte: Houer (2020).

Matriz:
Rua Maranhão, 166 - 10º andar
Santa Efigênia | CEP: 30.150-330 | Belo Horizonte - MG
+55 (31) 3508-7375

Escritório:
Rua Acésio do Rêgo Monteiro, 1515, Sala 409
Ininga | CEP: 64049-610 | Teresina – PI
+55 (86) 3085-5623

company/houer grupohouer houer.com.br grupohouer

Figura 325 – PAG UAPI – JAICÓS



Fonte: Houer (2020).

Figura 326 – PAG UNIDADE ESCOLAR ANÍSIO DE ABREU – JAICÓS

Fonte: Houer (2020).

Matriz:
Rua Maranhão, 166 - 10º andar
Santa Efigênia | CEP: 30.150-330 | Belo Horizonte - MG
+55 (31) 3508-7375

Escritório:
Rua Acésio do Rêgo Monteiro, 1515, Sala 409
Ininga | CEP: 64049-610 | Teresina – PI
+55 (86) 3085-5623

company/houer grupohouer houer.com.br grupohouer

Figura 327 – PAG UNIDADE ESCOLAR FLUTUOSO JUSCELINO – JAICÓS

G

Fonte: Houer (2020).

Figura 328 – PAG UNIDADE ESCOLAR LILI SILVEIRA – JAICÓS

Fonte: Houer (2020).

Matriz:
Rua Maranhão, 166 - 10º andar
Santa Efigênia | CEP: 30.150-330 | Belo Horizonte - MG
+55 (31) 3508-7375

Escritório:
Rua Acésio do Rêgo Monteiro, 1515, Sala 409
Ininga | CEP: 64049-610 | Teresina – PI
+55 (86) 3085-5623

company/houer grupohouer houer.com.br grupohouer

Figura 329 – PAG UNIDADE ESCOLAR MARIANO DA SILVEIRA NETO – JAICÓS

Fonte: Houer (2020).

Figura 330 - 17° GRE - Gerencia Regional Estadual de Educação - Paulistana

Fonte: Houer (2020).

Matriz:
Rua Maranhão, 166 - 10º andar
Santa Efigênia | CEP: 30.150-330 | Belo Horizonte - MG
+55 (31) 3508-7375

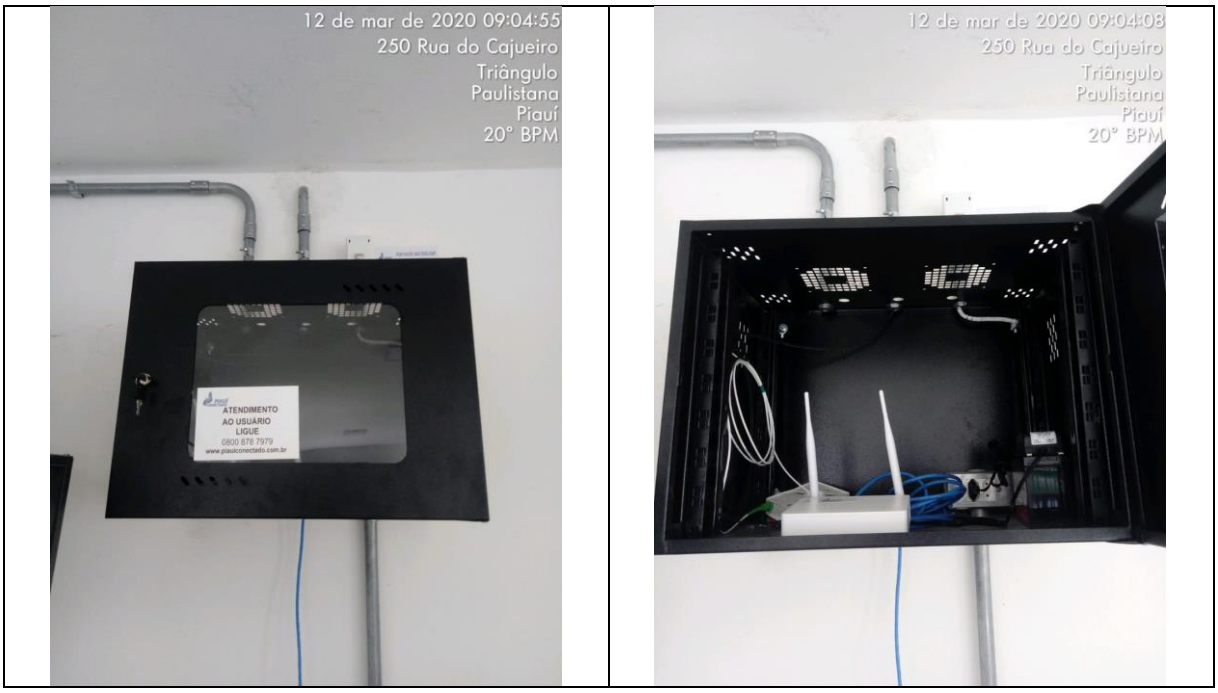
Escritório:
Rua Acésio do Rêgo Monteiro, 1515, Sala 409
Ininga | CEP: 64049-610 | Teresina – PI
+55 (86) 3085-5623

company/houer grupohouer houer.com.br grupohouer

Figura 331 - XVII Coordenação Regional De Saúde - Paulistana

Fonte: Houer (2020).

Figura 332 - 20° Batalhão de Polícia Militar - Paulistana



Fonte: Houer (2020).

Matriz:
Rua Maranhão, 166 - 10º andar
Santa Efigênia | CEP: 30.150-330 | Belo Horizonte - MG
+55 (31) 3508-7375

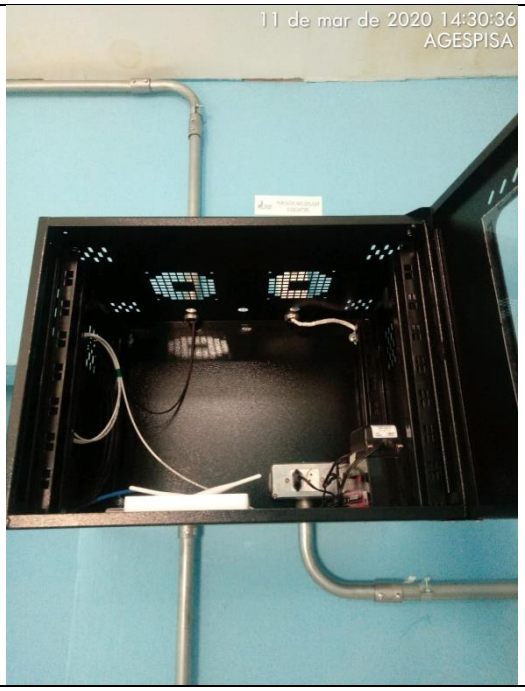
Escritório:
Rua Acésio do Rêgo Monteiro, 1515, Sala 409
Ininga | CEP: 64049-610 | Teresina – PI
+55 (86) 3085-5623

company/houer grupohouer houer.com.br grupohouer

Figura 333 – USAV – DAPI - Paulistana

Fonte: Houer (2020).

Figura 334 – AGESPISA - Paulistana



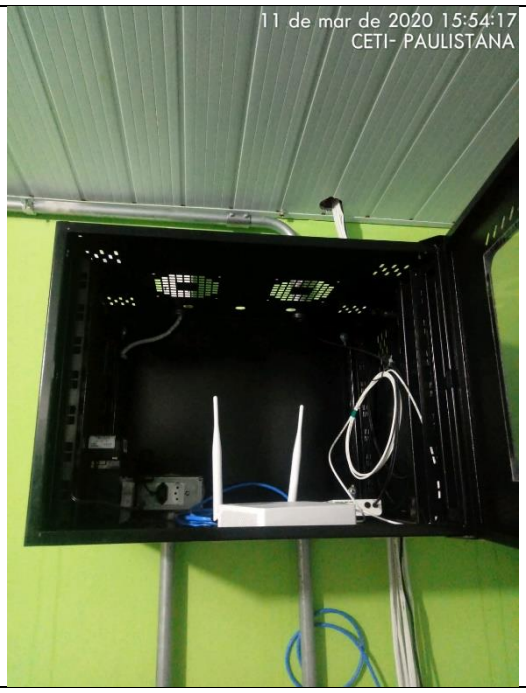
Fonte: Houer (2020).

Matriz:
Rua Maranhão, 166 - 10º andar
Santa Efigênia | CEP: 30.150-330 | Belo Horizonte - MG
+55 (31) 3508-7375

Escritório:
Rua Acésio do Rêgo Monteiro, 1515, Sala 409
Ininga | CEP: 64049-610 | Teresina – PI
+55 (86) 3085-5623

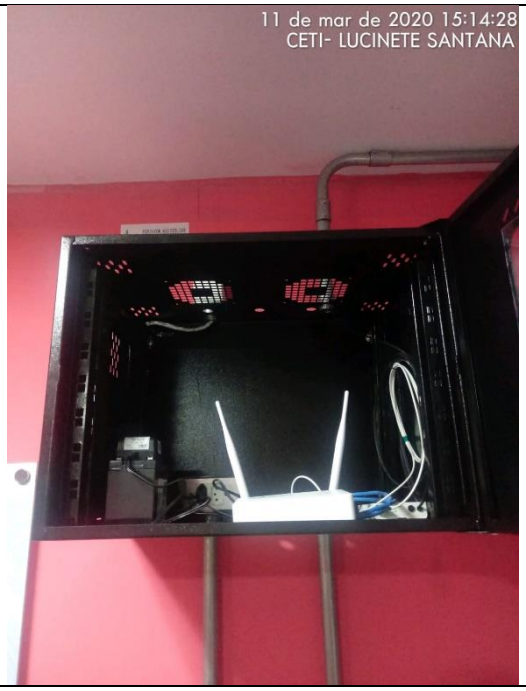
company/houer grupohouer houer.com.br grupohouer

Figura 335 – Centro Integral de Tempo Integral - Paulistana



Fonte: Houer (2020).

Figura 336 – Unidade Escolar Lucinete Santana da Silva - Paulistana



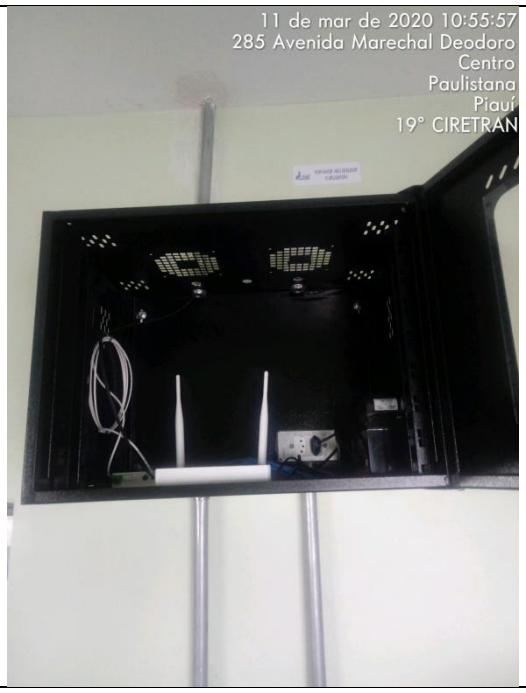
Fonte: Houer (2020).

Matriz:
Rua Maranhão, 166 - 10º andar
Santa Efigênia | CEP: 30.150-330 | Belo Horizonte - MG
+55 (31) 3508-7375

Escritório:
Rua Acésio do Rêgo Monteiro, 1515, Sala 409
Ininga | CEP: 64049-610 | Teresina – PI
+55 (86) 3085-5623

company/houer grupohouer houer.com.br grupohouer

Figura 337 – 19° CIRETRAN - Paulistana



Fonte: Houer (2020).

Figura 338 – Defensoria Pública - Paulistana

Fonte: Houer (2020).

Matriz:
Rua Maranhão, 166 - 10º andar
Santa Efigênia | CEP: 30.150-330 | Belo Horizonte - MG
+55 (31) 3508-7375

Escritório:
Rua Acésio do Rêgo Monteiro, 1515, Sala 409
Ininga | CEP: 64049-610 | Teresina – PI
+55 (86) 3085-5623

company/houer grupohouer houer.com.br grupohouer

Figura 339 – 12° Delegacia Regional de Polícia Civil - Paulistana

Fonte: Houer (2020).

Figura 340 – EMATER - Instituto de Assistência Técnica e Extensão Rural do Piauí - Paulistana

Fonte: Houer (2020).

Matriz:
Rua Maranhão, 166 - 10º andar
Santa Efigênia | CEP: 30.150-330 | Belo Horizonte - MG
+55 (31) 3508-7375

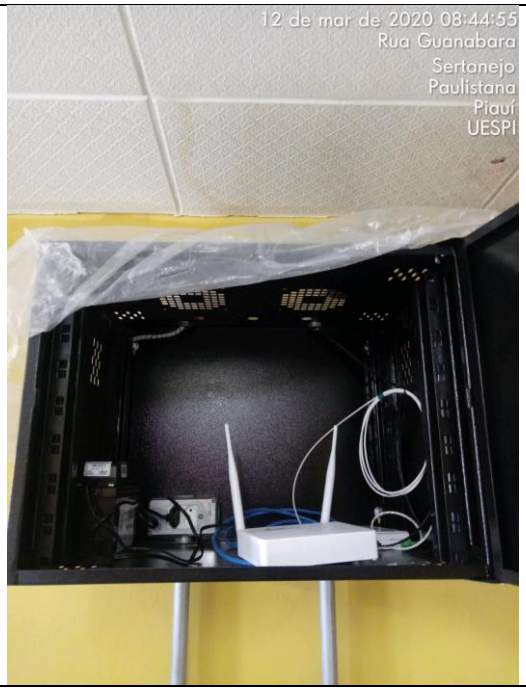
Escritório:
Rua Acésio do Rêgo Monteiro, 1515, Sala 409
Ininga | CEP: 64049-610 | Teresina – PI
+55 (86) 3085-5623

company/houer grupohouer houer.com.br grupohouer

Figura 341 – SAMU - Paulistana

Fonte: Houer (2020).

Figura 342 – EMATER - Instituto de Assistência Técnica e Extensão Rural do Piauí - Paulistana



Fonte: Houer (2020).

Matriz:
Rua Maranhão, 166 - 10º andar
Santa Efigênia | CEP: 30.150-330 | Belo Horizonte - MG
+55 (31) 3508-7375

Escritório:
Rua Acésio do Rêgo Monteiro, 1515, Sala 409
Ininga | CEP: 64049-610 | Teresina – PI
+55 (86) 3085-5623

company/houer grupohouer houer.com.br grupohouer

Figura 343 – 2ª CIA 14° BPM – Simplício Mendes

Fonte: Houer (2020).

Figura 344 – USAV – ADAPI – Simplício Mendes

Fonte: Houer (2020).

Matriz:
Rua Maranhão, 166 - 10º andar
Santa Efigênia | CEP: 30.150-330 | Belo Horizonte - MG
+55 (31) 3508-7375

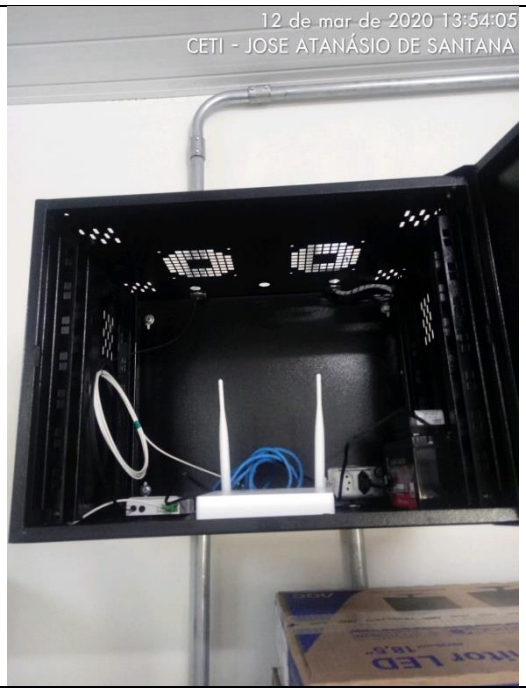
Escritório:
Rua Acésio do Rêgo Monteiro, 1515, Sala 409
Ininga | CEP: 64049-610 | Teresina – PI
+55 (86) 3085-5623

company/houer grupohouer houer.com.br grupohouer

Figura 345 – AGESPISA – Simplício Mendes

Fonte: Houer (2020).

Figura 346 – Colégio Estadual Professor José Atanásio de Santana – Simplício Mendes



Fonte: Houer (2020).

Matriz:
Rua Maranhão, 166 - 10º andar
Santa Efigênia | CEP: 30.150-330 | Belo Horizonte - MG
+55 (31) 3508-7375

Escritório:
Rua Acésio do Rêgo Monteiro, 1515, Sala 409
Ininga | CEP: 64049-610 | Teresina – PI
+55 (86) 3085-5623

company/houer grupohouer houer.com.br grupohouer

Figura 347 – 29° CIRETRAN – Simplício Mendes

Fonte: Houer (2020).

Figura 348 – Defensoria Pública Núcleos Família Civel e Criminal – Simplício Mendes

Fonte: Houer (2020).

Matriz:
Rua Maranhão, 166 - 10º andar
Santa Efigênia | CEP: 30.150-330 | Belo Horizonte - MG
+55 (31) 3508-7375

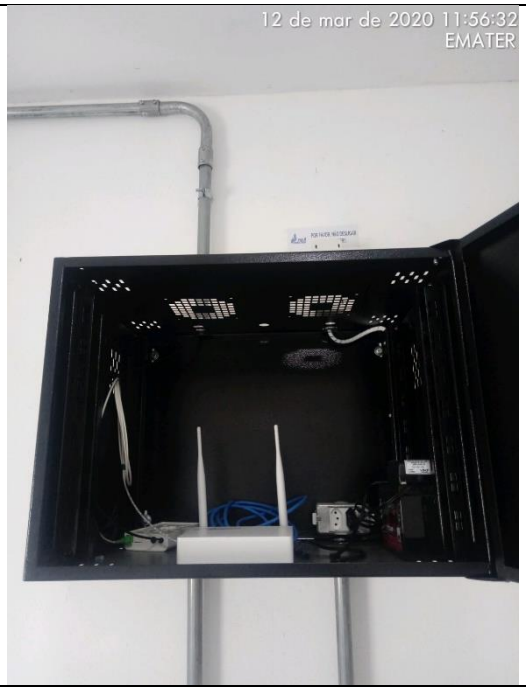
Escritório:
Rua Acésio do Rêgo Monteiro, 1515, Sala 409
Ininga | CEP: 64049-610 | Teresina – PI
+55 (86) 3085-5623

company/houer grupohouer houer.com.br grupohouer

Figura 349 – Delegacia de Polícia Civil – Simplício Mendes

Fonte: Houer (2020).

Figura 350 – EMATER – Simplício Mendes



Fonte: Houer (2020).

Matriz:
Rua Maranhão, 166 - 10º andar
Santa Efigênia | CEP: 30.150-330 | Belo Horizonte - MG
+55 (31) 3508-7375

Escritório:
Rua Acésio do Rêgo Monteiro, 1515, Sala 409
Ininga | CEP: 64049-610 | Teresina – PI
+55 (86) 3085-5623

company/houer grupohouer houer.com.br grupohouer

Figura 351 – Centro Estadual de Educação Profissional Rural Alcides Vieira de Moura – Simplício Mendes

Fonte: Houer (2020).

Figura 352 – Hospital Local José de Moura Fé – Simplício Mendes

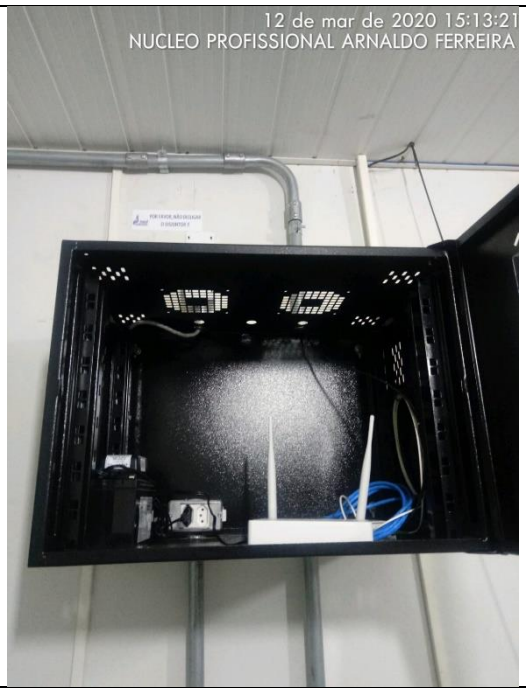
Fonte: Houer (2020).

Matriz:
Rua Maranhão, 166 - 10º andar
Santa Efigênia | CEP: 30.150-330 | Belo Horizonte - MG
+55 (31) 3508-7375

Escritório:
Rua Acésio do Rêgo Monteiro, 1515, Sala 409
Ininga | CEP: 64049-610 | Teresina – PI
+55 (86) 3085-5623

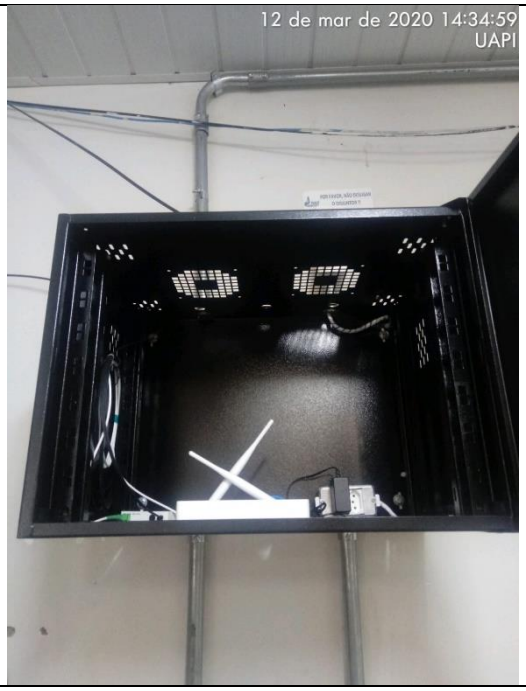
company/houer grupohouer houer.com.br grupohouer

Figura 353 – Núcleo Profissional Arnaldo Ferreira de Carvalho – Simplício Mendes



Fonte: Houer (2020).

Figura 354 – Universidade Aberta do Piauí– Simplício Mendes



Fonte: Houer (2020).

Matriz:
Rua Maranhão, 166 - 10º andar
Santa Efigênia | CEP: 30.150-330 | Belo Horizonte - MG
+55 (31) 3508-7375

Escritório:
Rua Acésio do Rêgo Monteiro, 1515, Sala 409
Ininga | CEP: 64049-610 | Teresina – PI
+55 (86) 3085-5623

company/houer grupohouer houer.com.br grupohouer

A figura 355 apresenta os PAG's vistoriados que apresentaram Não Conformidades em suas instalações.

Figura 355 – Não Conformidades Encontradas

Ordem	PAG	Descrição da Não Conformidade
01	Posto Terra Querida (DETRAN AUTOMALL) - Teresina	Ausência do adesivo de contato para suporte
02	SINE- BULEVARD CENTER - Teresina	Ausência de identificação do rack
03	Delegacia de Proteção dos Direitos da Mulher – Centro - Teresina	Ausência de adesivo com identificação do rack
04	CEAPI/EMGERPI-ARQUIVO - Teresina	Ausência de identificação do rack
05	CAP - Centro de Apoio Pedagógico à Pessoas com Deficiência Visual - Teresina	Ausência de identificação do rack
06	CEC - Conselho Estadual de Cultura do Piauí - Teresina	Ausência de identificação do rack
07	6° CIRETRAN - Teresina	Ausência de ponto de terminação óptica e ONU
08	2ª Companhia do 4º Batalhão de Polícia Militar - Valença	Ausência de adesivo com contato para suporte

Fonte: Houer (2020).

Após vistoria nos PAG's, foi calculado o indicador de Não Conformidade na manutenção e conservação das unidades com Internet (NMIN), utilizando a seguinte fórmula:

$$NMIN = NC / M$$

Lembrando que:

- NC: Quantidade de não conformidades anotadas;
- M: Quantidade de medições aferidas, sendo que cada unidade instalada se refere a uma medição.

Logo,

$$NMIN = 8/80$$

$$NMIN = 0,1$$

Matriz:
Rua Maranhão, 166 - 10º andar
Santa Efigênia | CEP: 30.150-330 | Belo Horizonte - MG
+55 (31) 3508-7375

Escritório:
Rua Acésio do Rêgo Monteiro, 1515, Sala 409
Ininga | CEP: 64049-610 | Teresina – PI
+55 (86) 3085-5623

company/houer grupohouer houer.com.br grupohouer

Para a obtenção da pontuação deste indicador, deve-se encontrar o valor correspondente na Figura 354:

Figura 356 – Pontuação Para Indicador de Não Conformidade na Manutenção e Conservação das Unidades com Internet (NMIN).

INTERVALO	PONTUAÇÃO
5≥NMIN	1
8≥NMIN>5	0,8
12≥NMIN>8	0,6
15≥NMIN>12	0,2
NMIN>15	0

Fonte: Adaptado de Governo do Estado (2019).

Logo, a pontuação para o indicador NMIN é 1.

9.2.8 *Percentual de Entrega de Banda de Internet (PEIN)*

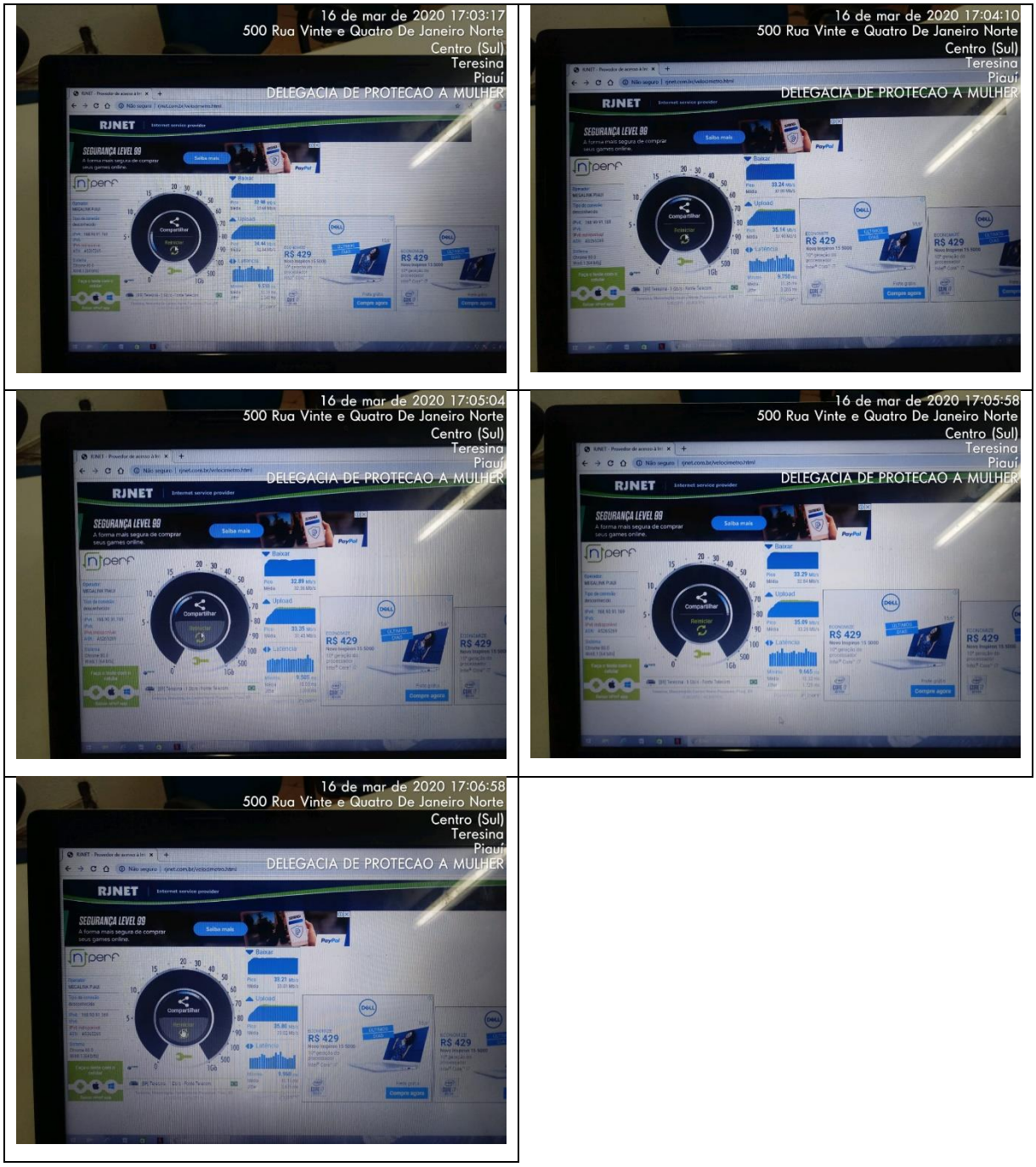
A aferição deste indicador foi feita por meio de uma amostragem escolhida pelo próprio verificador independente, tomados de forma aleatória na planilha de ativação de links obtida com a concessionária. A inspeção deste indicador tem como principal objetivo, a mensuração da banda de Internet que está sendo entregue em cada unidade. No ponto de acesso ao governo foi efetuado o teste de velocidade de navegação internet por meio do já mencionado testador *Speedtest*, que por sua vez tem a função de aferir a velocidade nominal entregue, comprovando a eficácia do *link*. A Inspeção deste indicador foi realizada em todos os Pontos de Acesso ao Governo. Para cálculo deste indicador, tomamos 15 (quinze) PAGs como amostragem. As Fotografias 357 a 371 apresentam a realização dos testes em quinze PAGs vistoriados.

Matriz:
Rua Maranhão, 166 - 10º andar
Santa Efigênia | CEP: 30.150-330 | Belo Horizonte - MG
+55 (31) 3508-7375

Escritório:
Rua Acésio do Rêgo Monteiro, 1515, Sala 409
Ininga | CEP: 64049-610 | Teresina – PI
+55 (86) 3085-5623

company/houer grupohouer houer.com.br grupohouer

Figura 357 – Aferição BEM SUCEDIDA da Velocidade Nominal de *Internet* entregue – PAG Delegacia de Proteção a Mulher – TERESINA-PI.



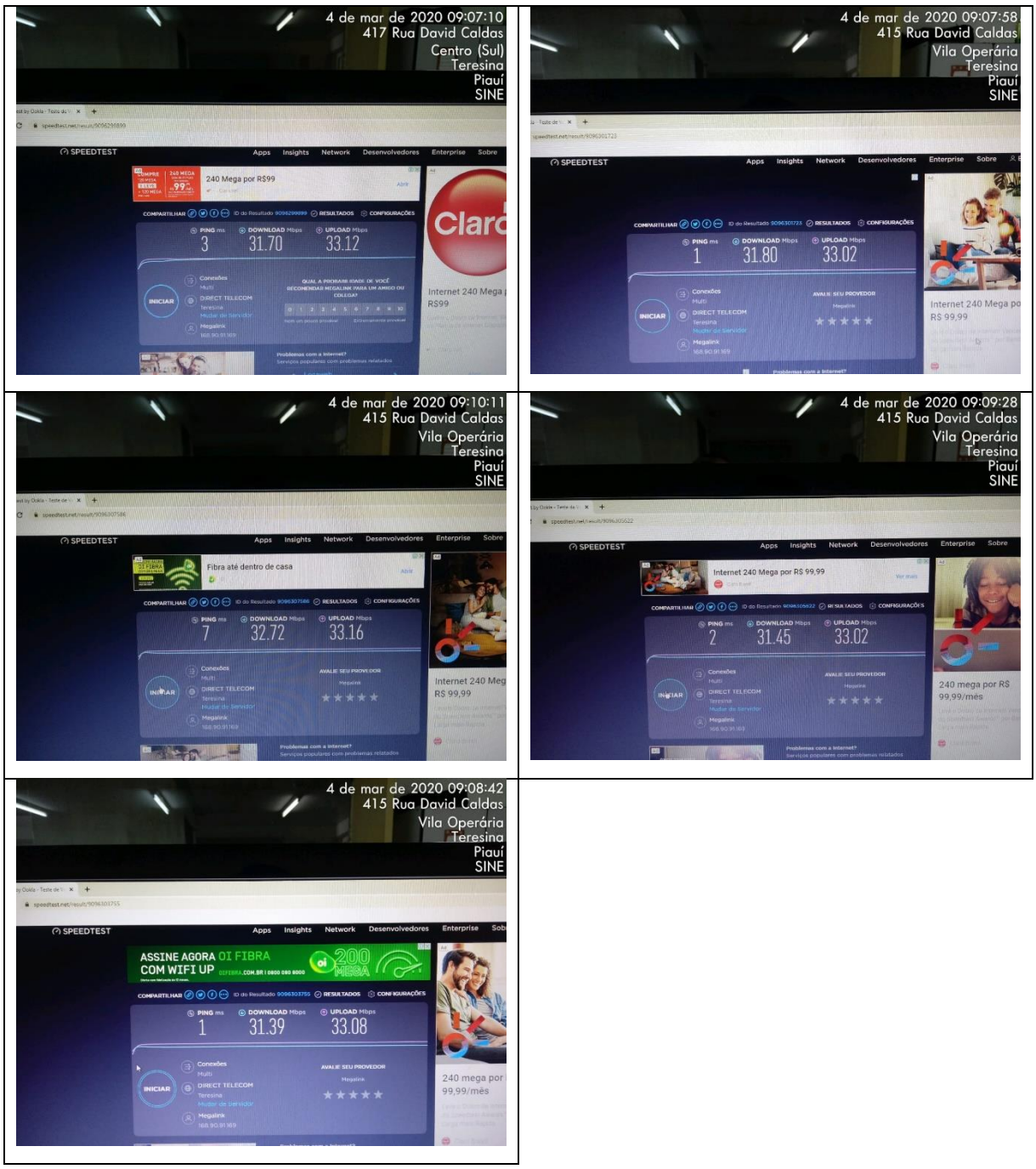
Fonte: Houer (2020).

Matriz:
Rua Maranhão, 166 - 10º andar
Santa Efigênia | CEP: 30.150-330 | Belo Horizonte - MG
+55 (31) 3508-7375

Escritório:
Rua Acésio do Rêgo Monteiro, 1515, Sala 409
Ininga | CEP: 64049-610 | Teresina – PI
+55 (86) 3085-5623

company/houer grupohouer houer.com.br grupohouer

Figura 358 - Aferição BEM SUCEDIDA da Velocidade Nominal de *Internet* entregue – PAG SINE – Teresina-PI



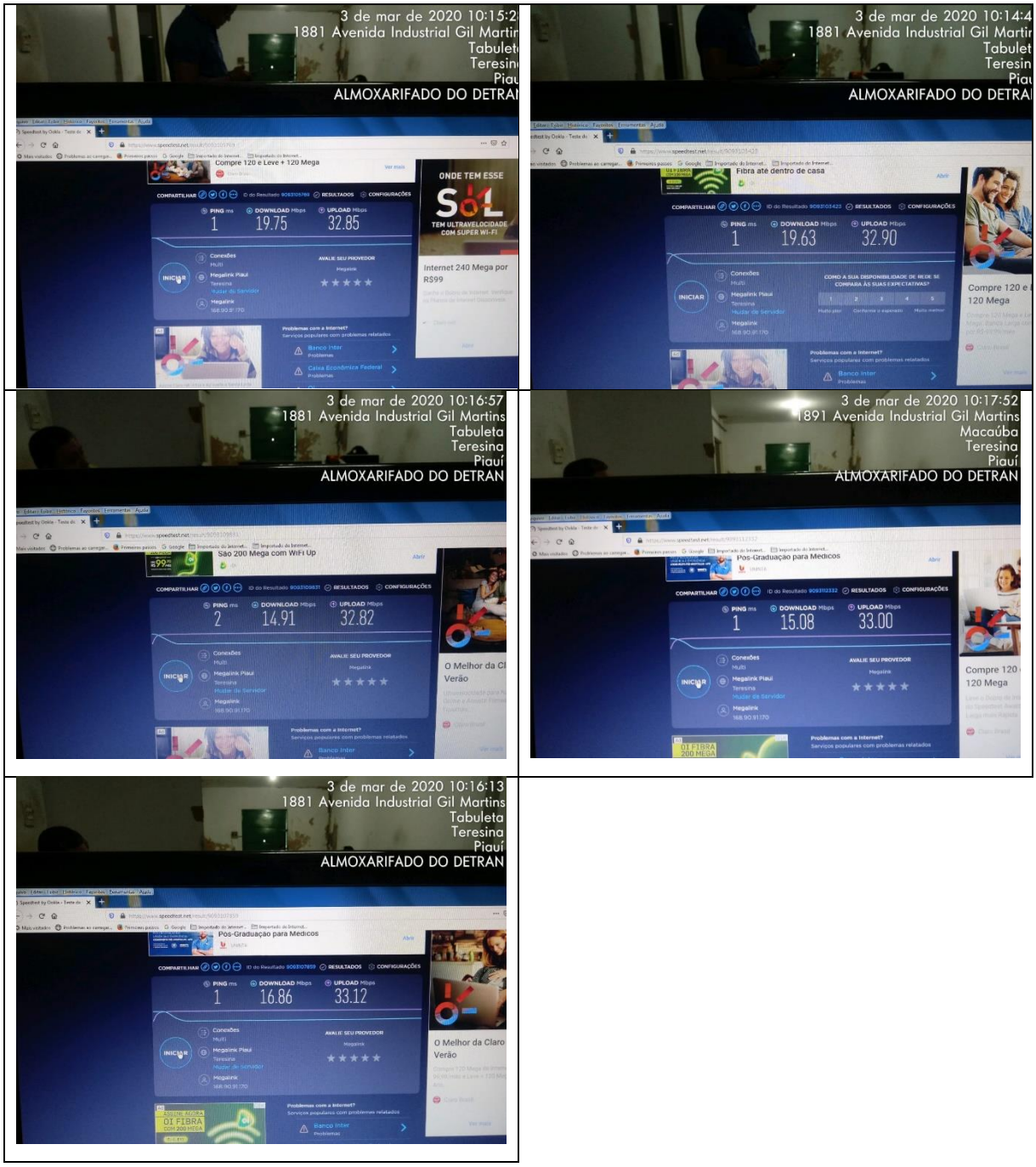
Fonte: Houer (2020).

Matriz:
Rua Maranhão, 166 - 10º andar
Santa Efigênia | CEP: 30.150-330 | Belo Horizonte - MG
+55 (31) 3508-7375

Escritório:
Rua Acésio do Rêgo Monteiro, 1515, Sala 409
Ininga | CEP: 64049-610 | Teresina – PI
+55 (86) 3085-5623

company/houer grupohouer houer.com.br grupohouer

Figura 359 – Aferição MAL SUCEDIDA da Velocidade Nominal de *Internet* entregue – PAG Almoxarifado do DETRAN – Teresina-PI



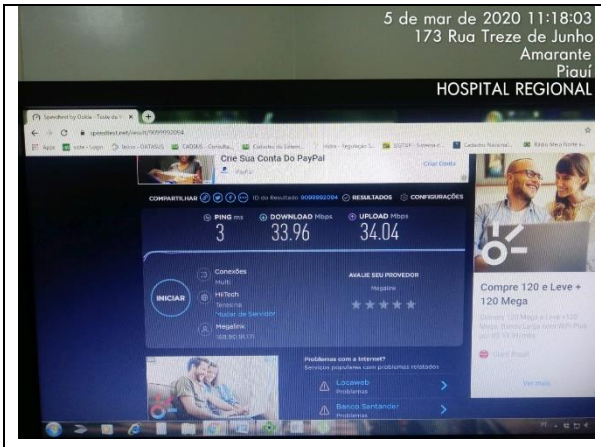
Fonte: Houer (2020).

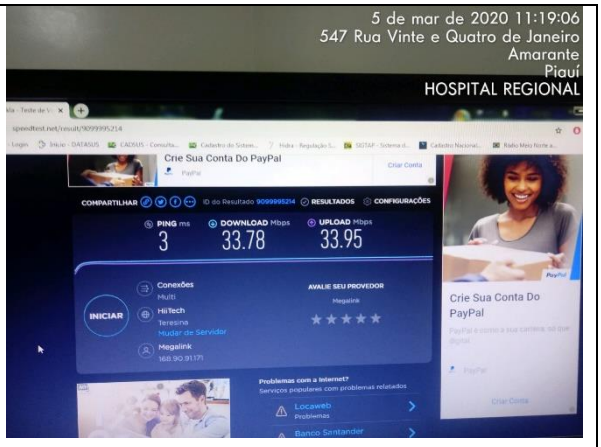
Matriz:
Rua Maranhão, 166 - 10º andar
Santa Efigênia | CEP: 30.150-330 | Belo Horizonte - MG
+55 (31) 3508-7375

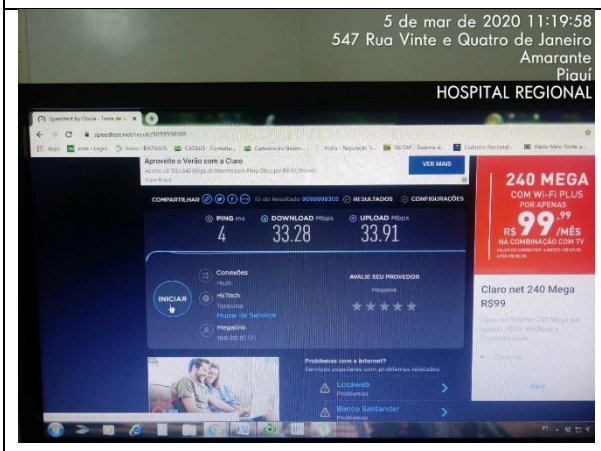
Escritório:
Rua Acésio do Rêgo Monteiro, 1515, Sala 409
Ininga | CEP: 64049-610 | Teresina – PI
+55 (86) 3085-5623

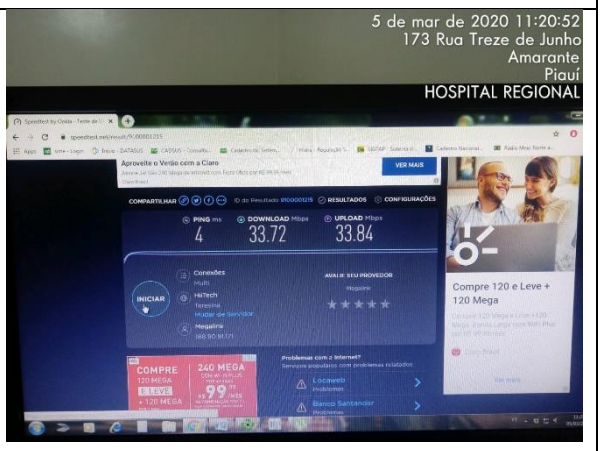
company/houer grupohouer houer.com.br grupohouer

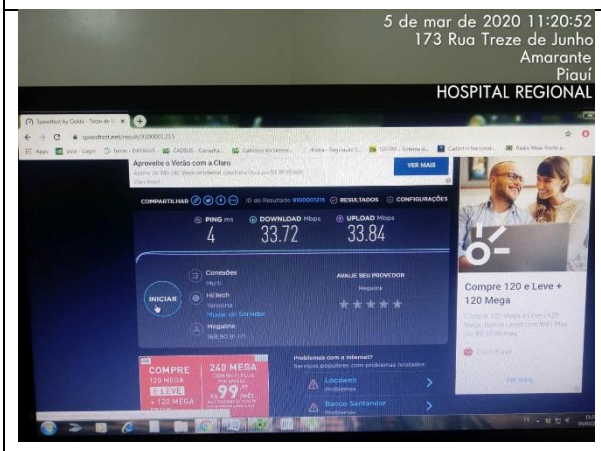
Figura 360 - Aferição BEM SUCEDIDA da Velocidade Nominal de *Internet* entregue – PAG Hospital Regional – Amarante-PI











Fonte: Houer (2020).

Matriz:
Rua Maranhão, 166 - 10º andar
Santa Efigênia | CEP: 30.150-330 | Belo Horizonte - MG
+55 (31) 3508-7375

Escritório:
Rua Acésio do Rêgo Monteiro, 1515, Sala 409
Ininga | CEP: 64049-610 | Teresina – PI
+55 (86) 3085-5623

company/houer grupohouer houer.com.br grupohouer

Figura 361 - Aferição BEM SUCEDIDA da Velocidade Nominal de *Internet* entregue – PAG U.E. Da Costa e Silva – Amarante-PI

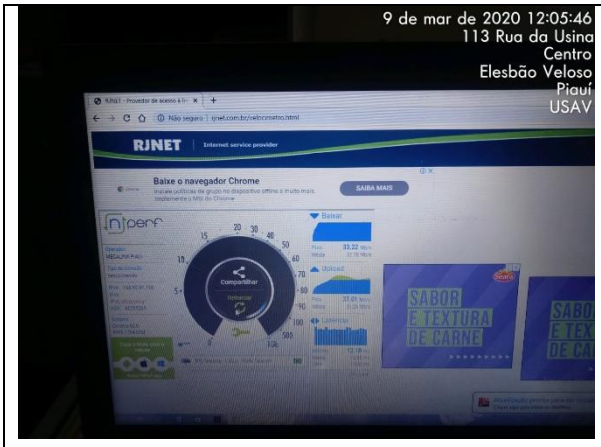
Fonte: Houer (2020).

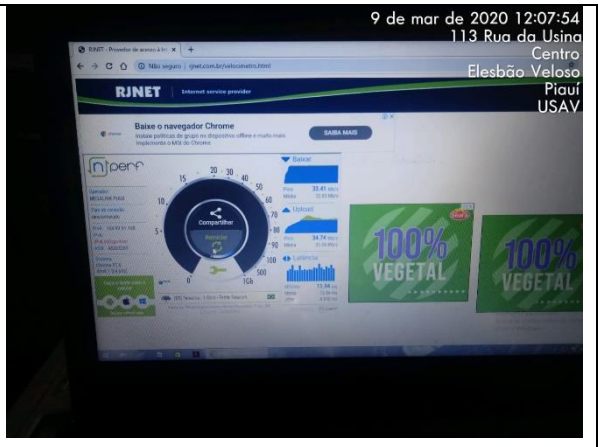
Matriz:
Rua Maranhão, 166 - 10º andar
Santa Efigênia | CEP: 30.150-330 | Belo Horizonte - MG
+55 (31) 3508-7375

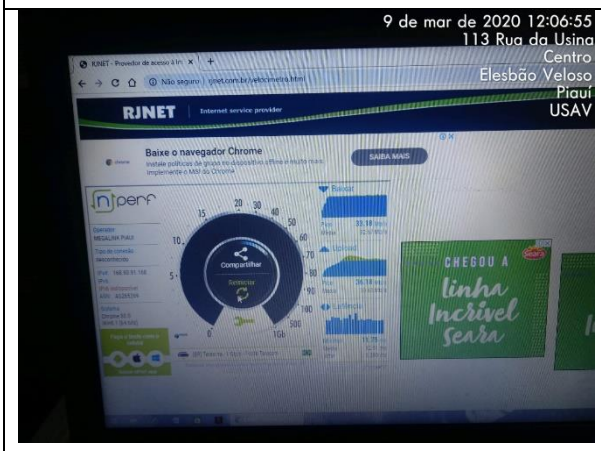
Escritório:
Rua Acésio do Rêgo Monteiro, 1515, Sala 409
Ininga | CEP: 64049-610 | Teresina – PI
+55 (86) 3085-5623

company/houer grupohouer houer.com.br grupohouer

Figura 362 - Aferição BEM SUCEDIDA da Velocidade Nominal de *Internet* entregue – PAG USAV – Elesbão Veloso-PI







Fonte: Houer (2020).

Matriz:
Rua Maranhão, 166 - 10º andar
Santa Efigênia | CEP: 30.150-330 | Belo Horizonte - MG
+55 (31) 3508-7375

Escritório:
Rua Acésio do Rêgo Monteiro, 1515, Sala 409
Ininga | CEP: 64049-610 | Teresina – PI
+55 (86) 3085-5623

company/houer grupohouer houer.com.br grupohouer

Figura 363 - Aferição BEM SUCEDIDA da Velocidade Nominal de *Internet* entregue – PAG Unidade Escolar Benedito P. Leal – Elesbão Veloso-PI

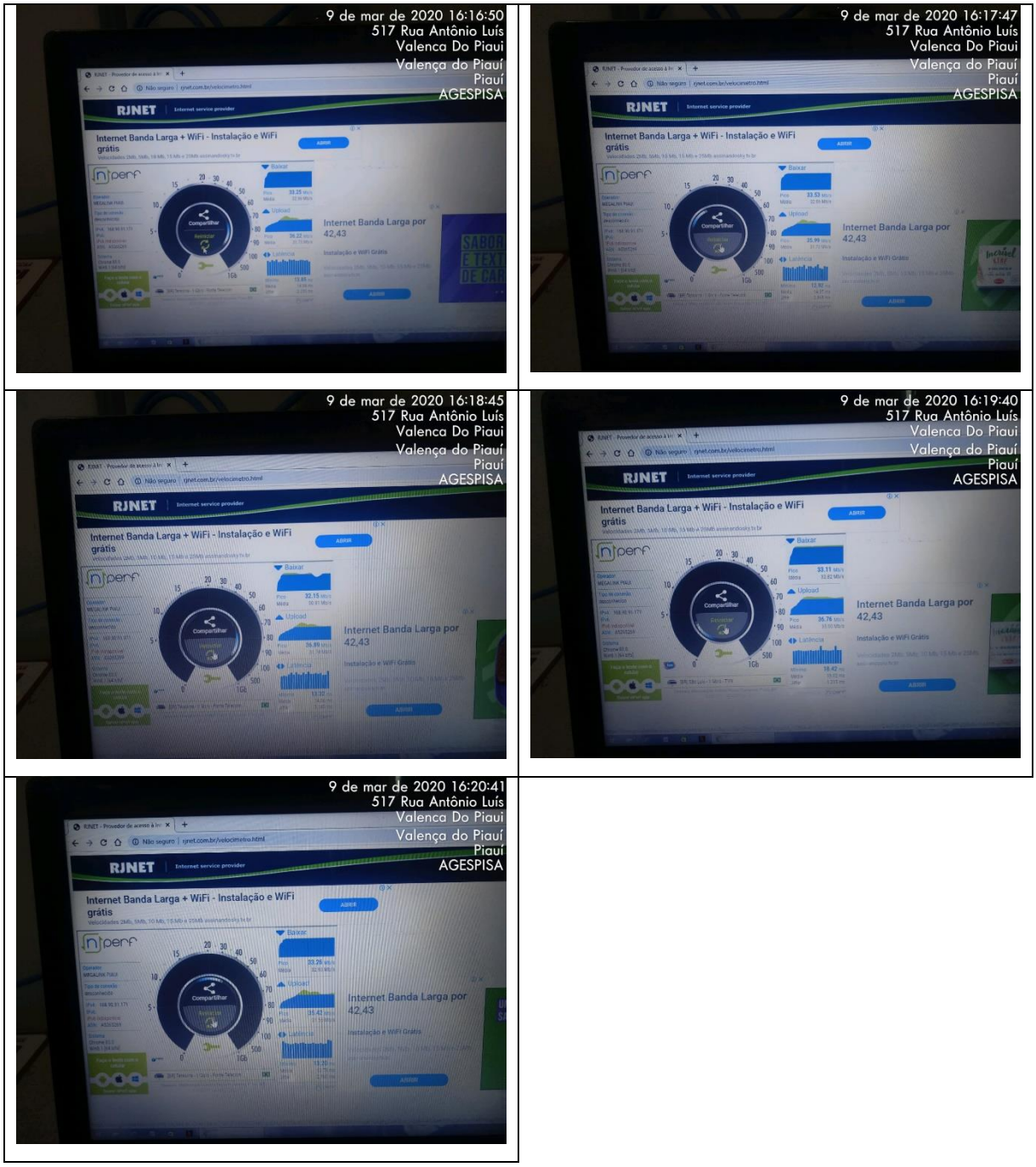
Fonte: Houer (2020).

Matriz:
Rua Maranhão, 166 - 10º andar
Santa Efigênia | CEP: 30.150-330 | Belo Horizonte - MG
+55 (31) 3508-7375

Escritório:
Rua Acésio do Rêgo Monteiro, 1515, Sala 409
Ininga | CEP: 64049-610 | Teresina – PI
+55 (86) 3085-5623

company/houer grupohouer houer.com.br grupohouer

Figura 364 - Aferição BEM SUCEDIDA da Velocidade Nominal de *Internet* entregue – PAG AGESPISA – Valença do Piauí-PI



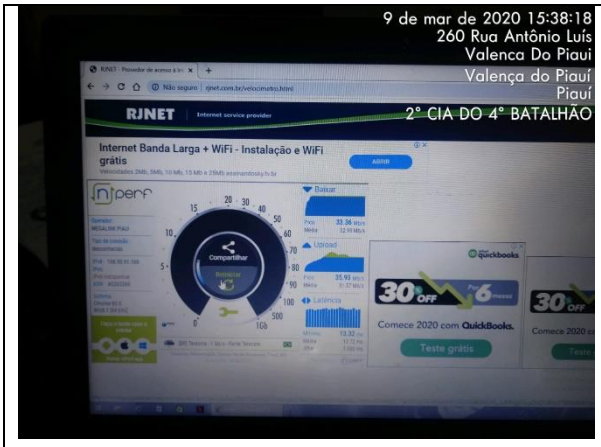
Fonte: Houer (2020).

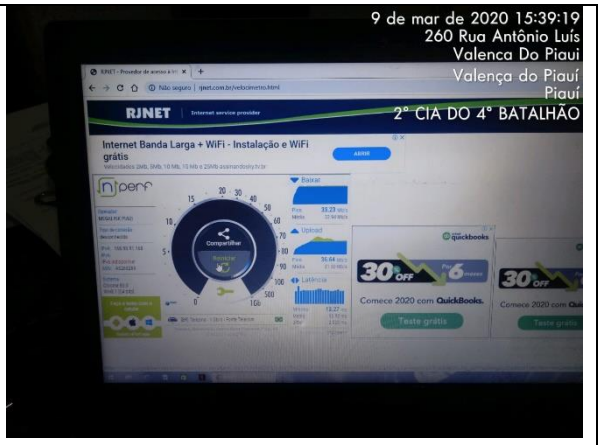
Matriz:
Rua Maranhão, 166 - 10º andar
Santa Efigênia | CEP: 30.150-330 | Belo Horizonte - MG
+55 (31) 3508-7375

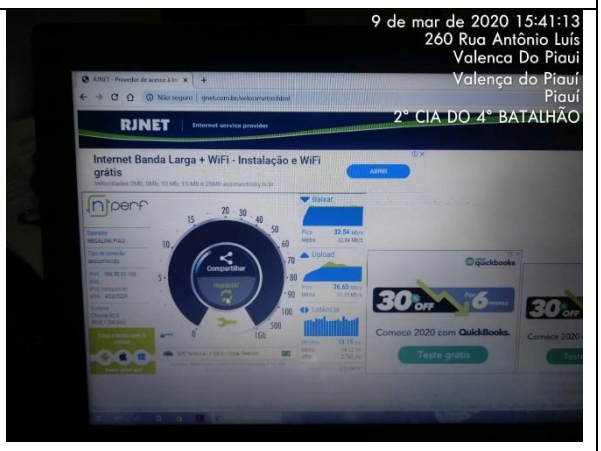
Escritório:
Rua Acésio do Rêgo Monteiro, 1515, Sala 409
Ininga | CEP: 64049-610 | Teresina – PI
+55 (86) 3085-5623

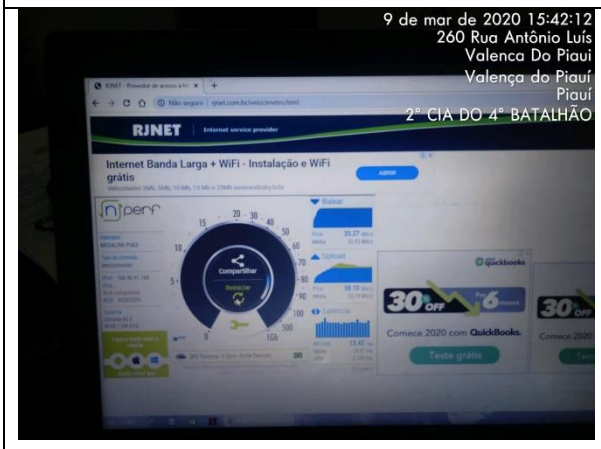
company/houer grupohouer houer.com.br grupohouer

Figura 365 - Aferição BEM SUCEDIDA da Velocidade Nominal de *Internet* entregue – PAG 2ª CIA/4° BPM – Valença do Piauí-PI









Fonte: Houer (2020).

Matriz:
Rua Maranhão, 166 - 10º andar
Santa Efigênia | CEP: 30.150-330 | Belo Horizonte - MG
+55 (31) 3508-7375

Escritório:
Rua Acésio do Rêgo Monteiro, 1515, Sala 409
Ininga | CEP: 64049-610 | Teresina – PI
+55 (86) 3085-5623

company/houer grupohouer houer.com.br grupohouer

Figura 366 - Aferição BEM SUCEDIDA da Velocidade Nominal de *Internet* entregue – PAG Unidade Escolar Lili Silveira – Jaicós-PI.

Fonte: Houer (2020).

Matriz:
Rua Maranhão, 166 - 10º andar
Santa Efigênia | CEP: 30.150-330 | Belo Horizonte - MG
+55 (31) 3508-7375

Escritório:
Rua Acésio do Rêgo Monteiro, 1515, Sala 409
Ininga | CEP: 64049-610 | Teresina – PI
+55 (86) 3085-5623

company/houer grupohouer houer.com.br grupohouer

Figura 367 - Aferição BEM SUCEDIDA da Velocidade Nominal de *Internet* entregue – PAG Unidade Escolar Mariano da Silveira Neto – Jaicós-PI.

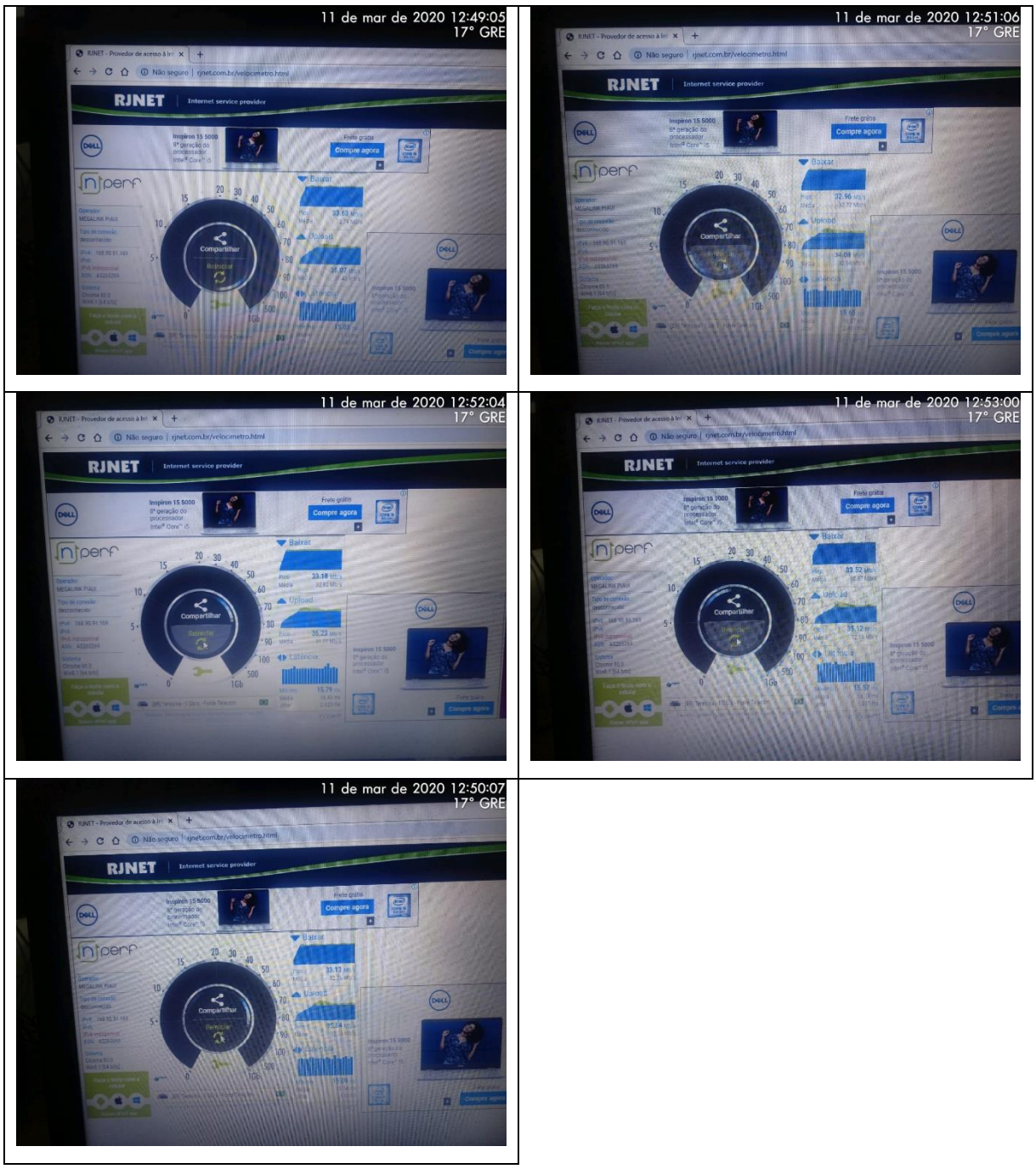
Fonte: Houer (2020).

Matriz:
Rua Maranhão, 166 - 10º andar
Santa Efigênia | CEP: 30.150-330 | Belo Horizonte - MG
+55 (31) 3508-7375

Escritório:
Rua Acésio do Rêgo Monteiro, 1515, Sala 409
Ininga | CEP: 64049-610 | Teresina – PI
+55 (86) 3085-5623

company/houer grupohouer houer.com.br grupohouer

Figura 368 - Aferição BEM SUCEDIDA da Velocidade Nominal de *Internet* entregue – PAG 17° GRE – Paulistana-PI.



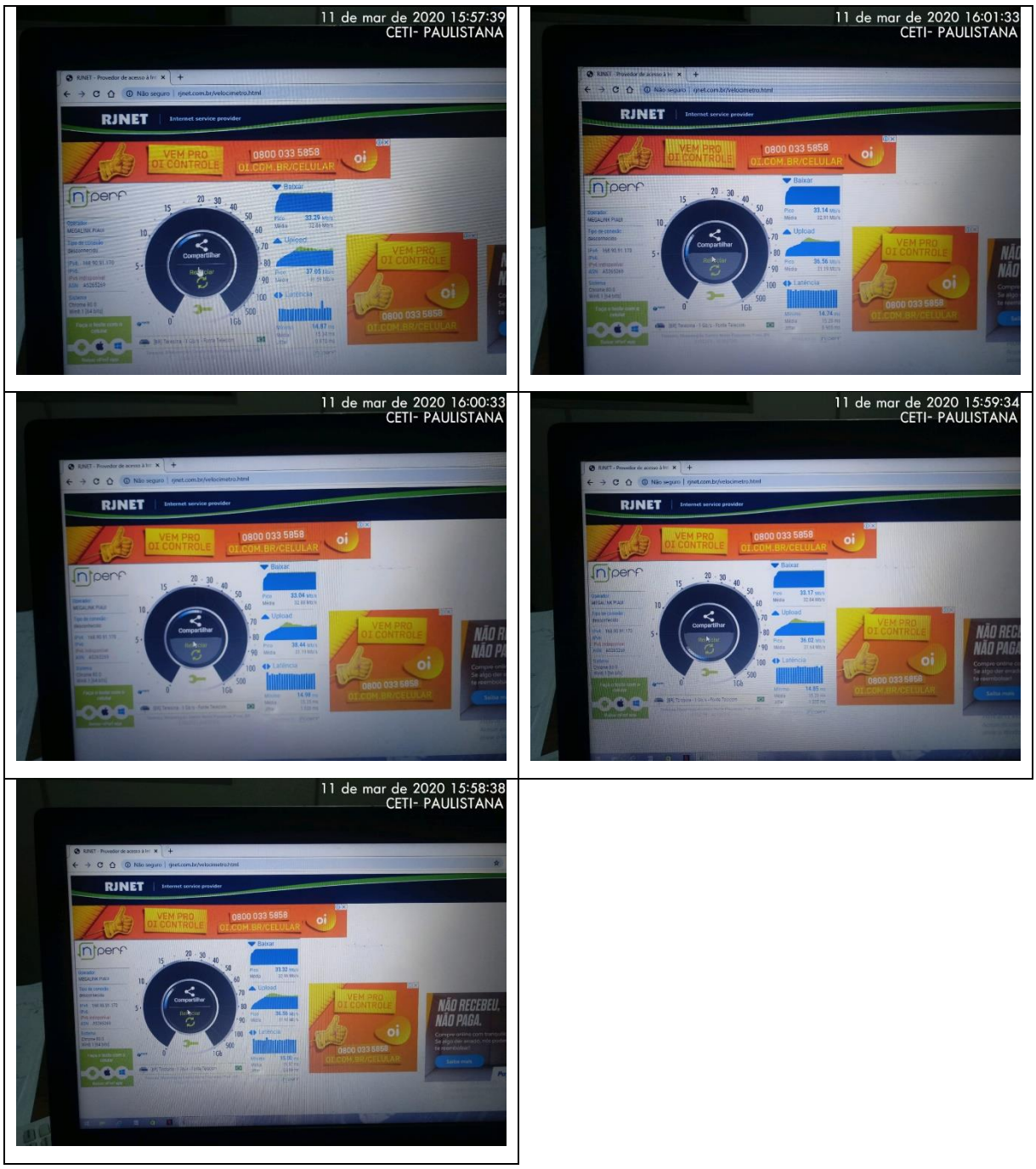
Fonte: Houer (2020).

Matriz:
Rua Maranhão, 166 - 10º andar
Santa Efigênia | CEP: 30.150-330 | Belo Horizonte - MG
+55 (31) 3508-7375

Escritório:
Rua Acésio do Rêgo Monteiro, 1515, Sala 409
Ininga | CEP: 64049-610 | Teresina – PI
+55 (86) 3085-5623

company/houer grupohouer houer.com.br grupohouer

Figura 369 - Aferição BEM SUCEDIDA da Velocidade Nominal de *Internet* entregue – PAG CETI – Paulistana-PI.



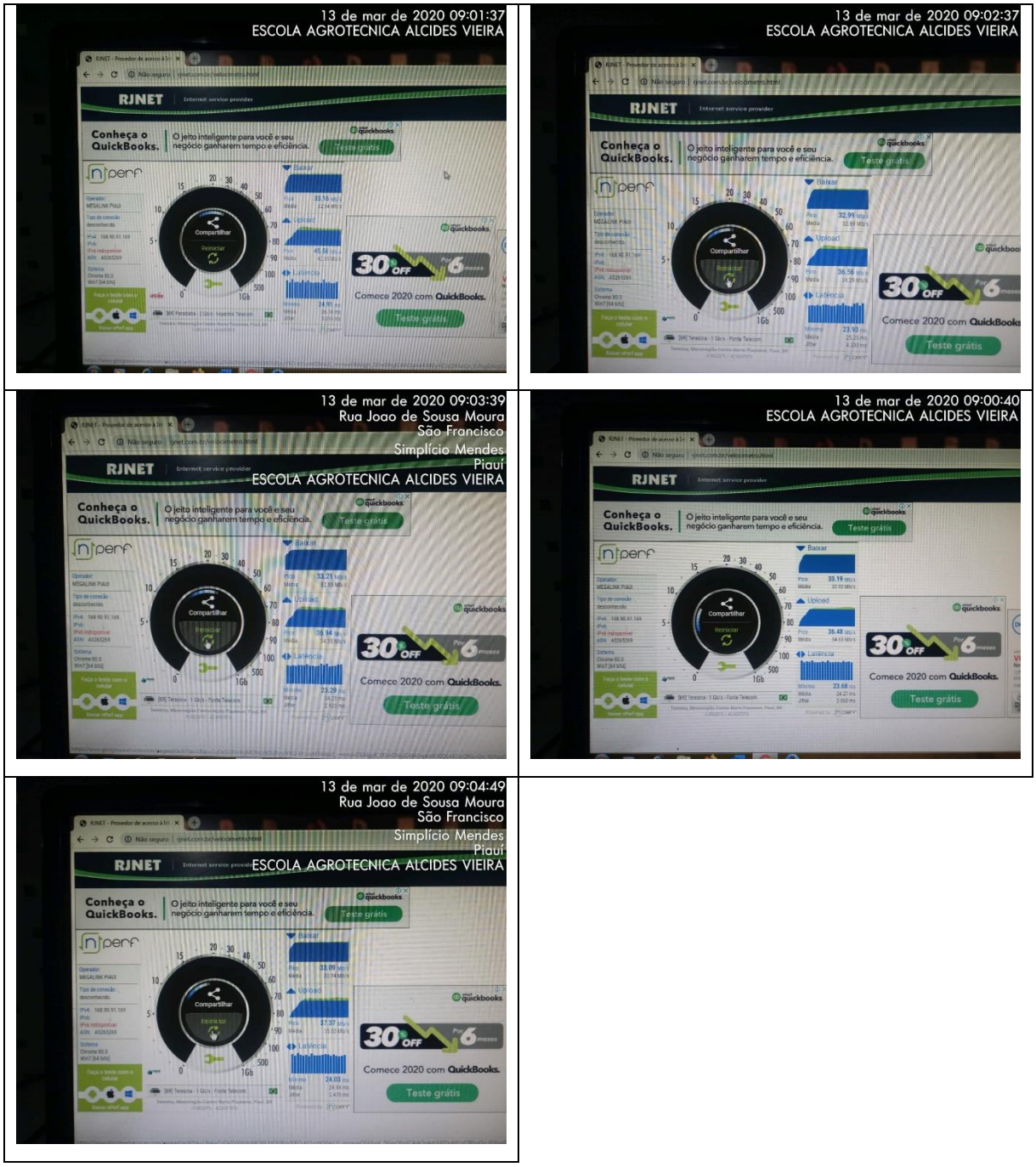
Fonte: Houer (2020).

Matriz:
Rua Maranhão, 166 - 10º andar
Santa Efigênia | CEP: 30.150-330 | Belo Horizonte - MG
+55 (31) 3508-7375

Escritório:
Rua Acésio do Rêgo Monteiro, 1515, Sala 409
Ininga | CEP: 64049-610 | Teresina – PI
+55 (86) 3085-5623

company/houer grupohouer houer.com.br grupohouer

Figura 370 - Aferição BEM SUCEDIDA da Velocidade Nominal de *Internet* entregue – PAG Escola Agrotécnica Alcides Vieira – Simplício Mendes-PI.



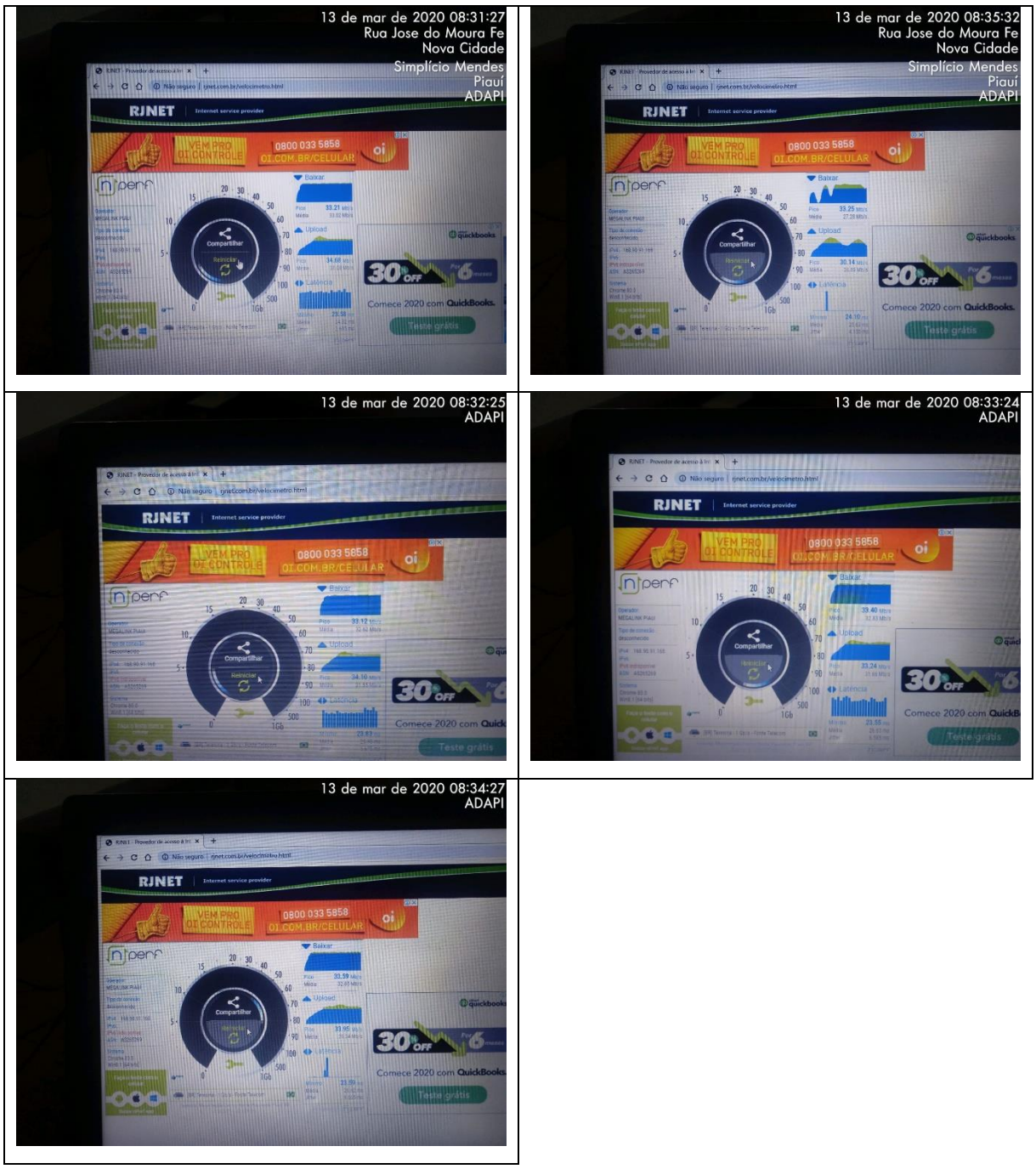
Fonte: Houer (2020).

Matriz:
Rua Maranhão, 166 - 10º andar
Santa Efigênia | CEP: 30.150-330 | Belo Horizonte - MG
+55 (31) 3508-7375

Escritório:
Rua Acésio do Rêgo Monteiro, 1515, Sala 409
Ininga | CEP: 64049-610 | Teresina – PI
+55 (86) 3085-5623

company/houer grupohouer houer.com.br grupohouer

Figura 371 - Aferição BEM SUCEDIDA da Velocidade Nominal de *Internet* entregue – PAG ADAPI – Simplício Mendes-PI.



Fonte: Houer (2020).

Matriz:
Rua Maranhão, 166 - 10º andar
Santa Efigênia | CEP: 30.150-330 | Belo Horizonte - MG
+55 (31) 3508-7375

Escritório:
Rua Acésio do Rêgo Monteiro, 1515, Sala 409
Ininga | CEP: 64049-610 | Teresina – PI
+55 (86) 3085-5623

company/houer grupohouer houer.com.br grupohouer

Após realização dos Testes de Velocidades nos PAGs, calculamos o indicador de Percentual de Entrega de Banda de Internet (PEIN), utilizando a seguinte fórmula:

$$PEIN = S / T$$

Onde:

- S: Quantidade de medições bem-sucedidas no período;
- T: Quantidade de medições realizadas no período;

Assim sendo:

$$PEIN = 14/15$$

$$PEIN = 0{,}93 = 93\%$$

Para a obtenção da pontuação deste indicador, deve-se encontrar o valor correspondente na figura 372.

Figura 372 – Pontuação do Percentual de Entrega de Banda *Internet*

INTERVALO	PONTUAÇÃO
100≥PEIN≥80	1
80>PEIN≥70	0,8
70>PEIN≥60	0,6
60>PEIN≥50	0,2
50>PEIN	0

Fonte: Adaptado de Governo do Estado (2019).

Logo, a pontuação do indicador PEIN é 1.

Matriz:
Rua Maranhão, 166 - 10º andar
Santa Efigênia | CEP: 30.150-330 | Belo Horizonte - MG
+55 (31) 3508-7375

Escritório:
Rua Acésio do Rêgo Monteiro, 1515, Sala 409
Ininga | CEP: 64049-610 | Teresina – PI
+55 (86) 3085-5623

company/houer grupohouer houer.com.br grupohouer

9.2.9 *Coeficiente de Eficiência do Serviço de Internet (COEFIN)*

O Coeficiente de Eficiência do Serviço de *Internet* – COEFIN foi calculado com base no resultado encontrado para todos os Indicadores de Desempenho do Serviço de *Internet*, para cálculo da Contraprestação Pecuniária, como forma de associar o desempenho da Concessionária à sua remuneração.

O COEFIN será obtido por meio da seguinte expressão:

$$COEFIN = GSAIN + QIIN$$

Onde:

- GSAIN = Grau de Satisfação do Atendimento do Serviço de *Internet*;
- QIIN = Qualidade da Infraestrutura do Serviço de Internet;

Calculados pela expressão:

$$GSAIN = TRIN * 0{,}04 + TSIN * 0{,}1 + EAIN * 0{,}1 + PRIN * 0{,}1$$

$$QIIN = DMIN * 0{,}3 + NCIN * 0{,}03 + NMIN * 0{,}03 + PEIN * 0{,}3$$

Assim sendo:

$$GSAIN = TRIN * 0{,}04 + TSIN * 0{,}1 + EAIN * 0{,}1 + PRIN * 0{,}1$$

$$GSAIN = 1 * 0{,}04 + 1 * 0{,}1 + 1 * 0{,}1 + 1 * 0{,}1$$

$$GSAIN = 0{,}34$$

$$QIIN = (1 * 0{,}3) + (1 * 0{,}03) + (1 * 0{,}03) + (1 * 0{,}3)$$

$$QIIN = 0{,}3 + 0{,}03 + 0{,}03 + 0{,}3$$

$$QIIN = 0{,}66$$

$$COEFIN = 0{,}34 + 0{,}66$$

$$COEFIN = 1$$

Matriz:
Rua Maranhão, 166 - 10º andar
Santa Efigênia | CEP: 30.150-330 | Belo Horizonte - MG
+55 (31) 3508-7375

Escritório:
Rua Acésio do Rêgo Monteiro, 1515, Sala 409
Ininga | CEP: 64049-610 | Teresina – PI
+55 (86) 3085-5623

company/houer grupohouer houer.com.br grupohouer

Logo, COEFIN = 1.

Portanto, temos que o Coeficiente de Eficiência do Serviço de Internet é igual a 1.

Matriz:
Rua Maranhão, 166 - 10º andar
Santa Efigênia | CEP: 30.150-330 | Belo Horizonte - MG
+55 (31) 3508-7375

Escritório:
Rua Acésio do Rêgo Monteiro, 1515, Sala 409
Ininga | CEP: 64049-610 | Teresina – PI
+55 (86) 3085-5623

company/houer grupohouer houer.com.br grupohouer

10 CÁLCULO DE REDUTOR

Para calcular o percentual redutor que será aplicado como Cobrança de Redutores para cálculo da Contraprestação Pecuniária, será utilizada a seguinte fórmula:

REDUTOR = (**1** – **COEFp**) * **15%**

Onde:

- **REDUTOR** é o percentual final que será aplicado como redutor, representando a Cobrança de Redutores na Contraprestação Pecuniária mensal;
- **COEFp** representa o **Coeficiente Ponderado**, obtido através da seguinte fórmula:

$$COEFp = \frac{(C_{GE}*P_{GE}) + (C_{AV}*P_{AV}) + (C_{EM}*P_{EM}) + (C_{IN}*P_{IN}) + (C_{OD}*P_{OD}) + (C_{DF}*P_{DF}) + (C_{SE}*P_{SE}) + (C_{ST}*P_{ST}) + (C_{SV}*P_{SV}) + (C_{TV}*P_{TV}) + (C_{TM}*P_{TM}) + (C_{WP}*P_{WP}) + (C_{WL}*P_{WL})}{P_{GE} + P_{AV} + P_{EM} + P_{IN} + P_{OD} + P_{DF} + P_{SE} + P_{ST} + P_{VS} + P_{TV} + P_{TM} + P_{WP} + P_{WL}}$$

Onde:

- **COEFP** representa o Coeficiente Ponderado, calculado através da fórmula;
- **Cx** representa o valor medido do coeficiente correspondente no período em questão. Para identificar o coeficiente adequado, deverá ser utilizada a tabela “Coeficientes, Siglas e Pesos”, a seguir;
- **Px** refere-se ao percentual da Contraprestação Pecuniária representado pelo serviço correspondente. Para identificar o valor deste item será necessário calcular a representatividade percentual do mesmo no total das receitas e utilizar este percentual como PESO nesta fórmula (representado pelas variáveis Px). Para identificar a variável adequada ao serviço, deverá ser utilizada a tabela “Coeficientes, Siglas e Pesos”, a seguir, sendo que caso não exista nenhuma unidade ativa do serviço em questão, o valor do PESO correspondente será igual a ZERO. Se todos os pesos forem iguais a zero, COEFP será igual a UM.

Logo,

COEFp = (1*50) + (1*50) / (50 + 50)
COEFp = 1

Matriz:
Rua Maranhão, 166 - 10º andar
Santa Efigênia | CEP: 30.150-330 | Belo Horizonte - MG
+55 (31) 3508-7375

Escritório:
Rua Acésio do Rêgo Monteiro, 1515, Sala 409
Ininga | CEP: 64049-610 | Teresina – PI
+55 (86) 3085-5623

company/houer grupohouer houer.com.br grupohouer

REDUTOR = (**1** – **COEFp**) * **15%**

REDUTOR = (1 – 1) * 15%

REDUTOR = 0

Portanto, o redutor é igual a 0 (zero) o que não terá influência no cálculo da contraprestação.

Figura 373 – Coeficientes, Siglas e Pesos

SERVIÇO	COEFICIENTE	SIGLA DO COEFICIENTE	SIGLA DO PESO
Geral	COEFGE	CGE	PGE
Áudio e Videoconferência	COEFAV	CAV	PAV
Estações Meteorológicas	COEFEM	CEM	PEM
Internet	COEFIN	CIN	PIN
Outsourcing de Impressão e Digitalização	COEFOD	COD	POD
Rede Privada de Fibra Ótica	COEFPF	CPF	PPF
Solução Educacional	COEFSE	CSE	PSE
Trunking	COEFST	CST	PST
VoIP	COEFSV	CSV	PSV
Tele Vigilância	COEFTV	CTV	PTV
Telemedicina	COEFTM	CTM	PTM
Wireless Internet Pública	COEFWP	CWP	PWP
Wireless Rede local	COEFWL	CWL	PWL
Geral	COEFGE	CGE	PGE

Fonte: Houer (2019).

Matriz:
Rua Maranhão, 166 - 10º andar
Santa Efigênia | CEP: 30.150-330 | Belo Horizonte - MG
+55 (31) 3508-7375

Escritório:
Rua Acésio do Rêgo Monteiro, 1515, Sala 409
Ininga | CEP: 64049-610 | Teresina – PI
+55 (86) 3085-5623

company/houer grupohouer houer.com.br grupohouer

10.1 Considerações Acerca do Cálculo de Redutor

A Concessionária deverá atingir os seguintes valores a fim de não receber nenhuma redução na Contraprestação Pecuniária através da aplicação de Redutor:

1. Até o 24º mês, atingir pelo menos 60% dos níveis exigidos nos Indicadores de Desempenho descritos;

2. Do 25º ao 48º mês, atingir pelo menos 80% dos níveis exigidos nos Indicadores de Desempenho descritos;

3. A partir do 49º mês, a Concessionária terá que atingir 100% dos níveis exigidos nos Indicadores de Desempenho descritos.

Matriz:
Rua Maranhão, 166 - 10º andar
Santa Efigênia | CEP: 30.150-330 | Belo Horizonte - MG
+55 (31) 3508-7375

Escritório:
Rua Acésio do Rêgo Monteiro, 1515, Sala 409
Ininga | CEP: 64049-610 | Teresina – PI
+55 (86) 3085-5623

company/houer grupohouer houer.com.br grupohouer

11 ATIVIDADES REALIZADAS NO PERÍODO

Os serviços executados pela concessionária foram atividades de entrega de *Links* de Internet tecnologia GPON/FTTH, do *Optical Line Terminal* (OLT's) até as Unidade de Rede Ótica (ONU's) instaladas nos PAG's.

Foram entregues 46 (quarenta e seis) *links* ativados. As atividades foram realizadas no período correspondendo entre 01 a 31 de março de 2020. A seguir, encontra-se a figura 374 que detalha os municípios com suas quantificações de ativações no período.

Figura 374 – Municípios com ativações realizadas em março/2020

Nº	MUNICÍPIO	ATIVAÇÕES
1	Água Branca	1
2	Bom Jesus	1
3	Buriti dos Lopes	1
4	Campo Maior	1
5	Cocal	1
6	Corrente	18
7	Gilbués	7
8	Parnaíba	1
9	Teresina	15

Fonte: Houer (2020).

A Planilha com detalhamento de todos os 46 (quarenta e seis) pontos entregues, bem como o acumulado, que somam 905 (novecentos e cinco) pontos entregues desde junho até o presente momento, encontra-se anexo no *Email*. Nela encontra-se discriminado o número do ponto, Órgão, PAG, Endereço, número da Ordem de Serviço e data da ativação.

Em cada ponto foi instalado um *rack* interno que acomoda uma infraestrutura que conecta à rede local com o *link* de *internet/intranet*; contendo: um Ponto de Terminação Ótica (PTO), uma tomada dupla, um disjuntor para a proteção elétrica e a ONU.

Matriz:
Rua Maranhão, 166 - 10º andar
Santa Efigênia | CEP: 30.150-330 | Belo Horizonte - MG
+55 (31) 3508-7375

Escritório:
Rua Acésio do Rêgo Monteiro, 1515, Sala 409
Ininga | CEP: 64049-610 | Teresina – PI
+55 (86) 3085-5623

company/houer grupohouer houer.com.br grupohouer

Assim que os pontos foram entregues, foram realizados testes de velocidade a partir das ONU's, comprovando a velocidade na faixa definida para o ponto, sendo atestadas e aceitas pela Agência de Tecnologia da Informação do Estado do Piauí (ATI) com a assinatura do responsável nos pontos nas Ordens de Serviço (OS) comprovando a entrega do *link* de *Internet* conforme contratado.

As Ordens de Serviços foram assinadas por representante da Agência de Tecnologia da Informação do Piauí (ATI).

Desse modo, foi dado, pelo Verificador Independente, o ACEITE as atividades executadas que foram entregues por apresentarem desempenho conforme a contratação.

Matriz:
Rua Maranhão, 166 - 10º andar
Santa Efigênia | CEP: 30.150-330 | Belo Horizonte - MG
+55 (31) 3508-7375

Escritório:
Rua Acésio do Rêgo Monteiro, 1515, Sala 409
Ininga | CEP: 64049-610 | Teresina – PI
+55 (86) 3085-5623

company/houer grupohouer houer.com.br grupohouer

12 ANÁLISE DE ACOMPANHAMENTO E PROJEÇÃO DO CRONOGRAMA

Foi realizada uma breve análise do desenvolvimento da implantação do Projeto Piauí Conectado, utilizando como premissa o Cronograma definido no Projeto. Nesse, encontra-se o detalhamento, em números e prazos, a expectativa de implantação dos pontos de *internet*, bem como a Planilha de Entregas de *Links* encaminhadas pela Concessionária, constando o detalhamento dos PAGs e endereços entregues.

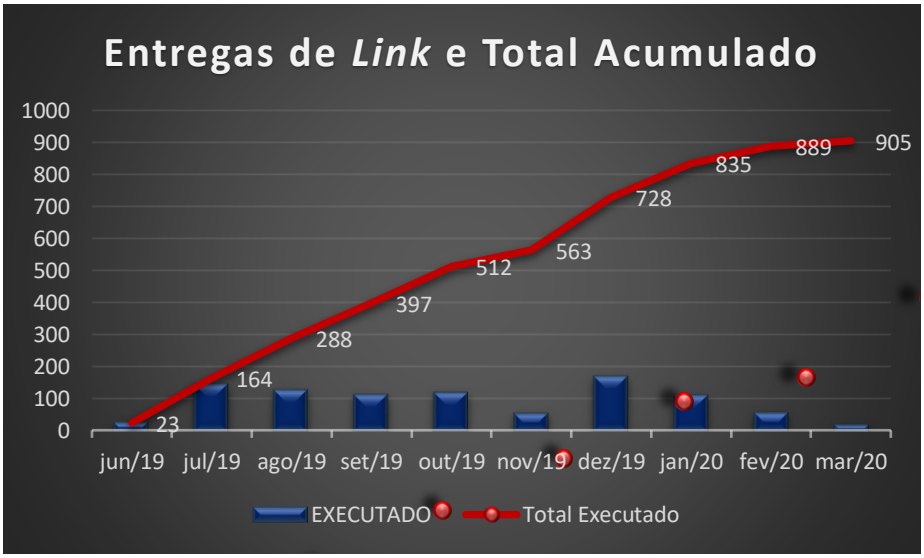
No mês de março houve uma revisão na quantidade total de PAGs ativados. Essa revisão foi de comum acordo entre a SPE e ATI. O motivo pelo qual houve essa revisão foi que em 33 PAGs havia mais de um link. Eles continuam instalados, foi mudado apenas a forma de contar, contando como MBps adicionais e não com PAGs, segundo informação da SPE.

Isso ocasionou uma duplicidade na contabilização da quantidade de PAGs nos meses anteriores ao mês de março de 2020.

A SPE estará fazendo um desconto na fatura com a exclusão de contagem dos 33 PAG's e cobrando MBps adicionais, que dará valor inferior, sendo melhor para o Estado.

A figura 375 apresenta as entregas de *links* mensais e o total acumulado.

Figura 375 – Representação gráfica de Entregas de *Link* e Total Acumulado



Fonte: Houer (2020).

Matriz:
Rua Maranhão, 166 - 10º andar
Santa Efigênia | CEP: 30.150-330 | Belo Horizonte - MG
+55 (31) 3508-7375

Escritório:
Rua Acésio do Rêgo Monteiro, 1515, Sala 409
Ininga | CEP: 64049-610 | Teresina – PI
+55 (86) 3085-5623

company/houer grupohouer houer.com.br grupohouer

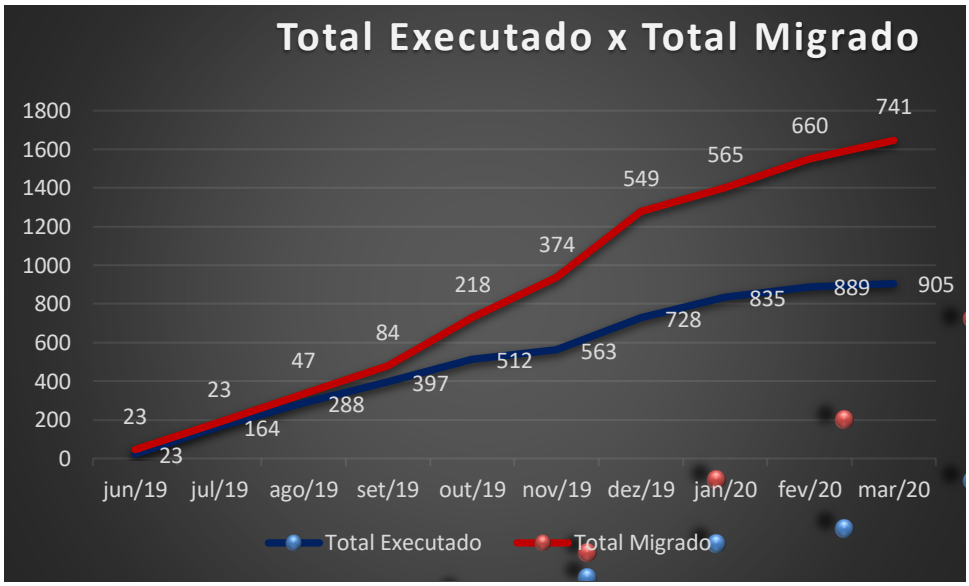
As figuras 376 e 377 apresentam a quantidade de pontos executados nos respectivos meses e a quantidade de pontos migrados.

Figura 376 – Quadro Resumo

MÊS/ANO	EXECUTADO	MIGRADO
Junho/2019	23	23
Julho/2019	141	0
Agosto/2019	124	24
Setembro/2019	109	37
Outubro/2019	115	134
Novembro/2019	51	156
Dezembro/2019	165	175
Janeiro/2020	107	16
Fevereiro/2020	74	95
Março/2020	46	81
TOTAL	905	741

Fonte: Houer (2020).

Figura 377 – Gráfico da Comparação de *Links* entre o Total Executado e Migrado



Fonte: Houer (2020).

Matriz:
Rua Maranhão, 166 - 10º andar
Santa Efigênia | CEP: 30.150-330 | Belo Horizonte - MG
+55 (31) 3508-7375

Escritório:
Rua Acésio do Rêgo Monteiro, 1515, Sala 409
Ininga | CEP: 64049-610 | Teresina – PI
+55 (86) 3085-5623

company/houer grupohouer houer.com.br grupohouer

13 CONSIDERAÇÕES FINAIS

A SPE entregou no mês de março deste ano, 46 (quarenta e seis) pontos, correspondendo a um total de 905 (novecentos e cinco) entregas de pontos dos 1.500 (mil e quinhentos) previstos. Todos os *links* de *intranet/intranet* ativados estão em funcionamento.

Dois dos indicadores contratados, PFOC e PTCO, não foram medidos devido a pandemia do novo coronavírus. Em reunião com SPE e ATI, ficou acordado que seriam estipuladas notas máximas para estes indicadores (ATA de reunião).

A SPE até o momento não iniciou a implantação do *Backbone*.

Baseando na quantidade de *link*s entregues/ativados nos meses de junho, julho, agosto, setembro, outubro, novembro e dezembro de 2019, e os meses de janeiro e fevereiro de 2020 em relação ao programado, foi constatado que o cronograma estava sendo cumprido até este mês. Contudo, a partir da segunda quinzena do mês de março os serviços de instalação de PAG's e lançamento de rede óptica aérea executados pela SPE, foram impactados pelas medidas contra a disseminação do coronavírus, conforme já abordado nesse documento sem previsão de retomada das atividades, conforme Resolução abaixo transcrita:

Resolução 01/2020 do conselho gestor de PPP do Estado do Piauí que trata da suspensão e renegociação do prazo do cronograma de investimentos, obras e metas dos contratos celebrados no âmbito do Programa Estadual de Parcerias Público Privadas e Concessões. O que afeta o projeto Piauí Conectado – Contrato nº 001/2018 – 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.

A Resolução 01/2020 do conselho gestor de PPP do Estado do Piauí estabelece os itens abaixo:

- suspensão do prazo dos cronogramas de investimentos, obras e metas do contrato, pelo período que durar o estado de calamidade pública em razão do avanço do novo coronavirus (COVID-19), contados a partir da publicação desta Resolução;
- que a renegociação do prazo de cronograma de investimentos e metas do contrato

Matriz:
Rua Maranhão, 166 - 10º andar
Santa Efigênia | CEP: 30.150-330 | Belo Horizonte - MG
+55 (31) 3508-7375

Escritório:
Rua Acésio do Rêgo Monteiro, 1515, Sala 409
Ininga | CEP: 64049-610 | Teresina – PI
+55 (86) 3085-5623

company/houer grupohouer houer.com.br grupohouer

será realizada pelo Comitê de Monitoramento e Gestão e a Concessionária deverá levar em consideração a situação econômica, financeira e a disponibilidade de capital no mercado e a geração de receita do projeto;

- que o Conselho Gestor deverá aprovar o cronograma ajustado e o possível reequilíbrio econômico e financeiro do contrato, observando as medidas adotadas em virtude da pandemia sobre o coronavirus;
- que a suspensão do cronograma poderá acarretar a necessidade de repactuação de prazo de vigência do contrato e reequilíbrio econômico e financeiro, cada caso será analisado pelo CMOG e apreciado e aprovado pelo CGP;
- que caberá a Concessionária, 15 dias após a finalização do prazo de suspensão, que ocorrerá simultaneamente a finalização do estado de calamidade, apresentar ao CMOG, o cronograma de investimentos e metas atualizado e os pleitos de reequilíbrio se for o caso;
- que a suspensão do cronograma de investimento não afeta a prestação dos serviços e nem os pagamentos de contraprestação ou cobrança de tarifas e/ou receitas do projeto. Os contratos permanecem em vigor e devem ser cumpridos na forma da lei.

Anexos

01 - Formulário para atendimento dos indicadores NCFO e NMFO, na qual consta as situações e o padrão de referência.

Matriz:
Rua Maranhão, 166 - 10º andar
Santa Efigênia | CEP: 30.150-330 | Belo Horizonte - MG
+55 (31) 3508-7375

Escritório:
Rua Acésio do Rêgo Monteiro, 1515, Sala 409
Ininga | CEP: 64049-610 | Teresina – PI
+55 (86) 3085-5623

company/houer grupohouer houer.com.br grupohouer

CHECKLIST DE LANÇAMENTO DE CABO AÉREO

1 - IDENTIFICAÇÃO:

CIDADE:

OLT:

RAMAL:

2 - LEVANTAMENTO:

			REFERÊNCIA
1) Lançamento padrão conforme projeto	◯ SIM	◯ NÃO	. flecha máxima de 1% . cabo óptico utlizado ITU-T G.652
2) Altura do lançamento do cabo óptico	◯ SIM	◯ NÃO	. entre 5,20 e 5,70 metros
3) Placa de identificação do cabo lançado	◯ SIM	◯ NÃO	. nos postes e cruzetas de suporte
4) Suporte universal de ancoragem aplicado corretamente	◯ SIM	◯ NÃO	. mudança de direção > 10° . cruzamento de vias . sistema FLAY . primeiro e ultimo poste . caixas de emenda ópticas . cruzeta de reserva técnica
5) Suporte universal de passagem dielétrico aplicado corretamente	◯ SIM	◯ NÃO	. cabo sem curvatura ou <= 10°
6) Cordoalha aplicado corretamente	◯ SIM	◯ NÃO	. sistema FLAY . cruzamento de vias
7) Reserva técnica aplicada corretamente	◯ SIM	◯ NÃO	. ponta de cabo >= 12 metros . sangria de cabo >= 24 metros . a cada 400 m >= 40 metros
8) Suporte para fixação para caixa de emenda (CEO e CTO) aplicado corretamente	◯ SIM	◯ NÃO	. todas as caixas de emenda devem ter um suporte de fixação

3 - EXECUTANTE:

NOME:

DATA: **ASSINATURA:**

Matriz:
Rua Maranhão, 166 - 10º andar
Santa Efigênia | CEP: 30.150-330 | Belo Horizonte - MG
+55 (31) 3508-7375

Escritório:
Rua Acésio do Rêgo Monteiro, 1515, Sala 409
Ininga | CEP: 64049-610 | Teresina – PI
+55 (86) 3085-5623

company/houer grupohouer houer.com.br grupohouer

CHECKLIST DE LANÇAMENTO DE CABO AÉREO

1 - OBSERVAÇÕES:

Matriz:
Rua Maranhão, 166 - 10º andar
Santa Efigênia | CEP: 30.150-330 | Belo Horizonte - MG
+55 (31) 3508-7375

Escritório:
Rua Acésio do Rêgo Monteiro, 1515, Sala 409
Ininga | CEP: 64049-610 | Teresina – PI
+55 (86) 3085-5623

company/houer grupohouer houer.com.br grupohouer

02 – Formulário “PFOC – Certificação de Fibra – Potência TPO” que será utilizado para aferição dos valores em campo.

PFOC - Percentual de Enlaces de Fibra Ótica Certificados
TESTE DE POTÊNCIA ÓPTICA - TPO

1 - IDENTIFICAÇÃO:

CIDADE: ROTA:

2 - CARACTERÍSTICAS DO TESTE:

COMP DA ONDA: 1.310 nm e 1.550 nm POWER METER:

PERDA TOTAL DO ENLACE PERMITIDO (PT): FONTE DE LUZ:

3 - VALORES MEDIDOS: POTÊNCIA DA FONTE:

FIBRA	SENTIDO				FIBRA	SENTIDO			
	A > B		B > A			A > B		B > A	
Nº	PO	PT	PO	PT	Nº	PO	PT	PO	PT
1					19				
2					20				
3					21				
4					22				
5					23				
6					24				
7					25				
8					26				
9					27				
10					28				
11					29				
12					30				
13					31				
14					32				
15					33				
16					34				
17					35				
18					36				

NOMENCLATURA: PT = PERDA TOTAL DO ENLACE (PT=PO-PI)
PI - POTÊNCIA INJETADA PELA FONTE
PO - POTÊNCIA MEDIDA

4 - EXECUTANTE:

NOME:

DATA: ASSINATURA:

Matriz:
Rua Maranhão, 166 - 10º andar
Santa Efigênia | CEP: 30.150-330 | Belo Horizonte - MG
+55 (31) 3508-7375

Escritório:
Rua Acésio do Rêgo Monteiro, 1515, Sala 409
Ininga | CEP: 64049-610 | Teresina – PI
+55 (86) 3085-5623

company/houer grupohouer houer.com.br grupohouer

03 - Formulário “PFOC – Certificação de Fibra – atenuação TAE” que será utilizado para aferição dos valores em campo.

PFOC - Percentual de Enlaces de Fibra Ótica Certificados
TESTE DE ATENUAÇÃO EM EMENDAS - TAE

1 - IDENTIFICAÇÃO:

CIDADE: _____ OLT: _____

2 - CARACTERÍSTICAS DO TESTE:

OTDR: _____ COMP DA ONDA: 1.310 nm e 1.550 nm

ATENUAÇÃO MEDIA MÁX. ESPECÍFICADA POR FUSÃO: 0,30 dB

3 - VALORES MEDIDOS:

OLT	ROTA	CABO	FIBRA	DISTÂNCIA PROJETADA (KM)	AFERIÇÃO DOS VALORES						
					QUANTIDADE DE FUSÕES	DISTÂNCIA MEDIDA (KM)	1.310 nm		1.550 nm		PERDA DO ENLACE
							A > B	B > A	A > B	B > A	

Ativar o Wind

CARACTERÍSTICAS DA FIBRA ÓPTICA	Recomendação: ITU-T G.652 Atenuação Máxima do Cabo Óptico em 1.550 nm: 0,35 dB/km Atenuação Máxima do Cabo Óptico em 1.310 nm: 0,40 dB/km

CONFIRMAÇÃO DA AFERIÇÃO	PERDA DO ENLACE = Pref - Pmedido - N * Pfusão Pref = Perda do Cordão de Teste Pmedido = Perda da Atenuação Aferida N = quantidade de fusões detectadas no enlace medido Pfusão = Perda Máxima Admitida por Fusão

4 - EXECUTANTE:

NOME: _____

DATA: _____ ASSINATURA: _____

Matriz:
Rua Maranhão, 166 - 10º andar
Santa Efigênia | CEP: 30.150-330 | Belo Horizonte - MG
+55 (31) 3508-7375

Escritório:
Rua Acésio do Rêgo Monteiro, 1515, Sala 409
Ininga | CEP: 64049-610 | Teresina – PI
+55 (86) 3085-5623

company/houer grupohouer houer.com.br grupohouer

04 – Formulário Para Aferição do Indicador QSAT

Pesquisa de Satisfação de Qualidade do Serviço de Atendimento

(Caráter obrigatório)

*Obrigatório

Endereço de e-mail *

Seu e-mail

Endereço de e-mail *

Seu e-mail

data da vistoria *

Data

dd/mm/aaaa

Ponto de Acesso ao Governo:

Sua resposta

Cidade:

Sua resposta

Matriz:
Rua Maranhão, 166 - 10º andar
Santa Efigênia | CEP: 30.150-330 | Belo Horizonte - MG
+55 (31) 3508-7375

Escritório:
Rua Acésio do Rêgo Monteiro, 1515, Sala 409
Ininga | CEP: 64049-610 | Teresina – PI
+55 (86) 3085-5623

company/houer grupohouer houer.com.br grupohouer

1. Classifique o atendimento da equipe Piauí Conectado.

- (●) Excelente
- ( ) Bom
- ( ) Regular
- ( ) Ruim
- ( ) Péssimo

2. Classifique tempo de atendimento.

- (●) Excelente
- ( ) Bom
- ( ) Regular
- ( ) Ruim
- ( ) Péssimo

3. Classifique a preparação das equipes para realizar o atendimento no local.

- (●) Excelente
- ( ) Bom
- ( ) Regular
- ( ) Ruim
- ( ) Péssimo

Espaço destinado para observações (QSAT):

Sua resposta

Matriz:
Rua Maranhão, 166 - 10º andar
Santa Efigênia | CEP: 30.150-330 | Belo Horizonte - MG
+55 (31) 3508-7375

Escritório:
Rua Acésio do Rêgo Monteiro, 1515, Sala 409
Ininga | CEP: 64049-610 | Teresina – PI
+55 (86) 3085-5623

company/houer grupohouer houer.com.br grupohouer

Pesquisa de Satisfação de Qualidade do Serviço de Atendimento

Pesquisa de Satisfação de Qualidade do Serviço de Orientação e Suporte

4. Classifique a equipe Piauí Conectado quanto ao atendimento de suporte.

- ◯ Excelente
- ◯ Bom
- ◯ Regular
- ◯ Ruim
- ◯ Péssimo

5. Classifique a orientação da equipe para atendimento ao incidente.

- ◯ Excelente
- ◯ Bom
- ◯ Regular
- ◯ Ruim
- ◯ Péssimo

Espaço destinado para observações (QSOS):

Sua resposta

Matriz:
Rua Maranhão, 166 - 10º andar
Santa Efigênia | CEP: 30.150-330 | Belo Horizonte - MG
+55 (31) 3508-7375

Escritório:
Rua Acésio do Rêgo Monteiro, 1515, Sala 409
Ininga | CEP: 64049-610 | Teresina – PI
+55 (86) 3085-5623

company/houer grupohouer houer.com.br grupohouer

05 – Decreto N° 18.884, de 16 de março de 2020.

DECRETO N º 18.884, DE 16 DE MARÇO DE 2020

*Regulamenta a Lei n º 13.979, de 06 de fevereiro de 2020, para dispor no ámbito do Estado do Piauí, sobre as medidas de emergência de saúde pública de importância internacional e tendo em vista a classificação da situaç'ão mundial do **novo coronavírus** como pandemia, institui o Comité de Gestão de Crise, e dá outras providências.*

O GOVERNADOR DO ESTADO DO PIAUÍ, no uso das atribuições conferidas pelo inciso XIII, do art. 102, da Constituição Estadual,

CONSIDERANDO a Declaração de Emergência em Saúde Pública de Importância Internacional pela Organização Mundial de Saúde — OMS — em 30 de janeiro de 2020, em decorrência da infecção humana pelo **novo coronavirus** (**COVID-19**), bem como a Declaração de Emergência de Saúde Pública de Importância Nacional, por meio da Portaria nº 188/GM/MF, de 3 de fevereiro de 2020, nos termos do Decreto Federal nº 7.616, de 17 de novembro de 201 1;

CONSIDERANDO a classificação da situação mundial do **novo coronavírus** pela Organização Mundial de Saúde como pandemia, alertando para o risco potencial de a doença infecciosa atingir a população mundial de forma simultânea, não se limitando a locais que já tenham sido identificadas como de transmissão interna;

CONSIDERANDO o estabelecimento das medidas para enfrentamento da emergência de saúde pública de importância internacional decorrente do **novo coronavirus**, por meio da Portaria nº 356/GWMS, de 1 1 de março de 2020;

Matriz:
Rua Maranhão, 166 - 10º andar
Santa Efigênia | CEP: 30.150-330 | Belo Horizonte - MG
+55 (31) 3508-7375

Escritório:
Rua Acésio do Rêgo Monteiro, 1515, Sala 409
Ininga | CEP: 64049-610 | Teresina – PI
+55 (86) 3085-5623

company/houer grupohouer houer.com.br grupohouer

CONSIDERANDO a necessidade de se manter a prestação dos serviços públicos e de adotar medidas no âmbito estadual para o enfrentamento para a situação de emergência em saúde pública,

D E C R E T A:

Art. 1 º Este Decreto regulamenta a Lei nº 13.979, de 06 de fevereiro de 2020, para dispor, no âmbito do Estado do Piauí, sobre as medidas para o enfrentamento da situação de emergência em saúde pública de importância internacional decorrente do **novo coronavirus**, com classificação da situação mundial como pandemia.

Art. 2° Para fins do disposto neste Decreto, considera-se:

I - isolamento: separação de pessoas doentes ou contaminadas, ou de bagagens, meios de transporte, mercadorias ou encomendas postais afetadas, de outros, de maneira a evitar a contaminação ou a propagação do **novo coronavírus**; e

II - quarentena: restrição de atividades ou separação de pessoas suspeitas de contaminação das pessoas que não estejam doentes, ou de bagagens, contêineres, animais, meios de transporte ou mercadorias suspeitos de contaminação, de maneira a evitar a possível contaminação ou a propagação do **novo coronavírus**.

Parágrafo único. As definições estabelecidas pelo Artigo I do Regulamento Sanitário Internacional, constante do Anexo ao Decreto nº 10.212, de 30 de janeiro de 2020, aplicamse ao disposto neste Decreto, no que couber.

Art. 30 Para enfrentamento da situação de emergência de saúde pública poderão ser adotadas, entre outras, as seguintes medidas, nos termos da Lei 13.979, de 2020 e da Portaria MS nº 336/2020:

I - isolamento;
II - quarentena;
III - determinação de realização compulsória de:
a) exames médicos;
b) testes laboratoriais;
c) coleta de amostras clínicas;
d) vacinação e outras medidas profiláticas; ou
e) tratamentos médicos específicos;
IV) estudo ou investigação epidemiológica;
V) requisição de bens e serviços de pessoas naturais e jurídicas, hipótese em que será garantido o pagamento posterior de indenização justa.

Matriz:
Rua Maranhão, 166 - 10º andar
Santa Efigênia | CEP: 30.150-330 | Belo Horizonte - MG
+55 (31) 3508-7375

Escritório:
Rua Acésio do Rêgo Monteiro, 1515, Sala 409
Ininga | CEP: 64049-610 | Teresina – PI
+55 (86) 3085-5623

company/houer grupohouer houer.com.br grupohouer

§ 1º As medidas previstas neste artigo somente poderão ser determinadas com base em evidências científicas e em análises sobre as informações estratégicas em saúde e deverão ser limitadas no tempo e no espaço ao mínimo indispensável à promoção e à preservação da saúde pública.

§ 2° As pessoas deverão sujeitar-se ao cumprimento das medidas previstas neste artigo, e o descumprimento delas acarretará responsabilização, nos termos previstos em lei.

Art. 4º Ficam suspensas, pelo prazo de quinze dias, as atividades coletivas ou eventos realizados pelos órgãos ou entidades da administração pública estadual direta e indireta que impliquem:

I — em locais fechados, aglomeração acima de cinquenta pessoas;

II — em locais públicos, aglomeração acima de cem pessoas.

Art. 5° Servidores públicos ou militares, vinculados ao Poder Executivo, que regressarem de regiões em que o surto do **COVID-19** tenha sido reconhecido, como também aqueles que tiverem contato habitual com viajantes dessas regiões e apresentarem febre ou sintomas respiratórios dentro de até 14 dias do retomo, deverão procurar um serviço de saúde.

§ 1° Não será exigido o comparecimento físico para perícia médica daqueles que forem diagnosticados como caso suspeito ou confirmado e receberem atestado médico externo.

§ 2° Nas hipóteses do **caput** deste artigo, o servidor deverá entrar em contato telefônico com o setor de recursos humanos de sua repartição ou CIASPI, da Secretaria de Estado de Administração e Previdência — SEADPREV - e enviar a cópia digital do atestado para endereço eletrônico a ser divulgado internamente.

§ 3° Os atestados serão homologados administrativamente.

§ 4° Os servidores que não apresentarem sintomas ao término do período de afastamento deverão retornar às suas atividades normalmente, devendo procurar nova avaliação médica apenas se os sintomas persistiram.

§ 5° O servidor deverá encaminhar ainda:

Matriz:
Rua Maranhão, 166 - 10º andar
Santa Efigênia | CEP: 30.150-330 | Belo Horizonte - MG
+55 (31) 3508-7375

Escritório:
Rua Acésio do Rêgo Monteiro, 1515, Sala 409
Ininga | CEP: 64049-610 | Teresina – PI
+55 (86) 3085-5623

company/houer grupohouer houer.com.br grupohouer

I - relato do seu histórico, com a descrição da possível exposição ao **novo coronavírus**;

II - documentos que comprovem situação de exposição ao risco, tais como de passagens áreas próprias ou das pessoas que travou contato;

III - descrição dos sintomas, próprios ou daquelas pessoas que o servidor teve contato, caso apareçam, após o contato com a situação de risco.

§ 6° Na hipótese de encaminhamento dos documentos descritos neste artigo desacompanhado de atestado médico, poderá ser concedida, de oficio, licença ao servidor.

§ 7° Mesmo sem sintomas, o servidor deverá encaminhar os documentos indicados nos incisos I a III do **caput** deste artigo, hipótese em que poderá ser concedida licença de

oficio por 1 4 dias, afim de que o servidor permaneça em resguardo domiciliar para observação de sinais e sintomas compatíveis com a doença **COVID-19**.

Art. 6° Toda pessoa colaborará com as autoridades sanitárias na comunicação imediata de:

I - possíveis contatos com agentes infecciosos do **novo coronavírus**;

II- circulação em áreas consideradas como regiões de contaminação pelo **novo coronavírus**.

Art. 7° E obrigatório o compartilhamento com órgãos e entidades da administração pública federal e municipal de dados essenciais à identificação de pessoas infectadas ou com suspeita de infecção pelo **novo coronavírus**, com a finalidade exclusiva de evitar a sua propagação.

Parágrafo único. A obrigação a que se refere o **caput** deste artigo estende-se às pessoas jurídicas de direito privado quando os dados forem solicitados por autoridade sanitária.

Art. 8º A Secretaria de Estado da Saúde — SESAPI - manterá dados públicos e atualizados sobre os casos confirmados, suspeitos e em investigação, relativos à situação de emergência pública sanitária, resguardando o direito ao sigilo das informações pessoais.

Matriz:
Rua Maranhão, 166 - 10º andar
Santa Efigênia | CEP: 30.150-330 | Belo Horizonte - MG
+55 (31) 3508-7375

Escritório:
Rua Acésio do Rêgo Monteiro, 1515, Sala 409
Ininga | CEP: 64049-610 | Teresina – PI
+55 (86) 3085-5623

company/houer grupohouer houer.com.br grupohouer

Art. 9° Fica declarada no âmbito estadual situação de emergência em saúde pública em razão da epidemia por **novo coronavírus** (**COVID-19**) no Brasil, com potenciais repercussões para o Estado da Piauí.

Art. 10. Fica determinada a imediata:

I - a suspensão, por quinze dias, das aulas da rede pública estadual de ensino;

II - a interrupção das férias concedidas aos profissionais de saúde vinculados à SESAPI,

§ 1° A suspensão das aulas na rede pública estadual deverá ser considerada no calendário escolar como antecipação de férias escolares do mês de julho.

§2° A Secretaria de Estado da Educação deverá providenciar os ajustes necessários para o cumprimento do calendário escolar, após o retomo das aulas.

Art. 11. Fica recomendada a suspensão das aulas, pelo prazo determinado no inciso I, do art. 10, deste Decreto, pelas redes municipais de ensino, pela rede privada de ensino, bem como pelas instituições de ensino superior, púbicas ou privadas.

Art. 12. Fica recomendado aos organizadores ou produtores de eventos o cancelamento de eventos esportivos, artísticos, culturais, políticos, científicos, comerciais, religiosos e outros eventos de massa.

§ 1° Não sendo possível o cancelamento, recomenda-se que o evento ocorra sem público.

§ 2° Na impossibilidade de atender às recomendações indicadas no **caput** e § 1° deste artigo, fica recomendado o rigoroso cumprimento dos requisitos previstos na Portaria MS n° 1.139, de 10 de junho de 2013.

Art. 13. Fica recomendado aos estabelecimentos privados e órgãos públicos a adoção das seguintes medidas sanitárias:

I - a disponibilização de locais para lavar as mãos com frequência;

II - disponibilização de **dispenser** com álcool em gel na concentração de 70% (setenta por cento);

III - disponibilização de toalhas de papel descartável;

IV - ampliação da frequência de limpeza de piso, corrimão, maçaneta e banheiros com álcool na concentração de 70% (setenta por cento) ou solução de água sanitária.

Art. 14. Fica instituído o Comitê de Gestão de Crise para fins de gestão e acompanhamento da situação de emergência no âmbito estadual, com a seguinte composição:

Matriz:
Rua Maranhão, 166 - 10º andar
Santa Efigênia | CEP: 30.150-330 | Belo Horizonte - MG
+55 (31) 3508-7375

Escritório:
Rua Acésio do Rêgo Monteiro, 1515, Sala 409
Ininga | CEP: 64049-610 | Teresina – PI
+55 (86) 3085-5623

company/houer grupohouer houer.com.br grupohouer

I - Secretaria de Estado da Saúde, que o coordenará;
II - Secretaria de Governo;
III - Secretaria de Estado do Planejamento;
IV - Procuradoria Geral do Estado;
V - Controladoria Geral do Estado;
VI - Secretaria de Estado da Fazenda;
VII - Secretaria de Estado da Segurança Pública;
VIII- Secretaria de Estado da Justiça;
IX - Secretaria de Estado da Educação;
X - Secretaria de Estado da Administração e Previdência;
XI - Coordenadoria de Comunicação Social;
XII - Secretaria de Estado da Assistência Social, Cidadania e Trabalho.

Parágrafo único. O Comitê deverá adotar as medidas necessárias para monitorar e se contrapor à disseminação da **COVID-19**, doença causada pelo **novo coronavírus**.

Art. 15. O encerramento da situação de emergência de saúde pública no âmbito estadual dependerá de avaliação de risco pela SESAPI.

Art. 16. Fica a Secretaria de Estado da Saúde autorizada a editar os atos normativos complementares necessários à execução deste Decreto.

Art. 17. Este Decreto entra em vigor na data de sua publicação.

PALÁCIO DE KARNAK, em Teresina (PI), 16 de Março de 2020.

GOVERNADOR DO ESTADO

SECRETÁRIO DE GOVERNO

SECRETÁRIO DE SAÚDE

RETÁRIO DE ADMINISTRAÇÃO E PREVIDE

Matriz:
Rua Maranhão, 166 - 10º andar
Santa Efigênia | CEP: 30.150-330 | Belo Horizonte - MG
+55 (31) 3508-7375

Escritório:
Rua Acésio do Rêgo Monteiro, 1515, Sala 409
Ininga | CEP: 64049-610 | Teresina – PI
+55 (86) 3085-5623

company/houer grupohouer houer.com.br grupohouer

06 – Decreto N° 18.895, de 19 de março de 2020.

DECRETO Nº 18.895, DE 19 DE MARÇO DE 2020

*Declara estado de calamidade pública, para os fins do art 65 da Lei Complementar n º 101, de 4 de maio de 2000, em razão da grave crise de saúde pública decorrente da pandemia da **Covid 19**, e suas repercussões nas finanças públicas, e dá outras providências.*

O GOVERNADOR DO ESTADO DO PIAUÍ, no uso das atribuições conferidas pelo inciso XIII, do art.102, da Constituição Estadual, e

CONSIDERANDO a grave crise de saúde pública em decorrência da pandemia da **Covid-19** declarada pela Organização Mundial da Saúde - OMS — que afeta todo o sistema interfederativo de promoção e defesa da saúde pública estruturado nacionalmente por meio do Sistema Único de Saúde – SUS;

CONSIDERANDO sua repercussão nas finanças públicas em âmbito nacional, conforme reconhecido pelo Governo Federa! ao enviar a Mensagem n o 93/2020 ao Congresso Nacional para os fins do art. 65 da Lei Complementar no 101, de 4 de maio de 2000 (Lei de Responsabilidade Fiscal);

CONSIDERANDO que a referida crise impõe o aumento de gastos públicos e o estabelecimento das medidas de enfrentamento da emergência de saúde pública de importância internacional decorrente do **novo coronavirus**; e

CONSIDERANDO todos os esforços de reprogramação financeira já empreendidos para ajustar as contas estaduais. em virtude de se manter a prestação dos serviços públicos e de adotar medidas no âmbito estadual para o enfrentamento da grave situação da saúde pública,

D E C R E T A:

Art. 1° Fica decretado o estado de calamidade pública, para os fins exclusivos do art. 65, da Lei Complementar n o 101, de 4 de maio de 2000, em razão da grave crise de saúde pública decorrente da pandemia da **Covid 19**, e suas repercussões nas finanças públicas, no Estado do Piauí.

Matriz:
Rua Maranhão, 166 - 10º andar
Santa Efigênia | CEP: 30.150-330 | Belo Horizonte - MG
+55 (31) 3508-7375

Escritório:
Rua Acésio do Rêgo Monteiro, 1515, Sala 409
Ininga | CEP: 64049-610 | Teresina – PI
+55 (86) 3085-5623

company/houer grupohouer houer.com.br grupohouer

Art. 2° Ficam as autoridades competentes autorizadas a adotar medidas excepcionais necessárias para se contrapor à disseminação da **Covid-19**, doença causada pelo **novo coronavírus**.

Art. 3° As autoridades competentes editar -o os atos normativos necessários à regulamentação do estado de calamidade pública.

Art. 4° O Poder Executivo solicitará, por meio de mensagem governamental enviada à Assembleia Legislativa do Estado do Piauí, o reconhecimento do estado de calamidade pública, para os fins do art. 65 da Lei de Responsabilidade Fiscal.

Art. 5° Este Decreto entra em vigor na data de sua publicação.

PALÁCIO DE KARNAK, em Teresina (PI), 19 de março de 2020.

GOVERNADOR DO ESTADO

SECRETÁRIO DE GOVERNO

SECRETÁRIO DA FAZENDA

SECRETÁRIO DA SAÚDE

Matriz:
Rua Maranhão, 166 - 10º andar
Santa Efigênia | CEP: 30.150-330 | Belo Horizonte - MG
+55 (31) 3508-7375

Escritório:
Rua Acésio do Rêgo Monteiro, 1515, Sala 409
Ininga | CEP: 64049-610 | Teresina – PI
+55 (86) 3085-5623

company/houer grupohouer houer.com.br grupohouer

07 – Decreto N° 18.901, de 19 de março de 2020.

DECRETO Nº 18.901, DE19 DE MARÇO DE 2020

Determina as medidas excepcionais que especifica, voltadas para o enfrentamento da grave crise de saúde pública decorrente do **Covid-19**.

O GOVERNADOR DO ESTADO DO PIAUÍ, no uso das atribuições conferidas pelo inciso XIII, do art.102, da Constituição Estadual, e

CONSIDERANDO a deliberação do Comitê de Operações de Emergência, reunido em 19 de março de 2020, sob a coordenação da Secretaria de Estado da Saúde do Piauí – SESAPI, solicitando a expedição de decreto com medidas excepcionais para o enfrentamento da grave crise de saúde pública em decorrência da pandemia da **Covid-19** declarada pela Organização Mundial da Saúde – OMS,

D E C R E T A:

Art. 1º Fica determinada a suspensão:

I – de todas as atividades em bares, restaurantes, cinemas, clubes, academias, casas de espetáculo e clínicas de estética;

II - das atividades de saúde bucal/odontológica, públicas e privadas, exceto aquelas relacionadas aos atendimentos de urgência e emergência;

III - de eventos esportivos;

IV - das atividades comerciais em **shopping centers**.

Parágrafo único. A suspensão das atividades e eventos determinada neste artigo terá vigência a partir das 24 horas do dia 20 de março de 2020.

Art. 2º Fica determinado o controle de fluxo de pessoas nas divisas do Estado.

Matriz:
Rua Maranhão, 166 - 10º andar
Santa Efigênia | CEP: 30.150-330 | Belo Horizonte - MG
+55 (31) 3508-7375

Escritório:
Rua Acésio do Rêgo Monteiro, 1515, Sala 409
Ininga | CEP: 64049-610 | Teresina – PI
+55 (86) 3085-5623

company/houer grupohouer houer.com.br grupohouer

§ 1º O controle de fluxo de pessoas será exercido pela vigilância sanitária estadual, em articulação com os serviços de vigilância sanitária federal e municipais, e com o apoio da Polícia Militar e da Polícia Civil.

§ 2º Os órgãos envolvidos no controle de fluxo de pessoas deverão solicitar a colaboração da Polícia Federal e Polícia Rodoviária Federal.

§ 3º O controle de fluxo de pessoas será exercido por meio de abordagem das pessoas que cruzarem a divisa estadual, as quais receberão orientações e determinações expedidas pelo serviço de saúde com objetivo de conter a contaminação pelo **novo coronavirus**.

Art. 3º Este Decreto entrará em vigor na data de sua publicação.

PALÁCIO DE KARNAK, em Teresina (PI), 19 de Março de 2020.

GOVERNADOR DO ESTADO

SECRETÁRIO DE GOVERNO

SECRETÁRIO DE SAÚDE

Matriz:
Rua Maranhão, 166 - 10º andar
Santa Efigênia | CEP: 30.150-330 | Belo Horizonte - MG
+55 (31) 3508-7375

Escritório:
Rua Acésio do Rêgo Monteiro, 1515, Sala 409
Ininga | CEP: 64049-610 | Teresina – PI
+55 (86) 3085-5623

company/houer grupohouer houer.com.br grupohouer

08 – Decreto N° 18.913, de 30 de março de 2020.

DECRETO Nº 18.913, DE 30 DE MARÇO DE 2020

Prorroga e determina, nas redes pública e privada, a suspensão das aulas, como medida excepcional para enfrentamento ao ***Covid-19*** *e dá outras providências.*

O GOVERNADOR DO ESTADO DO PIAUÍ, no uso das atribuições conferidas pelo inciso XIII, do art.102, da Constituição Estadual, e

CONSIDERANDO a Nota Técnica do Comitê de Operações Emergenciais, sob a Coordenação da Secretaria de Estado da Saúde — SESAPI — orientando pela permanência das medidas excepcionais para o enfrentamento da **Covid-19,**

CONSIDERANDO a notificação de pessoas contaminadas pela **Covid-19**, em todos os Estados da Federação,

D E C R E T A:

Art. 1° Fica determinada a prorrogação da suspensão das aulas da rede pública estadual determinada pelo art.10, inciso I do Decreto nº 18.884, de 16 de março de 2020.

§ 1° A determinação de suspensão das aulas se estende para as redes municipais de ensino, para a rede privada de ensino, bem como para as instituições de ensino superior, públicas ou privadas.

§ 2° A suspensão não se aplica às atividades realizadas com o uso de plataforma eletrônica, que dispense atividade presencial.

Art. 2° As medidas excepcionais determinadas por este Decreto, pelo Decreto nº 18.901, de 19 de março de 2020, bem como pelo Decreto nº 18.902, de 23 de março de 2020, permanecem em vigor até 30 de abril de 2020.

Art. 3° Este Decreto entrará em vigor na data de sua publicação.

PALÁCIO DE KARNAK, em Teresina (PI), 30 de margo de 2020.

Matriz:
Rua Maranhão, 166 - 10º andar
Santa Efigênia | CEP: 30.150-330 | Belo Horizonte - MG
+55 (31) 3508-7375

Escritório:
Rua Acésio do Rêgo Monteiro, 1515, Sala 409
Ininga | CEP: 64049-610 | Teresina – PI
+55 (86) 3085-5623

company/houer grupohouer houer.com.br grupohouer

GOVERNADOR DO ESTADO

SECRETÁRIO DE GOVERNO

SECRETÁRIO DE SAÚDE

Matriz:
Rua Maranhão, 166 - 10º andar
Santa Efigênia | CEP: 30.150-330 | Belo Horizonte - MG
+55 (31) 3508-7375

Escritório:
Rua Acésio do Rêgo Monteiro, 1515, Sala 409
Ininga | CEP: 64049-610 | Teresina – PI
+55 (86) 3085-5623

company/houer grupohouer houer.com.br grupohouer

09 – Decreto N° 18.913, de 30 de março de 2020.

DECRETO Nº 18.914, DE 30 DE MARÇO DE 2020

Suspende e prorroga prazos relativos ao cumprimento de obrigações acessórias e credenciamentos em regimes especiais de tributação, bem como a prática de atos relativos aos processos administrativos tributários, contenciosos ou não.

O GOVERNADOR DO ESTADO DO PIAUÍ, no uso da atribuição que lhe confere inciso XIII do art. 102 da Constituição Estadual,

CONSIDERANDO motivo de força maior decorrente de situação de emergência em saúde pública, reconhecida pelo Decreto Estadual nº 18.895, de 19 de março de 2020 causada pela pandemia do **COVID-19**, que impede o regular funcionamento dos órgãos integrantes da estrutura organizacional da Secretaria da Fazenda:

CONSIDERANDO a necessidade de prorrogar a vigência de atos administrativos concessórios de direitos aos contribuintes, bem como o prazo para o cumprimento de obrigações acessórias específicas;

CONSIDERANDO as atribuições da Procuradoria Geral do Estado do Piauí na cobrança da dívida ativa,

D E C R E T A:

Art. 1 º Ficam suspensos, por 60 (sessenta) dias, contados a partir do dia 19 de março de 2020, os prazos previstos na Lei nº 6.949. de 11 de janeiro de 2017 regulamentada pelo Decreto nº 18.651, de 08 de outubro de 2019. relativos aos:

Matriz:
Rua Maranhão, 166 - 10º andar
Santa Efigênia | CEP: 30.150-330 | Belo Horizonte - MG
+55 (31) 3508-7375

Escritório:
Rua Acésio do Rêgo Monteiro, 1515, Sala 409
Ininga | CEP: 64049-610 | Teresina – PI
+55 (86) 3085-5623

company/houer grupohouer houer.com.br grupohouer

I - termos e notificações emitidos pelos Auditores Fiscais da Fazenda Estadual relativamente às ações fiscais e de monitoramento fiscal, com ou sem ciência do contribuinte;

II- atos processuais relacionados ao processo administrativo tributário, inclusive o prazo concedido para interposição de impugnação e recursos.

Art. 2º Ficam prorrogados por 60 (sessenta) dias, contados a partir do dia 19 de março de 2020, os prazos previstos no Regulamento do ICMS, Decreto nº 13.500, de 23 de dezembro de 2008, para o cumprimento das seguintes obrigações acessórias:

I - Declaração de Informações Econômico Fiscais — DIEF;

II - Escrituração Fiscal Digital - EFD;

III - Guia de Informação e Apuração do ICMS - Substituição Tributária - GIAST;

IV - Declaração de Substituição Tributária, Diferencial de Alíquotas e Antecipação -DeSTDA.

Art. 3º Os regimes especiais e os credenciamentos concedidos pela Secretaria da Fazenda, com vencimento no período de 19 de março a 18 de abril de 2020, ficam prorrogados por 60 (sessenta) dias.

Parágrafo único. A fruição dos benefícios de que trata o caput, após a prorrogação ora concedida, ficará sujeita à solicitação do contribuinte, na forma prevista na legislação.

Art. 4º Ficam suspensas, por 60 (sessenta) dias. contados a partir do dia 19 de março de 2020, as medidas de cobrança da dívida ativa do Estado do Piauí, exceto para evitar a prescrição.

Matriz:
Rua Maranhão, 166 - 10º andar
Santa Efigênia | CEP: 30.150-330 | Belo Horizonte - MG
+55 (31) 3508-7375

Escritório:
Rua Acésio do Rêgo Monteiro, 1515, Sala 409
Ininga | CEP: 64049-610 | Teresina – PI
+55 (86) 3085-5623

company/houer grupohouer houer.com.br grupohouer

Art. 5° Findos os prazos estabelecidos neste Decreto e mantida a situação de emergência em saúde pública, ficam a Secretaria da Fazenda e a Procuradoria Geral do Estado autorizadas a prorrogá-los e suspendê-los através de ato específico.

Art. 6° Este Decreto entra em vigor na data da sua publicação.

PALÁCIO DE KARNAK, em Teresina, 30 de março de 2020.

GOVERNADOR DO ESTADO

SECRETÁRIO DE GOVERNO

SECRETÁRIO DA FAZENDA

Matriz:
Rua Maranhão, 166 - 10º andar
Santa Efigênia | CEP: 30.150-330 | Belo Horizonte - MG
+55 (31) 3508-7375

Escritório:
Rua Acésio do Rêgo Monteiro, 1515, Sala 409
Ininga | CEP: 64049-610 | Teresina – PI
+55 (86) 3085-5623

company/houer grupohouer houer.com.br grupohouer

10 – ATA de reunião: Alinhamento PPP Projeto Piauí Conectado.

ATA DE REUNIÃO

Título: Projeto Piauí Conectado	
Local: videoconferência via WEBEX	**Data:** 07/04/2020
Elaborado por: Relação dos presentes	
I. Relação dos presentes	
André Henry	ATI – Governo do Piauí
Esdras Ferraz	Consultor Líder de Projetos - VI
Leonardo Alexandre Chagas	Diretor de Operações - SPE
II. Pauta	
1. Alinhamento – Aferição de indicadores contratados PPP Piauí	
III. Assuntos Abordados / Decisões tomadas	
Para pontuação dos indicadores PFOC e PTCO foi acordado a pontuação 1 (um), devido a situação do país. O VI como lado independente havia colocado pontuação 0 (zero) para estes indicadores. A SPE contestou pontuações conforme contrato, onde ATI autorizou a correção da nota devido a situação inusitada e imprevisível que passamos. As equipes da SPE não estão sendo permitidas de fazer trabalhos externos em várias cidades, o que impossibilitou a medição do PFOC. Para PTCO, está sendo estudado formas de treinamentos online enquanto estiverem mantidos os decretos e resoluções governamentais. O papel do VI é mostrar o que ocorreu e está aberto em situações como essa, a seguir o que for decidido com	

Matriz:
Rua Maranhão, 166 - 10º andar
Santa Efigênia | CEP: 30.150-330 | Belo Horizonte - MG
+55 (31) 3508-7375

Escritório:
Rua Acésio do Rêgo Monteiro, 1515, Sala 409
Ininga | CEP: 64049-610 | Teresina – PI
+55 (86) 3085-5623

company/houer grupohouer houer.com.br grupohouer

o Poder Concedente e SPE em comum acordo. A SPE deverá fazer qualquer contestação relacionada ao relatório de aceitação de serviços VI via Poder Concedente. As medidas tomadas nessa reunião serão recorrentes nos próximos meses em que a situação do estado/país continuar assim e/ou enquanto os Decretos e Resolução governamentais estiverem vigentes.		
IV. Ações a serem empreendidas	**Prazo**	**Responsável**
VI encaminhará Relatório de Aceitação de Serviços 09 com correção da pontuação do Indicadores PFOC e PTCO e cálculo de redutor.	07/04/2020	Esdras Ferraz
SPE fará treinamentos online (PTCO) enquanto estiverem mantidos os Decretos e Resoluções governamentais.		Leonardo Alexandre
SPE deverá fazer contestações via Poder Concedente		Leonardo Alexandre

Matriz:
Rua Maranhão, 166 - 10º andar
Santa Efigênia | CEP: 30.150-330 | Belo Horizonte - MG
+55 (31) 3508-7375

Escritório:
Rua Acésio do Rêgo Monteiro, 1515, Sala 409
Ininga | CEP: 64049-610 | Teresina – PI
+55 (86) 3085-5623

company/houer grupohouer houer.com.br grupohouer

Modelagem em projetos
públicos e privados