

ANEXO VI.f.

INDICADORES DE DESEMPENHO

CONCORRÊNCIA PÚBLICA Nº []

**PARCERIA PÚBLICO-PRIVADA, NA MODALIDADE CONCESSÃO
ADMINISTRATIVA, PARA PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE TRANSPORTE DE
DADOS MEDIANTE CONSTRUÇÃO, OPERAÇÃO E MANUTENÇÃO DE
INFRAESTRUTURA DE REDE DE FIBRA ÓPTICA DE ALTA CAPACIDADE PARA O
GOVERNO DO ESTADO DE MATO GROSSO DO SUL**

SUMÁRIO

1	INDICADORES DE DESEMPENHO E QUALIDADE.....	8
1.1	Qualidade de Infraestrutura (QI)	12
1.1.1	Manutenção e conservação dos enlaces de Fibra Óptica (MCFO).....	12
1.1.2	Disponibilidade Média da Rede para Transporte de Dados (DMTD).....	13
1.1.3	Entrega de Banda de Rede para Transporte de Dados (EBTD).....	14
1.1.4	Disponibilidade Média do serviço de Ramal IP (DMRI)	15
1.1.5	Disponibilidade Média dos pontos de acesso Wireless Internet Pública (DMWP)	16
1.1.6	Entrega de Banda de Internet Pública Wireless (EBWP).....	17
1.1.7	Disponibilidade Média do Serviço de Tele Vigilância (DMTV)	18
1.1.8	Disponibilidade Média do Serviço de OCR (DMO)	19
1.2	Satisfação do Usuário (GSU).....	20
1.2.1	Qualidade do Serviço de Orientação e Suporte (QSOS)	20
1.2.2	Qualidade do Serviço de Atendimento (QSAT)	21
1.2.3	Grau de Satisfação com o Serviço de Ramal IP (GSRI).....	22
1.2.4	Tempo Médio de Resposta da Rede para Transporte de Dados (TRTD).....	23
1.2.5	Tempo Médio de Solução da Rede para Transporte de Dados (TSTD)	24
1.2.6	Efetividade de Atendimento da Rede para Transporte de Dados (EATD).....	25
1.2.7	Reabertura de Tíquetes do Serviço de Rede para Transporte de Dados (RTD)	26
1.2.8	Tempo Médio de Resposta do Serviço de Ramal IP (TRRI).....	27
1.2.9	Tempo Médio de Solução do Serviço de Ramal IP (TSRI)	29
1.2.10	Efetividade de Atendimento do Serviço de Ramal IP (EARI).....	30
1.2.11	Reabertura de Tíquetes do Serviço de Ramal IP (RTRI).....	31
1.2.12	Tempo Médio de Resposta dos pontos de acesso Wireless Internet Pública (TRWP).....	32

1.2.13	Tempo Médio de Solução dos pontos de acesso Wireless Internet Pública (TSWP).....	33
1.2.14	Efetividade de Atendimento dos pontos de acesso Wireless Internet Pública (EAWP).....	34
1.2.15	Reabertura de Tíquetes do Serviço de Wireless Internet Pública (RTWP).....	35
1.2.16	Tempo Médio de Resposta do Serviço de Tele Vigilância (TRTV)	36
1.2.17	Tempo Médio de Solução do Serviço de Tele Vigilância (TSTV)	37
1.2.18	Efetividade de Atendimento do Serviço de Tele Vigilância (EATV)	38
1.2.19	Reabertura de Tíquetes do Serviço de Tele Vigilância (RTTV)	39
1.2.20	Tempo Médio de Resposta do Serviço de OCR (TRO)	40
1.2.21	Tempo Médio de Solução do Serviço de OCR (TSO).....	41
1.2.22	Efetividade de Atendimento do Serviço de OCR (EAO)	42
1.2.23	Reabertura de Tíquetes do Serviço de OCR (RTO)	43
2	CÁLCULO DE REDUTOR	44
2.1	Coeficiente de Eficiência Ponderado (COEFP)	45
2.2	Outras Considerações	45
3	ATUALIZAÇÃO DOS INDICADORES DE DESEMPENHO	46

LISTA DE TABELAS

Tabela 1 - Indicadores de Desempenho.....	9
Tabela 2 - Pontuação de Manutenção e Conservação dos enlaces de Fibra Óptica	13
Tabela 3 - Pontuação da Disponibilidade da Rede para Transporte de Dados	14
Tabela 4 - Pontuação de Entrega de Banda Rede para Transporte de Dados	15
Tabela 5 - Pontuação da Disponibilidade Média do Serviço de Ramal IP	16
Tabela 6 - Pontuação da Disponibilidade Média dos pontos de acesso Wireless Internet Pública.....	17
Tabela 7 - Pontuação de Entrega de Banda de Internet Pública Wireless	18
Tabela 8 - Pontuação da Disponibilidade Média do Serviço de Tele Vigilância	19
Tabela 9 - Pontuação da Disponibilidade Média do Serviço de OCR.....	20
Tabela 10 - Pontuação da Qualidade do Serviço de Orientação e Suporte	21
Tabela 11 - Pontuação da Qualidade do Serviço de Atendimento	22
Tabela 12 - Pontuação do Grau de Satisfação com o Serviço de Ramal IP	23
Tabela 13 - Pontuação do Tempo Médio de Resposta da Rede para Transporte de Dados	24
Tabela 14 - Pontuação do Tempo Médio de Solução da Rede para Transporte de Dados	25
Tabela 15 - Pontuação da Efetividade de Atendimento da Rede para Transporte de Dados	26
Tabela 16 - Pontuação de Reabertura de Tíquetes do Serviço de Rede para Transporte de Dados	27
Tabela 17 - Pontuação do Tempo Médio de Resposta do Serviço de Ramal IP	28
Tabela 18 - Pontuação do Tempo Médio de Solução do Serviço de Ramal IP	29
Tabela 19 - Pontuação da Efetividade de Atendimento do Serviço de Ramal IP	30
Tabela 20 - Pontuação de Reabertura de Tíquetes do Serviço de Ramal IP	31
Tabela 21 - Pontuação do Tempo Médio de Resposta dos pontos de acesso Wireless Internet Pública.....	33
Tabela 22 - Pontuação do Tempo Médio de Solução dos pontos de acesso Wireless Internet Pública.....	34

Tabela 20 - Pontuação da Efetividade de Atendimento dos pontos de acesso Wireless Internet Pública.....	35
Tabela 24 - Pontuação de Reabertura de Tíquetes do Serviço de Wireless Internet Pública.....	36
Tabela 25 - Pontuação do Tempo Médio de Resposta do Serviço de Tele Vigilância ..	37
Tabela 26 - Pontuação do Tempo Médio de Solução do Serviço de Tele Vigilância.....	38
Tabela 27 - Pontuação do Tempo Médio de Solução do Serviço de Tele Vigilância.....	39
Tabela 28 - Pontuação de Reabertura de Tíquetes do Serviço de Tele Vigilância.....	40
Tabela 29 - Pontuação do Tempo Médio de Resposta do Serviço de OCR.....	41
Tabela 30 - Pontuação do Tempo Médio de Solução do Serviço de OCR.....	42
Tabela 31 - Pontuação do Efetividade de Atendimento do Serviço de OCR.....	43
Tabela 32 - Pontuação de Reabertura de Tíquetes do Serviço de OCR.....	44

DEFINIÇÕES E ABREVIATURAS

ANATEL	Agência Nacional de Telecomunicações.
BACKBONE DE NÚCLEO	É o Backbone que conectará os municípios e convergirá em Campo Grande, sendo que cada um dos municípios atendidos deverá possuir pelo menos um nó do Backbone de Núcleo.
BANDA	Capacidade de transmissão de uma rede de dados.
CONCESSIONÁRIA	Sociedade de Propósito Específico constituída com o fim exclusivo de execução do contrato de concessão.
CONTRAPRESTAÇÃO PÚBLICA MÁXIMA	Remuneração mensal devida pelo Poder Concedente à Concessionária em virtude da implantação de infraestrutura e da prestação de serviços objeto do Contrato, considerado o valor da Proposta Econômica da Licitante Vencedora.
CONTRAPRESTAÇÃO PÚBLICA	Remuneração paga mensalmente pelo Poder Concedente à Concessionária em virtude da implantação de infraestrutura e da prestação de serviços objeto do Contrato, considerados a Proposta Econômica da Licitante Vencedora, a disponibilidade progressiva dos serviços, os redutores decorrentes de indicadores de desempenho, o compartilhamento de Receitas Acessórias e demais disposições estabelecidas no Edital e no Contrato.
CQ	Sistema de Controle de Qualidade.
GSU	Grau de Satisfação do Usuário.
HD	Help Desk.
HELP DESK	Serviço de atendimento aos usuários que buscam solicitações, esclarecimentos e soluções para diversas demandas relacionadas à rede.
INTERNET	É um conjunto de redes mundial, e o nome tem origem inglesa, onde “inter” vem de internacional e “net” significa rede, ou seja, rede de computadores mundial.
NMS	Network Management System: software que coleta dados da rede em tempo real, permitindo o gerenciamento da mesma.
PODER CONCEDENTE	Governo do Estado de Mato Grosso do Sul.

PPP	Parceria Público Privada.
QI	Qualidade de Infraestrutura.
REDE	Rede estadual de alta capacidade e expansibilidade para transporte de dados, voz, imagem e vídeo sem, contudo, considerar conectividade com a internet.
REDUTOR	Percentual de redução a ser aplicado sobre 30% da contraprestação pública máxima, resultante da apuração dos indicadores de desempenho
SOFTWARE	Conjunto de componentes lógicos de um equipamento computacional ou sistema de processamento de dados; programa, rotina ou conjunto de instruções que controlam o funcionamento de um computador; suporte lógico.
TIC	Tecnologia de Informação e Comunicação.
VERIFICADOR INDEPENDENTE	Pessoa jurídica de direito privado contratada para monitorar e aferir o desempenho do parceiro privado, auxiliar o Poder Concedente na fiscalização, dentre outras atribuições na forma da lei e do contrato, e que esteja apta a atuar com total imparcialidade e independência frente às partes.

1 INDICADORES DE DESEMPENHO E QUALIDADE

Os Indicadores de Desempenho e Qualidade que serão adotados no projeto de Rede Estadual de Alta Capacidade terão como referência os principais elementos de qualidade que serão exigidos ao longo do período de execução do Contrato de Concessão. Tais elementos foram classificados em dois macrogrupos:

1. Qualidade de Infraestrutura (QI);
2. Satisfação do Usuário (GSU);

Esses dois macrogrupos formam e sustentam a avaliação global dos serviços prestados pela Concessionária, de forma coerente com as diretrizes do ambiente de 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.

A avaliação dos indicadores de desempenho será realizada pelo Verificador Independente.

Os indicadores elencados foram elaborados com base nas boas práticas em telecomunicações, recomendações de entidades reguladoras, como a Agência Nacional de Telecomunicações (Anatel) e modelos de Parcerias Público-Privadas (PPP) de outros segmentos.

A seguir, apresentamos as tabelas dos indicadores de desempenho e qualidade com suas respectivas unidades e descrição.

Tabela 1 - Indicadores de Desempenho

ID	INDICADOR DE DESEMPENHO	SIGLA	GRUPO	COLETA	UNIDADE	1	0,8	0,6	0,2	0	PESO	COMO MEDIR
1	Manutenção e Conservação dos enlaces de Fibra Ótica	MCFO	QI	CHKL	Quantidade	10≥MCFO	15≥MCFO>10	20≥MCFO>15	25≥MCFO>20	MCFO>25	7,50%	Quantidade de não conformidades anotadas / Quantidade de medições aferidas, sendo que cada 10 quilômetros de fibra óptica lançada correspondem a 1 medição
2	Disponibilidade Média da Rede de Transporte de Dados	DMTD	QI	NMS	%	100≥DMTD≥99	99≥DMTD≥97	97≥DMTD≥95	95>DMTD≥91	91>DMTD	9,00%	Somatório das horas em que PAG permaneceu disponível no período) / Somatório das horas em que cada PAG deveria permanecer disponível no período
3	Entrega de Banda da Rede de Transporte de Dados	EBTD	QI	CQ	%	100≥EBTD≥90	90>EBTD≥80	80>EBTD≥60	60>EBTD≥50	50>EBTD	9,00%	Quantidade de medições bem-sucedidas no período / (Quantidade de medições realizadas no período
4	Disponibilidade Média do Serviço de Ramal IP	DMRI	QI	NMS	%	100≥DMRI≥99	99>DMRI≥97	97>DMRI≥95	95>DMRI≥91	91>DMRI	7,00%	Somatório das horas em que cada unidade de serviço permaneceu disponível no período / Somatório das horas em que cada unidade de serviço deveria permanecer disponível no período.
5	Disponibilidade Média dos pontos de acesso Wireless Internet Pública	DMWP	QI	NMS	%	100≥DMWP≥99	99>DMWP≥97	97>DMWP≥95	95>DMWP≥91	91>DMWP	6,00%	Somatório das horas em que cada unidade de serviço permaneceu disponível no período / Somatório das horas em que cada unidade de serviço deveria permanecer disponível no período.
6	Entrega de Banda de Internet Pública Wireless	EBWP	QI	CQ	%	100≥EBWP≥90	90>EBWP≥80	80>EBWP≥60	60>EBWP≥50	50>EBWP	6,00%	Quantidade de medições de Wireless Internet Pública com velocidade igual ou superior à necessária disponível por usuário no período / Quantidade de medições de Wireless Internet Pública no período.
7	Disponibilidade Média do Serviço de Tele Vigilância	DMTV	QI	SGR NMS	%	100≥DMTV≥99	99>DMTV≥97	97>DMTV≥95	95≥DMTV>91	91≥DMTV	1,00%	Somatório das horas em que cada unidade de serviço permaneceu disponível no período / Somatório das horas em que cada unidade de serviço deveria permanecer disponível no período
8	Disponibilidade do Serviço de OCR	DMO	QI	SGR NMS	%	100≥DMO≥99	99>DMO≥97	97>DMO≥95	95≥DMO>91	91≥DMO	1,00%	Somatório das horas em que cada unidade de serviço permaneceu disponível no período / Somatório das horas em que cada unidade de serviço deveria permanecer disponível no período
9	Qualidade do Serviço de Orientação e Suporte	QSOS	GSU	CQ	%	100≥QSOS≥90	90>QSOS≥80	80>QSOS≥60	60>QSOS≥50	50>QSOS	1,00%	Quantidade de avaliações excelente e bom no período / Quantidade total de avaliações, no período.

ID	INDICADOR DE DESEMPENHO	SIGLA	GRUPO	COLETA	UNIDADE	1	0,8	0,6	0,2	0	PESO	COMO MEDIR
10	Qualidade do Serviço de Atendimento	QSAT	GSU	CQ	%	100≥QSAT≥90	90>QSAT≥80	80>QSAT≥60	60>QSAT≥50	50>QSAT	1,00%	Quantidade de avaliações excelente e bom no período / Quantidade total de avaliações, no período.
11	Grau de Satisfação com o Serviço de Ramal IP	GSRI	GSU	CQ	%	100≥QSAT≥90	90>QSAT≥80	80>QSAT≥60	60>QSAT≥50	50>QSAT	1,50%	Quantidade de avaliações excelente e bom no período / Quantidade de avaliações totais no período.
12	Tempo Médio de Resposta da Rede de Transporte de Dados	TRTD	GSU	HD	Horas	2≥TRTD	4≥TRTD>2	6≥TRTD>4	8≥TRTD>6	TRTD>8	4,00%	Somatório dos tempos para a primeira resposta no período / número total de tíquetes no período equivalente.
13	Tempo Médio de Solução da Rede de Transporte de Dados	TSTD	GSU	HD	Horas	24≥TSTD	36≥TSTD>24	48≥TSTD>36	72≥TSTD>48	TSTD>72	5,00%	Somatório dos tempos para a solução no período / número total de tíquetes no período equivalente.
14	Efetividade de Atendimento da Rede de Transporte de Dados	EATD	GSU	HD	%	100≥EATD≥90	90>EATD≥80	80>EATD≥60	60>EATD≥50	50>EATD	5,00%	Quantidade de tíquetes finalizados no período / Quantidade de tíquetes que foram abertos no mesmo período.
15	Reabertura de Tíquetes do Serviço de Rede de Transporte de Dados	RTD	GSU	HD	%	20≥RTD	30≥RTD>20	40≥RTD>30	50≥RTD>40	RTD>50	5,00%	Quantidade de reaberturas de tíquetes no período / Quantidade de tíquetes que foram abertos no mesmo período.
16	Tempo Médio de Resposta do Serviço de Ramal IP	TRRI	GSU	HD	Horas	2≥TRRI	4≥TRRI>2	6≥TRRI>4	8≥TRRI>6	TRRI>8	3,50%	Somatório dos tempos para a primeira resposta no período / número total de tíquetes no período equivalente.
17	Tempo Médio de Solução do Serviço de Ramal IP	TSRI	GSU	HD	Horas	24≥TSRI	36≥TSRI>24	48≥TSRI>36	72≥TSRI>48	TSRI>72	4,00%	Somatório dos tempos para a solução no período / número total de tíquetes no período equivalente.
18	Efetividade de Atendimento do Serviço de Ramal IP	EARI	GSU	HD	%	100≥EARI≥90	90>EARI≥80	80>EARI≥60	60>EARI≥50	50>EARI	4,00%	Quantidade de tíquetes finalizados no período / Quantidade de tíquetes que foram abertos no mesmo período.
19	Reabertura de Tíquetes do Serviço de Ramal IP	RTRI	GSU	HD	%	20≥RTRI	30≥RTRI>20	40≥RTRI>30	50≥RTRI>40	RTRI>50	4,00%	Quantidade de reaberturas de tíquetes no período / Quantidade de tíquetes que foram abertos no mesmo período.
20	Tempo Médio de Resposta dos pontos de acesso Wireless Internet Pública	TRWP	GSU	HD	Horas	2≥TRWP	4≥TRWP>2	6≥TRWP>4	8≥TRWP>6	TRWP>8	2,50%	Somatório dos tempos para a primeira resposta / número total de tíquetes no período equivalente.
21	Tempo Médio de Solução dos pontos de acesso Wireless Internet Pública	TSWP	GSU	HD	Horas	24≥TSWP	36≥TSWP>24	48≥TSWP>36	72≥TSWP>48	TSWP>72	3,00%	Somatório dos tempos para a solução no período / número total de tíquetes no período equivalente.
22	Efetividade de Atendimento dos pontos de acesso Wireless Internet Pública	EAWP	GSU	HD	%	100≥EAWP≥90	90>EAWP≥80	80>EAWP≥60	60>EAWP≥50	50>EAWP	3,00%	Quantidade de tíquetes finalizados no período / Quantidade de tíquetes que foram abertos no mesmo período.

ID	INDICADOR DE DESEMPENHO	SIGLA	GRUPO	COLETA	UNIDADE	1	0,8	0,6	0,2	0	PESO	COMO MEDIR
23	Reabertura de Tiquetes do Serviço de Wireless Internet Pública	RTWP	GSU	HD	%	20≥RTWP	30≥RTWP>20	40≥RTWP>30	50≥RTWP>40	RTWP>50	3,00%	Quantidade de reaberturas de tiquetes no período / Quantidade de tiquetes que foram abertos no mesmo período.
24	Tempo Médio de Resposta do Serviço de Tele Vigilância	TRTV	GSU	SGTHD	Minutos	2≥TRTV	4≥TRTV>2	6≥TRTV>4	8≥TRTV>6	TRTV>8	0,50%	Somatório dos tempos para a primeira resposta no período / número de tiquetes no período equivalente
25	Tempo Médio de Solução do Serviço de Tele Vigilância	TSTV	GSU	SGTHD	Horas	24≥TSTV	48≥TSTV>24	72≥TSTV>48	96≥TSTV>72	TSTV>96	0,50%	Somatório dos tempos para a solução no período / número de tiquetes no período equivalente
26	Efetividade de Atendimento do Serviço de Tele Vigilância	EATV	GSU	SGTHD	%	100≥QSAT≥90	90>QSAT≥80	80>QSAT≥60	60>QSAT≥50	50>QSAT	0,50%	Quantidade de tiquetes finalizados no período / Quantidade de tiquetes que foram abertos no mesmo período
27	Reabertura de Tiquetes do Serviço de Tele Vigilância	RTTV	GSU	SGTHD	%	20≥RTTV	30≥RTTV>20	40≥RTTV>30	50≥RTTV>40	RTTV>50	0,50%	Quantidade de reaberturas de tiquetes no período / Quantidade de tiquetes que foram abertos no mesmo período
28	Tempo Médio de Resposta do Serviço de OCR	TRO	GSU	SGTHD	Minutos	2≥TRO	4≥TRO>2	6≥TRO>4	8≥TRO>6	TRO>8	0,50%	Somatório dos tempos para a primeira resposta no período / número de tiquetes no período equivalente
29	Tempo Médio de Solução do Serviço de OCR	TSO	GSU	SGTHD	Horas	24≥TSO	48≥TSO>24	72≥TSO>48	96≥TSO>72	TSO>96	0,50%	Somatório dos tempos para a solução no período / número de tiquetes no período equivalente
30	Efetividade de Atendimento do Serviço de OCR	EAO	GSU	SGTHD	%	100≥EAO≥90	90>EAO≥80	80>EAO≥60	60>EAO≥50	50>EAO	0,50%	Quantidade de tiquetes finalizados no período / Quantidade de tiquetes que foram abertos no mesmo período
31	Reabertura de Tiquetes do Serviço de OCR	RTO	GSU	SGTHD	%	20≥RTO	30≥RTO>20	40≥RTO>30	50≥RTO>40	RTO>50	0,50%	Quantidade de reaberturas de tiquetes no período / Quantidade de tiquetes que foram abertos no mesmo período

1.1 Qualidade de Infraestrutura (QI)

1.1.1 Manutenção e conservação dos enlaces de Fibra Óptica (MCFO)

Mede as condições de manutenção e conservação dos enlaces de fibra óptica (composto por cabos de fibra óptica e reserva técnica).

- Meta: Máximo de 10 não conformidades a cada 10 quilômetros de Fibra Óptica lançada, seja subterrânea ou área, do *backbone* de núcleo ou de distribuição;
- Peso no COEFP: 7,5%;
- Periodicidade: Mensal.

O MCFO será mensurado a partir da avaliação de *Checklist* de inspeção, elaborado em conjunto pela Concessionária, Poder Concedente e Verificador Independente. O *Checklist* estará disponível através de aplicativo para Aparelho Móvel, que alimentará uma base de dados.

O Verificador Independente deverá percorrer os locais de lançamento de Fibra Óptica 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 COR.

A verificação deverá abranger de no mínimo 4 Municípios por mês (considerando *backbone* de núcleo e distribuição), e a cobertura da verificação de todos os Municípios do Estado deve ser realizada a cada 20 meses.

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.

A fórmula utilizada para o cálculo deste indicador, será:

$$MCFO = NC/M$$

Onde:

- MCFO: Manutenção e conservação da Fibra Óptica;
- NC: Quantidade de não conformidades anotadas;
- M: Quantidade de medições aferidas, sendo que cada 10 quilômetros de fibra óptica lançada correspondem a 1 medição.

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

Tabela 2 - Pontuação de Manutenção e Conservação dos enlaces de Fibra Óptica

INTERVALO	PONTUAÇÃO
$10 \geq \text{MCFO}$	1
$15 \geq \text{MCFO} > 10$	0,8
$20 \geq \text{MCFO} > 15$	0,6
$25 \geq \text{MCFO} > 20$	0,2
$\text{MCFO} > 25$	0

1.1.2 Disponibilidade Média da Rede para Transporte de Dados (DMTD)

A Disponibilidade Média da rede para Transporte de Dados é calculada a partir da razão entre a soma das horas em que cada PAG permaneceu disponível no período e a soma das horas em que cada PAG deveria permanecer disponível no período, considerando exclusivamente as unidades de serviço de Rede para Transporte de Dados.

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 disponível no COR.

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

- Meta: 100%;
- Peso no COEFP: 9,0%;
- Periodicidade: Mensal.

A fórmula utilizada para o cálculo deste indicador, será:

$$DMTD = ((D1 + D2 + \dots + Dn) / (T1 + T2 + \dots + Tn)) * 100$$

Onde:

- DMTD: Disponibilidade da Rede para Transporte de Dados;
- 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 (Período: 30 ou 31 dias; Horas monitoradas: 24h);
- n: Número total de serviços ativos medidos;
- Todas as variáveis referem-se exclusivamente ao serviço de Rede para Transporte de Dados.

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

Tabela 3 - Pontuação da Disponibilidade da Rede para Transporte de Dados

INTERVALO	PONTUAÇÃO
100 ≥ DMTD ≥ 99	1
99 > DMTD ≥ 97	0,8
97 > DMTD ≥ 95	0,6
95 > DMTD ≥ 91	0,2
91 > DMTD	0

1.1.3 Entrega de Banda de Rede para Transporte de Dados (EBTD)

Mede a banda de Rede para Transporte de Dados que está sendo entregue em cada PAG.

Para aferir a medição, o Verificador Independente deverá se deslocar até o PAG com Rede para Transporte de Dados e, utilizando ferramenta e protocolo definidos pela SPE, realizar 5 testes da banda de Rede para Transporte de Dados. Caso 3 ou mais dos 5 testes resultem em velocidade igual ou superior à contratada para o PAG, 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 COR e tratados pela solução de software, de forma a calcular o valor deste indicador de desempenho.

Para lançamento dos valores dos testes o Verificador Independente deverá utilizar aplicativo específico em Dispositivo Móvel, responsável por sincronizar os valores observados com o banco de dados do COR.

Dentro do período, serão selecionadas aleatoriamente pelo menos 5% dos PAG para a coleta das medições. A seleção será realizada pela solução de software e a ferramenta deverá garantir que uma mesmo PAG não seja visitado duas vezes enquanto outro ponto não foi visitado nenhuma vez.

- Meta: 100%;
- Peso no COEFP: 9,0%;
- Periodicidade: Mensal.

A fórmula utilizada para o cálculo deste indicador, será:

$$EBTD = (S / T) * 100$$

Onde:

- EBTD: Entrega de Banda de Rede para Transporte de Dados;
- S: Quantidade de medições bem-sucedidas no período;

- T: Quantidade de medições realizadas no período;
- Todas as variáveis referem-se exclusivamente ao serviço de Rede para Transporte de Dados.

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

Tabela 4 - Pontuação de Entrega de Banda Rede para Transporte de Dados

INTERVALO	PONTUAÇÃO
$100 \geq \text{EBTD} \geq 90$	1
$90 > \text{EBTD} \geq 80$	0,8
$80 > \text{EBTD} \geq 60$	0,6
$60 > \text{EBTD} \geq 50$	0,2
$50 > \text{EBTD}$	0

1.1.4 Disponibilidade Média do serviço de Ramal IP (DMRI)

A disponibilidade média do serviço de Ramal IP é calculada a partir da razão entre a soma das horas em que cada ramal IP permaneceu disponível no período e a soma das horas em que cada ramal IP deveria permanecer disponível no período.

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

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

- Meta: 100%;
- Peso no COEFP: 7%;
- Periodicidade: Mensal.

A fórmula utilizada para o cálculo deste indicador, será:

$$DMRI = ((D1 + D2 + \dots + Dn) / (T1 + T2 + \dots + Tn)) * 100$$

Onde:

- DMRI: Disponibilidade Média do Serviço de Ramal IP;
- 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

(Período: 30 ou 31 dias; Horas monitoradas: 24h);

- n: Número total de serviços ativos medidos;
- Todas as variáveis referem-se exclusivamente ao serviço de Ramal IP.

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

Tabela 5 - Pontuação da Disponibilidade Média do Serviço de Ramal IP

INTERVALO	PONTUAÇÃO
100≥DMRI≥99	1
99>DMRI≥97	0,8
97>DMRI≥95	0,6
95>DMRI≥91	0,2
91>DMRI	0

1.1.5 Disponibilidade Média dos pontos de acesso Wireless Internet Pública (DMWP)

A disponibilidade média dos pontos de acesso Wireless Internet Pública é calculada a partir da razão entre a soma das horas em que cada PAP permaneceu disponível no período e a soma das horas em que cada PAP deveria permanecer disponível no período.

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

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

- Meta: 100%;
- Peso no COEFP: 6%;
- Periodicidade: Mensal.

A fórmula utilizada para o cálculo deste indicador, será:

$$DMWP = ((D1 + D2 + \dots + Dn) / (T1 + T2 + \dots + Tn)) * 100$$

Onde:

- DMWP: Disponibilidade Média do Serviço dos pontos de acesso Wireless Internet Pública;

- 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 (Período: 30 ou 31 dias; Horas monitoradas: 24h);
- n: Número total de serviços ativos medidos;
- Todas as variáveis referem-se exclusivamente ao serviço de Wireless Internet Pública.

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

Tabela 6 - Pontuação da Disponibilidade Média dos pontos de acesso Wireless Internet Pública

INTERVALO	PONTUAÇÃO
$100 \geq DMWP \geq 99$	1
$99 > DMWP \geq 97$	0,8
$97 > DMWP \geq 95$	0,6
$95 > DMWP \geq 91$	0,2
$91 > DMWP$	0

1.1.6 Entrega de Banda de Internet Pública Wireless (EBWP)

Mede a banda de Internet que está sendo entregue para cada usuário da Internet Pública.

Para aferir a medição, o Verificador Independente deverá se deslocar até o PAP com Internet Pública Wireless e, utilizando ferramenta e protocolo definidos pela Concessionária, realizar 5 testes da banda de Internet entregue. Caso 3 ou mais dos 5 testes resultem em velocidade igual ou superior à contratada para cada usuário da 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 COR e tratados pela solução de software, de forma a calcular o valor deste indicador de desempenho.

Para lançamento dos valores dos testes o Verificador Independente deverá utilizar aplicativo específico em Dispositivo Móvel, responsável por sincronizar os valores observados com o banco de dados do COR.

Dentro do período, serão selecionadas aleatoriamente pelo menos sete dos PAP com Internet Pública Wireless para a coleta das medições. A seleção será realizada pela solução de software e a ferramenta deverá garantir que um mesmo PAP não seja visitado duas vezes enquanto outro PAP não foi visitado nenhuma vez.

- Meta: 100%;
- Peso no COEFP: 6%;
- Periodicidade: Mensal.

A fórmula utilizada para o cálculo deste indicador, será:

$$EBWP = (S / T) * 100$$

Onde:

- EBWP: Entrega de Banda de Internet Pública Wireless;
- S: Quantidade de medições bem-sucedidas no período;
- T: Quantidade de medições realizadas no período;
- Todas as variáveis referem-se exclusivamente ao serviço de Wireless Internet Pública.

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

Tabela 7 - Pontuação de Entrega de Banda de Internet Pública Wireless

INTERVALO	PONTUAÇÃO
$100 \geq EBWP \geq 90$	1
$90 > EBWP \geq 80$	0,8
$80 > EBWP \geq 60$	0,6
$60 > EBWP \geq 50$	0,2
$50 > EBWP$	0

1.1.7 Disponibilidade Média do Serviço de Tele Vigilância (DMTV)

A disponibilidade média do serviço de Tele Vigilância é calculada a partir da razão entre a soma das horas em que cada câmera PTZ permaneceu disponível no período e a soma das horas em que cada câmera PTZ deveria permanecer disponível no período.

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

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

- Meta: 100%;
- Peso no COEFP: 1,0%;

- Periodicidade: Mensal;

A fórmula utilizada para o cálculo deste indicador, será:

$$DMTV = (D1 + D2 + \dots + Dn) / (T1 + T2 \dots + Tn) * 100$$

Onde:

- DMTV: Disponibilidade Média do Serviço de Tele Vigilância;
- 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 (Período: 30 ou 31 dias; Horas monitoradas: 24h).
- n: número total de serviços ativos medidos;
- Todas as variáveis referem-se exclusivamente ao serviço de Tele Vigilância.

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

Tabela 8 - Pontuação da Disponibilidade Média do Serviço de Tele Vigilância

INTERVALO	PONTUAÇÃO
$100 \geq DMTV \geq 99$	1
$99 > DMTV \geq 97$	0,8
$97 > DMTV \geq 95$	0,6
$95 \geq DMTV > 91$	0,2
$91 \geq DMTV$	0

1.1.8 Disponibilidade Média do Serviço de OCR (DMO)

A disponibilidade média do serviço de OCR é calculada a partir da razão entre a soma das horas em que cada câmera OCR permaneceu disponível no período e a soma das horas em que cada câmera OCR deveria permanecer disponível no período.

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

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

- Meta: 100%;
- Peso no COEFP: 1,0%;

- Periodicidade: Mensal;

A fórmula utilizada para o cálculo deste indicador, será:

$$DMO = (D1 + D2 + \dots + Dn)/(T1 + T2 \dots + Tn)$$

Onde:

- DMO: Disponibilidade Média do Serviço de OCR;
- 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 (Período: 30 ou 31 dias; Horas monitoradas: 24h).
- n: número total de serviços ativos medidos;
- Todas as variáveis referem-se exclusivamente ao serviço de OCR.

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

Tabela 9 - Pontuação da Disponibilidade Média do Serviço de OCR

INTERVALO	PONTUAÇÃO
$100 \geq DMO \geq 99$	1
$99 > DMO \geq 97$	0,8
$97 > DMO \geq 95$	0,6
$95 \geq DMO > 91$	0,2
$91 \geq DMO$	0

1.2 Satisfação do Usuário (GSU)

1.2.1 Qualidade do Serviço de Orientação e Suporte (QSOS)

Calcula o grau de satisfação dos usuários com o serviço de orientação e suporte técnico (atendimento da SPE) no local da solicitação, baseado em dados coletados através de pesquisas de satisfação aplicadas *in loco* via ferramenta instalada em *tablet* com respostas informadas por um ou mais usuário no PAG vistoriado.

Dentro do período, pelo menos 5% dos usuários serão selecionados 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.

Os dados referentes às respostas das pesquisas deverão ser armazenados e inseridos na solução de software disponível no COR. A solução será responsável por coletar os dados, efetuar os cálculos e retornar os valores deste indicador.

- Meta: Excelente, 100%;

- Peso no COEFP: 1%;
- Periodicidade: Mensal.

A fórmula utilizada para o cálculo deste indicador, será:

$$QSOS = ((X1 + X2)/(X1 + X2 + X3 + X4 + X5)) * 100$$

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.

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

Tabela 10 - Pontuação da Qualidade do Serviço de Orientação e Suporte

INTERVALO	PONTUAÇÃO
$100 \geq QSOS \geq 90$	1
$90 > QSOS \geq 80$	0,8
$80 > QSOS \geq 60$	0,6
$60 > QSOS \geq 50$	0,2
$50 > QSOS$	0

1.2.2 Qualidade do Serviço de Atendimento (QSAT)

Calcula o grau de satisfação dos usuários com o serviço de atendimento, baseado em dados coletados através de pesquisa in loco aplicada via ferramenta instalada em tablet com respostas informadas por um ou mais profissional atuante no PAG vistoriado.

Dentro do período, pelo menos 5% dos usuários serão selecionados 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.

Os dados referentes às respostas das pesquisas deverão ser armazenados e inseridos na solução de Gerenciamento da Rede disponível no COR da Concessionária. A solução será responsável por coletar os dados, efetuar os cálculos e retornar os valores deste indicador.

- Meta: Excelente, 100%;
- Peso no COEFP: 1%;

- Periodicidade: Mensal.

A fórmula utilizada para o cálculo deste indicador, será:

$$QSAT = ((X1 + X2)/(X1 + X2 + X3 + X4 + X5)) * 100$$

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.

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

Tabela 11 - Pontuação da Qualidade do Serviço de Atendimento

INTERVALO	PONTUAÇÃO
$100 \geq QSAT \geq 90$	1
$90 > QSAT \geq 80$	0,8
$80 > QSAT \geq 60$	0,6
$60 > QSAT \geq 50$	0,2
$50 > QSAT$	0

1.2.3 Grau de Satisfação com o Serviço de Ramal IP (GSRI)

Calcula o grau de satisfação dos usuários do serviço de Ramal IP, baseado em dados coletados através de pesquisas de satisfação *in loco* aplicadas via ferramenta instalada em tablet com respostas informadas por um ou mais usuário.

Periodicamente, pelo menos 5% dos usuários serão selecionados para participar da pesquisa de satisfação. Tal pesquisa será composta por uma ou mais perguntas que permitam identificar a satisfação dos usuários com o serviço entregue pela Concessionária.

Os dados referentes às respostas das pesquisas deverão ser armazenados e inseridos na solução de software disponível no COR. A solução será responsável por coletar os dados, efetuar os cálculos e retornar os valores deste indicador.

- Meta: Excelente, 100%;
- Peso no COEFP: 1,5%;
- Periodicidade: Mensal.

A fórmula utilizada para o cálculo deste indicador, será:

$$GSRI = ((X1 + X2) / (X1 + X2 + X3 + X4)) * 100$$

Onde:

- GSRI: Grau de Satisfação dos Usuários do Serviço de Ramal IP;
- X1: Número total de registros com valor igual a “Excelente” no período;
- X2: Número total de registros com valor igual a “Bom” no período;
- X3: Número total de registros com valor igual a “Regular” no período;
- X4: Número total de registros com valor igual a “Ruim” no período;
- Todas as variáveis referem-se exclusivamente ao serviço de Ramal IP.

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

Tabela 12 - Pontuação do Grau de Satisfação com o Serviço de Ramal IP

INTERVALO	PONTUAÇÃO
$100 \geq GSRI \geq 90$	1
$90 > GSRI \geq 80$	0,8
$80 > GSRI \geq 60$	0,6
$60 > GSRI \geq 50$	0,2
$50 > GSRI$	0

1.2.4 Tempo Médio de Resposta da Rede para Transporte de Dados (TRTD)

O tempo médio de resposta da Rede para Transporte de Dados 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 Rede para Transporte de Dados.

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 COR.

Toda abertura de solicitação de um usuário junto ao COR será inserida na solução de software, para que o tíquete possa ser acompanhado. Todo tíquete passará por uma triagem que o encaminhará para o atendimento específico, o que agilizará a resolução da questão. Esta triagem será considerada a primeira resposta e o usuário final poderá

acompanhar o estado do seu atendimento por meio de solução web disponível na intranet.

- Meta: No máximo 2 horas, considerando horário comercial até a triagem do tíquete, encaminhamento para a fila de atendimento adequada e consequente inserção da primeira resposta para o usuário;
- Peso no COEFP: 4%;
- Periodicidade: Mensal.

A fórmula utilizada para o cálculo deste indicador, será:

$$TRTD = (TR1 + TR2 + \dots + TRn) / n$$

Onde:

- TRTD: Tempo Médio de Resposta da Rede para Transporte de Dados;
- 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 Rede para Transporte de Dados.

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

Tabela 13 - Pontuação do Tempo Médio de Resposta da Rede para Transporte de Dados

INTERVALO	PONTUAÇÃO
$2 \geq TRTD$	1
$4 \geq TRTD > 2$	0,8
$6 \geq TRTD > 4$	0,6
$8 \geq TRTD > 6$	0,2
$TRTD > 8$	0

1.2.5 Tempo Médio de Solução da Rede para Transporte de Dados (TSTD)

O tempo médio de solução da Rede para Transporte de Dados 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 Rede para Transporte de Dados.

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 COR.

- Meta: No máximo 24 horas, considerando o regime 24/7 (24 horas por dia e 7 dias por semana), até a solução e finalização do tíquete;
- Peso no COEFP: 5%;
- Periodicidade: Mensal.

A fórmula utilizada para o cálculo deste indicador, será:

$$TSTD = (TS1 + TS2 + \dots + TSn) / n$$

Onde:

- TSTD: Tempo Médio de Solução da Rede para Transporte de Dados;
- 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;
- n: Número de tíquetes abertos no período;
- Todas as variáveis referem-se exclusivamente ao serviço de Rede para Transporte de Dados.

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

Tabela 14 - Pontuação do Tempo Médio de Solução da Rede para Transporte de Dados

INTERVALO	PONTUAÇÃO
$24 \geq TSTD$	1
$36 \geq TSTD > 24$	0,8
$48 \geq TSTD > 36$	0,6
$72 \geq TSTD > 48$	0,2
$TSTD > 72$	0

1.2.6 Efetividade de Atendimento da Rede para Transporte de Dados (EATD)

A efetividade de atendimento da Rede para Transporte de Dados 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 Rede para Transporte de Dados.

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 COR.

- Meta: 100%;
- Peso no COEFP: 5%;
- Periodicidade: Mensal.

A fórmula utilizada para o cálculo deste indicador, será:

$$EATD = (TF / TA) * 100$$

Onde:

- EATD: Efetividade de Atendimento da Rede para Transporte de Dados;
- TF: Número de tíquetes finalizados no período;
- TA: Número de tíquetes abertos no período;
- Todas as variáveis referem-se exclusivamente ao serviço de Rede para Transporte de Dados.

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

Tabela 15 - Pontuação da Efetividade de Atendimento da Rede para Transporte de Dados

INTERVALO	PONTUAÇÃO
$100 \geq EATD \geq 90$	1
$90 > EATD \geq 80$	0,8
$80 > EATD \geq 60$	0,6
$60 > EATD \geq 50$	0,2
$50 > EATD$	0

1.2.7 Reabertura de Tíquetes do Serviço de Rede para Transporte de Dados (RTD)

O percentual de reabertura de tíquetes do serviço de Rede para Transporte de Dados 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 Rede para Transporte de Dados.

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 COR.

- Meta: abaixo de 20%;
- Peso no COEFP: 5%;
- Periodicidade: Mensal.

A fórmula utilizada para o cálculo deste indicador, será:

$$RTD = (TR / TF) * 100$$

Onde:

- RTD: Percentual de Reabertura de Tíquetes do Serviço de Rede para Transporte de Dados;
- TR: Número de tíquetes reabertos no período;
- TF: Número de tíquetes finalizados no período;
- Todas as variáveis referem-se exclusivamente ao serviço de Rede para Transporte de Dados.

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

Tabela 16 - Pontuação de Reabertura de Tíquetes do Serviço de Rede para Transporte de Dados

INTERVALO	PONTUAÇÃO
$20 \geq RTD$	1
$30 \geq RTD > 20$	0,8
$40 \geq RTD > 30$	0,6
$50 \geq RTD > 40$	0,2
$RTD > 50$	0

1.2.8 Tempo Médio de Resposta do Serviço de Ramal IP (TRRI)

O tempo médio de resposta do serviço de Ramal IP 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 Ramal IP.

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 COR da Concessionária.

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

- Meta: No máximo 2 horas, considerando horário comercial até a triagem do tíquete, encaminhamento para a fila de atendimento adequada e consequente inserção da primeira resposta para o usuário;
- Peso no COEFP: 3,5%;
- Periodicidade: Mensal.

A fórmula utilizada para o cálculo deste indicador, será:

$$TRRI = (TR1 + TR2 + \dots + TRn) / n$$

Onde:

- TRRI: Tempo Médio de Resposta do Serviço de Ramal IP;
- 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 Ramal IP.

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

Tabela 17 - Pontuação do Tempo Médio de Resposta do Serviço de Ramal IP

INTERVALO	PONTUAÇÃO
$2 \geq TRRI$	1
$4 \geq TRRI > 2$	0,8
$6 \geq TRRI > 4$	0,6

INTERVALO	PONTUAÇÃO
$8 \geq TRRI > 6$	0,2
$TRTD > 8$	0

1.2.9 Tempo Médio de Solução do Serviço de Ramal IP (TSRI)

O tempo médio de solução do serviço de Ramal IP 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 Ramal IP.

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 COR da Concessionária.

- Meta: No máximo 24 horas, considerando o regime 24/7 (24 horas por dia e 7 dias por semana), até a solução e finalização do tíquete;
- Peso no COEFP: 4%;
- Periodicidade: Mensal.

A fórmula utilizada para o cálculo deste indicador, será:

$$TSRI = (TS1 + TS2 + \dots + TSn) / n$$

Onde:

- TSRI: Tempo Médio de Solução do Serviço de Ramal IP;
- 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;
- n: Número de tíquetes abertos no período;
- Todas as variáveis referem-se exclusivamente ao serviço de Ramal IP.

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

Tabela 18 - Pontuação do Tempo Médio de Solução do Serviço de Ramal IP

INTERVALO	PONTUAÇÃO
$24 \geq TSRI$	1
$36 \geq TSRI > 24$	0,8
$48 \geq TSRI > 36$	0,6
$72 \geq TSRI > 48$	0,2
$TSRI > 72$	0

1.2.10 Efetividade de Atendimento do Serviço de Ramal IP (EARI)

A efetividade de atendimento do serviço de Ramal IP 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 Ramal IP.

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 COR.

- Meta: 100%;
- Peso no COEFP: 4%;
- Periodicidade: Mensal.

A fórmula utilizada para o cálculo deste indicador, será:

$$EARI = (TF / TA) * 100$$

Onde:

- EARI: Efetividade de Atendimento do Serviço de Ramal IP;
- TF: Número de tíquetes finalizados no período;
- TA: Número de tíquetes abertos no período;
- Todas as variáveis referem-se exclusivamente ao serviço de Ramal IP.

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

Tabela 19 - Pontuação da Efetividade de Atendimento do Serviço de Ramal IP

INTERVALO	PONTUAÇÃO
$100 \geq EARI \geq 90$	1
$90 > EARI \geq 80$	0,8
$80 > EARI \geq 60$	0,6
$60 > EARI \geq 50$	0,2
$50 > EARI$	0

1.2.11 Reabertura de Tíquetes do Serviço de Ramal IP (RTRI)

O percentual de reabertura de tíquetes do serviço de Ramal IP 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 Ramal IP.

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 questiona-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 COR da Concessionária.

- Meta: abaixo de 20%;
- Peso no COEFP: 4%;
- Periodicidade: Mensal.

A fórmula utilizada para o cálculo deste indicador, será:

$$RTRI = (TR / TF) * 100$$

Onde:

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

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

Tabela 20 - Pontuação de Reabertura de Tíquetes do Serviço de Ramal IP

INTERVALO	PONTUAÇÃO
$20 \geq RTRI$	1
$30 \geq RTRI > 20$	0,8
$40 \geq RTRI > 30$	0,6
$50 \geq RTRI > 40$	0,2

INTERVALO	PONTUAÇÃO
RTRI>50	0

1.2.12 Tempo Médio de Resposta dos pontos de acesso Wireless Internet Pública (TRWP)

O tempo médio de resposta dos pontos de acesso Wireless Internet Pública 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 Wireless Internet Pública.

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 COR.

Toda abertura de solicitação de um usuário junto ao COR será inserida na solução de software, para que o tíquete possa ser acompanhado. Todo tíquete passará por uma triagem que o encaminhará para o atendimento específico, o que agilizará a resolução da questão. Esta triagem será considerada a primeira resposta e o usuário final poderá acompanhar o estado do seu atendimento por meio de solução web disponível na intranet.

- Meta: No máximo 2 horas, considerando horário comercial até a triagem do tíquete, encaminhamento para a fila de atendimento adequada e consequente inserção da primeira resposta para o usuário;
- Peso no COEFP: 2,5%;
- Periodicidade: Mensal.

A fórmula utilizada para o cálculo deste indicador, será:

$$TRWP = (TR1 + TR2 + \dots + TRn) / n$$

Onde:

- TRWP: Tempo Médio de Resposta dos pontos de acesso Wireless Internet Pública;
- 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 Wireless Internet Pública.

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

Tabela 21 - Pontuação do Tempo Médio de Resposta dos pontos de acesso Wireless Internet Pública

INTERVALO	PONTUAÇÃO
$2 \geq \text{TRWP}$	1
$4 \geq \text{TRWP} > 2$	0,8
$6 \geq \text{TRWP} > 4$	0,6
$8 \geq \text{TRWP} > 6$	0,2
$\text{TRWP} > 8$	0

1.2.13 Tempo Médio de Solução dos pontos de acesso Wireless Internet Pública (TSWP)

O tempo médio de solução dos pontos de acesso Wireless Internet Pública 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 Wireless Internet Pública.

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 COR.

- Meta: No máximo 24 horas, considerando o regime 24/7 (24 horas por dia e 7 dias por semana), até a solução e finalização do tíquete;
- Peso no COEFP: 3%;
- Periodicidade: Mensal.

A fórmula utilizada para o cálculo deste indicador, será:

$$TSWP = (TS1 + TS2 + \dots + TSn) / n$$

Onde:

- TSWP: Tempo Médio de Solução dos pontos de acesso Wireless Internet Pública;
- 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;
- n: Número de tíquetes abertos no período;

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

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

Tabela 22 - Pontuação do Tempo Médio de Solução dos pontos de acesso Wireless Internet Pública

INTERVALO	PONTUAÇÃO
$24 \geq \text{TSWP}$	1
$36 \geq \text{TSWP} > 24$	0,8
$48 \geq \text{TSWP} > 36$	0,6
$72 \geq \text{TSWP} > 48$	0,2
$\text{TSWP} > 72$	0

1.2.14 Efetividade de Atendimento dos pontos de acesso Wireless Internet Pública (EAWP)

A efetividade de atendimento dos pontos de acesso Wireless Internet Pública 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 Wireless Internet Pública.

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 COR.

- Meta: 100%;
- Peso no COEFP: 3%;
- Periodicidade: Mensal.

A fórmula utilizada para o cálculo deste indicador, será:

$$EAWP = (TF / TA) * 100$$

Onde:

- EAWP: Efetividade de Atendimento dos pontos de acesso Wireless Internet Pública;
- TF: Número de tíquetes finalizados no período;
- TA: Número de tíquetes abertos no período;

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

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

Tabela 23 - Pontuação da Efetividade de Atendimento dos pontos de acesso Wireless Internet Pública

INTERVALO	PONTUAÇÃO
$100 \geq \text{EAWP} \geq 90$	1
$90 > \text{EAWP} \geq 80$	0,8
$80 > \text{EAWP} \geq 60$	0,6
$60 > \text{EAWP} \geq 50$	0,2
$50 > \text{EAWP}$	0

1.2.15 Reabertura de Tíquetes do Serviço de Wireless Internet Pública (RTWP)

O percentual de reabertura de tíquetes do serviço de Wireless Internet Pública 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 Wireless Internet Pública.

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 COR.

- Meta: abaixo de 20%;
- Peso no COEFP: 3%;
- Periodicidade: Mensal.

A fórmula utilizada para o cálculo deste indicador, será:

$$RTWP = (TR / TF) * 100$$

Onde:

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

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

Tabela 24 - Pontuação de Reabertura de Tíquetes do Serviço de Wireless Internet Pública

INTERVALO	PONTUAÇÃO
$20 \geq \text{RTWP}$	1
$30 \geq \text{RTWP} > 20$	0,8
$40 \geq \text{RTWP} > 30$	0,6
$50 \geq \text{RTWP} > 40$	0,2
$\text{RTWP} > 50$	0

1.2.16 Tempo Médio de Resposta do Serviço de Tele Vigilância (TRTV)

O tempo médio de resposta do serviço de Tele Vigilância 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 Tele Vigilância.

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 COR.

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

- Meta: No máximo 2 horas, considerando horário comercial até a triagem do tíquete, encaminhamento para a fila de atendimento adequada e consequente inserção da primeira resposta para o usuário;

- Peso no COEFP: 0,5%;
- Periodicidade: Mensal.

A fórmula utilizada para o cálculo deste indicador, será:

$$TRTV = (TR1 + TR2 + \dots + TRn)/n$$

Onde:

- TRTV: Tempo Médio de Resposta do Serviço de Tele Vigilância;
- 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 Tele Vigilância.

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

Tabela 25 - Pontuação do Tempo Médio de Resposta do Serviço de Tele Vigilância

INTERVALO	PONTUAÇÃO
$2 \geq TRTV$	1
$4 \geq TRTV > 2$	0,8
$6 \geq TRTV > 4$	0,6
$8 \geq TRTV > 6$	0,2
$TRTV > 8$	0

1.2.17 Tempo Médio de Solução do Serviço de Tele Vigilância (TSTV)

O tempo médio de solução do serviço de Tele Vigilância 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 Tele Vigilância.

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 COR.

- Meta: No máximo 24 horas, considerando o regime 24/7 (24 horas por dia e 7 dias por semana), até a solução e finalização do tíquete;
- Peso no COEFP: 0,5%;

- Periodicidade: Mensal.

A fórmula utilizada para o cálculo deste indicador, será:

$$TSTV = (TS1 + TS2 + \dots + TSn)/n$$

Onde:

- TSTV: Tempo Médio de Solução do Serviço de Tele Vigilância;
- 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;
- n: número de tíquetes abertos no período;
- Todas as variáveis referem-se exclusivamente ao serviço de Tele Vigilância.

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

Tabela 26 - Pontuação do Tempo Médio de Solução do Serviço de Tele Vigilância

INTERVALO	PONTUAÇÃO
$24 \geq TSTV$	1
$48 \geq TSTV > 24$	0,8
$72 \geq TSTV > 48$	0,6
$96 \geq TSTV > 72$	0,2
$TSTV > 96$	0

1.2.18 Efetividade de Atendimento do Serviço de Tele Vigilância (EATV)

A efetividade de atendimento do serviço de Tele Vigilância 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 Tele Vigilância.

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 COR.

- Meta: 100%;
- Peso no COEFP: 0,5%;
- Periodicidade: Mensal;

A fórmula utilizada para o cálculo deste indicador, será:

$$EATV = \frac{TF}{TA} * 100$$

Onde:

- EATV: Efetividade de Atendimento do Serviço de Tele Vigilância;
- TF: tíquetes finalizados no período;
- TA: tíquetes abertos no período;
- Todas as variáveis referem-se exclusivamente ao serviço de Tele Vigilância.

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

Tabela 27 - Pontuação do Tempo Médio de Solução do Serviço de Tele Vigilância

INTERVALO	PONTUAÇÃO
$100 \geq EATV \geq 90$	1
$90 > EATV \geq 80$	0,8
$80 > EATV \geq 60$	0,6
$60 > EATV \geq 50$	0,2
$50 > EATV$	0

1.2.19 Reabertura de Tíquetes do Serviço de Tele Vigilância (RTTV)

O percentual de reabertura de tíquetes do serviço de Tele Vigilância 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 Tele Vigilância.

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 questiona-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 questiona-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.

- Meta: abaixo de 20%;

- Peso no COEFP: 0,5%;
- Periodicidade: Mensal;

A fórmula utilizada para o cálculo deste indicador, será:

$$RTTV = \frac{TR}{TF} * 100$$

Onde:

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

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

Tabela 28 - Pontuação de Reabertura de Tíquetes do Serviço de Tele Vigilância

INTERVALO	PONTUAÇÃO
$20 \geq RTTV$	1
$30 \geq RTTV > 20$	0,8
$40 \geq RTTV > 30$	0,6
$50 \geq RTTV > 40$	0,2
$RTTV > 50$	0

1.2.20 Tempo Médio de Resposta do Serviço de OCR (TRO)

O tempo médio de resposta do serviço de OCR 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 OCR.

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 COR.

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

- Meta: No máximo 2 horas até a triagem do tíquete, encaminhamento para a fila de atendimento adequada e consequente inserção da primeira resposta para o usuário;
- Peso no COEFP: 0,5%;
- Periodicidade: Mensal;

A fórmula utilizada para o cálculo deste indicador, será:

$$TRO = (TRO + TRO + \dots + TOn)/n$$

Onde:

- TRO: Tempo Médio de Resposta do Serviço de OCR;
- 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 OCR.

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

Tabela 29 - Pontuação do Tempo Médio de Resposta do Serviço de OCR

INTERVALO	PONTUAÇÃO
$2 \geq TRO$	1
$4 \geq TRO > 2$	0,8
$6 \geq TRO > 4$	0,6
$8 \geq TRO > 6$	0,2
$TRO > 8$	0

1.2.21 Tempo Médio de Solução do Serviço de OCR (TSO)

O tempo médio de solução do serviço de OCR 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 OCR.

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.

- Meta: No máximo 24 horas, considerando o regime 24/7 (24 horas por dia e 7 dias por semana), até a solução e finalização do tíquete;
- Peso no COEFP: 0,5%;
- Periodicidade: Mensal;

A fórmula utilizada para o cálculo deste indicador, será:

$$TSO = (TS1 + TS2 + \dots + TSn)/n$$

Onde:

- TSO: Tempo Médio de Solução do Serviço de OCR;
- 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;
- n: número de tíquetes abertos no período;
- Todas as variáveis referem-se exclusivamente ao serviço de OCR.

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

Tabela 30 - Pontuação do Tempo Médio de Solução do Serviço de OCR

INTERVALO	PONTUAÇÃO
$24 \geq TSO$	1
$48 \geq TSO > 24$	0,8
$72 \geq TSO > 48$	0,6
$96 \geq TSO > 72$	0,2
$TSO > 96$	0

1.2.22 Efetividade de Atendimento do Serviço de OCR (EAO)

A efetividade de atendimento do serviço de OCR 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 OCR.

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.

- Meta: 100%;
- Peso no COEFP: 0,5%;
- Periodicidade: Mensal;

A fórmula utilizada para o cálculo deste indicador, será:

$$EAO = TF/TA$$

Onde:

- EAO: Efetividade de Atendimento do Serviço de OCR;
- TF: tíquetes finalizados no período;
- TA: tíquetes abertos no período;
- Todas as variáveis referem-se exclusivamente ao serviço de OCR.

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

Tabela 31 - Pontuação do Efetividade de Atendimento do Serviço de OCR

INTERVALO	PONTUAÇÃO
$100 \geq EAO \geq 90$	1
$90 > EAO \geq 80$	0,8
$80 > EAO \geq 60$	0,6
$60 \geq EAO > 50$	0,2
$50 > EAO$	0

1.2.23 Reabertura de Tíquetes do Serviço de OCR (RTO)

O percentual de reabertura de tíquetes do serviço de OCR 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 OCR.

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 questiona-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 questiona-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.

- Meta: abaixo de 20%;
- Peso no COEFP: 0,5%;
- Periodicidade: Mensal;

A fórmula utilizada para o cálculo deste indicador, será:

$$RTO = TR/TF$$

Onde:

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

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

Tabela 32 - Pontuação de Reabertura de Tíquetes do Serviço de OCR

INTERVALO	PONTUAÇÃO
$20 \geq RTO$	1
$30 \geq RTO > 20$	0,8
$40 \geq RTO > 30$	0,6
$50 \geq RTO > 40$	0,2
$RTO > 50$	0

2 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:

$$REDUTOR = (1 - COEFP)$$

O **REDUTOR** é o percentual de redução, e será aplicado sobre o equivalente a 30% da CONTRAPRESTAÇÃO PÚBLICA MÁXIMA vigente no momento de apuração, respeitada a remuneração proporcional à disponibilização efetiva da infraestrutura e dos serviços durante o período de implantação.

2.1 Coeficiente de Eficiência Ponderado (COEFP)

O Coeficiente de Eficiência Ponderado (COEFP) será calculado com base nos Indicadores de Desempenho a partir da ativação da primeira unidade atendida pela rede estadual e será, então, integralizado na Cobrança de Redutores para cálculo da CONTRAPRESTAÇÃO PÚBLICA EFETIVA como forma de associar o desempenho da Concessionária à sua remuneração.

- Periodicidade: Mensal.

O COEFP será obtido por meio da seguinte expressão:

$$COEFP = QI + GSU$$

Onde:

- QI = Qualidade de Infraestrutura;
- GSU = Grau de Satisfação do Usuário.

Calculados pela expressão:

$$QI = MCFO * 0,075 + DMTD * 0,09 + EBTD * 0,09 + DMRI * 0,07 + DMWP * 0,06 + EBWP * 0,06 + DMTV * 0,01 + DMO * 0,01$$

$$GSU = QSOS * 0,01 + QSAT * 0,01 + GSRI * 0,015 + TRTS * 0,04 + TSTD * 0,05 + EATD * 0,05 + RTD * 0,05 + TRRI * 0,035 + TSRI * 0,04 + EARI * 0,04 + RTRI * 0,04 + TRWP * 0,025 + TSWP * 0,03 + EAWP * 0,03 + RTWP * 0,03 + TRTV * 0,005 + TSTV * 0,005 + EATV * 0,005 + RTTV * 0,005 + TRO * 0,005 + TSO * 0,005 + EAO * 0,005 + RTO * 0,005$$

2.2 Outras Considerações

Para aplicação dos REDUTORES, será considerado o período entre o primeiro e o último dia de cada mês.

Caso o prazo de emissão do relatório de avaliação de desempenho, por parte do VERIFICADOR INDEPENDENTE, não seja cumprido, para a apuração do REDUTOR será aplicada a média dos últimos três meses, ou do período disponível para aferição. Após a emissão do respectivo relatório, a diferença entre os REDUTORES será aplicada no pagamento do mês subsequente.

Caso não exista nenhuma unidade ativa do serviço a ser avaliado, o valor do PESO correspondente será igual a ZERO.

3 ATUALIZAÇÃO DOS INDICADORES DE DESEMPENHO

Obrigatoriamente os Indicadores de Desempenho deverão ser revisados a cada 5 anos. E quando necessário, os Indicadores de Desempenho poderão ser atualizados com a concordância do Poder Concedente, do Verificador Independente e da Concessionária, de forma a adequar os níveis dos serviços prestados à realidade tecnológica e do mercado, mediante as seguintes condições, não cumulativas:

1. Atualizações tecnológicas aplicadas à rede;
2. Expansão da rede para aditamento de unidades atendidas;
3. Expansão da capacidade da rede para oferta de novos serviços ou expansão da capacidade de serviços existentes;
4. Solicitação específica de uma das partes, com concordância das demais, sendo elas:
 - a. Poder Concedente;
 - b. Verificador Independente;
 - c. Concessionária.