

ANEXO V.I
Indicadores de Operação



SGG
Secretaria- Geral
de Governo



		Valor do Indicador						
	Evento	Sigla	0	0,2	0,4	0,6	1	Percentual Relativo (PR)
Indicador de operação Fibra	Taxa de Reclamações	TARE	TARE<2%	2%<TARE<3%	3%<TARE<4%	4%<TARE<5%	TARE>5%	25%
	Taxa de Reclamações Reabertas	TARR	TARR<10%	10%<TARR<12%	12%<TARR<16%	16%<TARR<20%	TARR>20%	10%
	Velocidade Média Oferecida Conforme Especificação	BMOE	BMOE>80%	80%>BMOE>75%	75%>BMOE>70%	70%>BMOE>60%	BMOE<60%	20%
	Latência Bidirecional Terrestre conforme Especificação	LBTE	LBTE>95%	95%>LBTE>94%	94%>LBTE>90%	90%>LBTE>80%	LBTE<80%	10%
	Variação de Latência Conforme Especificação	VLCE	VLCE>95%	95%>VLCE>93%	93%>VLCE>90%	90%>VLCE>80%	VLCE<80%	5%
	Taxa de Perda de Pacotes	TPPA	TPPA>95%	95%>TPPA>94%	94%>TPPA>92%	92%>TPPA>90%	TPPA<90%	10%
	Disponibilidade de Conectividade	DICN	DICN>95%	95%>DICN>94%	94%>DICN>92%	92%>DICN>90%	DICN<90%	20%
Total								100,00%

		Valor do Indicador						
	Indicador	Sigla	0	0,2	0,4	0,6	1	Percentual Relativo (PR)
Indicador de WiFi	Taxa de Reclamações Wi-Fi	TARW	TARW<2%	2%<TARW<3%	3%<TARW<4%	4%<TARW<5%	TARW>5%	25%
	Taxa de Reclamações Wi-Fi Reabertas	TAWR	TAWR<10%	10%<TAWR<12%	12%<TAWR<16%	16%<TAWR<20%	TAWR>20%	15%
	Disponibilidade de Conectividade Wi-Fi	DICW	DICW>95%	95%>DICW>94%	94%>DICW>93%	93%>DICW>90%	DICW<90%	30%
	Banda Média oferecida para Wi-Fi conforme Especificação medida através de aplicativo	BMWE	BMWE>80%	80%>BMWE>75%	75%>BMWE>70%	70%>BMWE>60%	BMWE<60%	30%
TOTAL								100%

		Valor do Indicador						
	Evento	Sigla	0	0,2	0,4	0,6	1	Percentual Relativo (PR)

Indicador de Implantação da Operação

Plano de Operação	PLOP	Entrega sem atraso e com Aceitação	Entrega com aceitação condicionada com poucas exigências	Entrega com aceitação condicionada com muitas exigências	Entrega e não aceitação	Não entrega	8%
Entrega de Relatórios Previstos	ERPR	Entrega de todos sem atraso, com aceitação	Entrega de todos sem atraso, com restrição na aceitação	Entregas com atraso (até 1 mês), sem restrição na aceitação	Entregas com atraso (até 1 mês), e com restrições na aceitação	Entregas com atraso superior a 1 mês e sem aceitação	8%
Reuniões para Acompanhamento da Operação Acordadas	RAOA	Realização de todas nas datas acordadas	Realização com atraso das reuniões de acompanhamento	Realização parcial das reuniões de acompanhamento	Realização parcial e com atraso das reuniões de acompanhamento	Sem realização de reuniões de acompanhamento	5%
Alocação de Recursos Humanos na quantidade e perfil Acordado	ARHA	ARHA>98%	98%>ARHA>95%	95%>ARHA>85%	85%>ARHA>70%	ARHA<70%	10%
Estruturação das diversas Equipes e Funcionamento das diversas áreas Especializadas	EEFE	EEFE>98%	98%>EEFE>95%	95%>EEFE>85%	85%>EEFE>70%	EEFE<70%	
Funcionamento do CGR: Suporte Técnico Nível 1	FCG1	FCG1>98%	98%>FCG1>96%	96%>FCG1>94%	94%>FCG1>92%	FCG1<92%	30%
Funcionamento do CGR: Suporte Técnico Nível 2	FCG2	FCG2>98%	98%>FCG2>95%	95%>FCG2>90%	90%>FCG2>85%	FCG2<85%	
Funcionamento do CGR: Suporte Técnico Nível 3	FCG3	FCG3>98%	98%>FCG3>95%	95%>FCG3>90%	90%>FCG3>85%	FCG3<85%	
Funcionamento do CGR: Processos e Sistemas	FCGS	FCGS>98%	98%>FCGS>96%	96%>FCGS>94%	94%>FCGS>92%	FCGS<92%	
Funcionamento do CGR: Aplicativo para Governo	FCGA	FCGA>98%	98%>FCGA>95%	95%>FCGA>90%	90%>FCGA>80%	FCGA<80%	
Implantação e Adequação de centros de Manutenção Regionais	IAMR	IAMR>95%	95%>IAMR>90%	90%>IAMR>85%	85%>IAMR>80%	IAMR<80%	10%
Estruturação dos Centros de Manutenção Regionais com Profissionais adequados	EMRP	EMRP>95%	95%>EMRP>90%	90%>EMRP>85%	85%>EMRP>80%	EMRP<80%	
Implantação e Adequação Gerência de Falhas	IAGF	IAGF>95%	95%>IAGF>75%	75%>IAGF>50%	50%>IAGF>30%	IAGF<30%	15%
Implantação e Adequação Gerência de Desempenho	IAGD	IAGD>90%	90%>IAGD>75%	75%>IAGD>50%	50%>IAGD>30%	IAGD<30%	
Implantação Manutenção Preventiva	IMPR	IMPR>90%	90%>IMPR>75%	75%>IMPR>50%	50%>IMPR>30%	IMPR<30%	
Implantação Manutenção Preditiva	IMPD	IMPD>90%	90%>IMPD>75%	75%>IMPD>50%	50%>IMPD>30%	IMPD<30%	
Implantação Gestão de Sobressalentes	IGSB	Entrega sem atraso e com Aceitação	Entrega com aceitação condicionada com poucas exigências	Entrega com aceitação condicionada com muitas exigências	Entrega e não aceitação	Não entrega	
Atendimento de Requisitos de Segurança	ARSE	ARSE>98%	98%>ARSE>95%	95%>ARSE>90%	90%>ARSE>85%	ARSE<85%	3%
Implantação Gestão de Processos de Aprovisionamento	IGPA	IGPA>95%	95%>IGPA>90%	90%>IGPA>85%	85%>IGPA>75%	IGPA<75%	4%

Segurança e Armazenamento de Dados	SADA	SADA>98%	98%>SADA>95%	95%>SADA>90%	90%>SADA>85%	SADA<85%	5%
Operação sem Acidente de Trabalho	OPAT	OPAT=0	OPAT = 1	OPAT = 2	OPAT = 3	maior que 3	2%
TOTAL							100,00%

	Evento	Sigla	Valor do Indicador					Percentual Relativo (PR)
			0	0,2	0,4	0,6	1	
Indicadores de Operação	Taxa de Equipamentos Reportando Eventos na Gerência	EREG	EREG>98%	98%>EREG>96%	96%>EREG>94%	94%>EREG>92%	EREG<92%	10%
	Velocidade de Fechamento de Tíquetes de alarmes Emergenciais	VFTE	VFTE>98,5%	98,5%>VFTE>97%	97%>VFTE>95,5%	95,5%>VFTE>94%	VFTE<94%	10%
	Velocidade de Fechamento de Tíquetes de alarmes Críticos	VFTC	VFTC>98,5%	98,5%>VFTC>97%	97%>VFTC>95,5%	95,5%>VFTC>94%	VFTC<94%	
	Velocidade de Fechamento de Tíquetes de alarmes Importantes	VFTI	VFTI>98,5%	98,5%>VFTI>97%	97%>VFTI>95,5%	95,5%>VFTI>94%	VFTI<94%	
	Velocidade de Fechamento de Tíquetes de alarmes Secundários	VFTS	VFTS>98,5%	98,5%>VFTS>97%	97%>VFTS>95,5%	95,5%>VFTS>94%	VFTS<94%	
	Taxa de Tíquete de alarme Emergencial Repetido	TTER	TTER<55%	55%<TTER<60%	60%<TTER<65%	65%<TTER<70%	TTER>70%	10%
	Taxa de Tíquete de alarme Crítico Repetido	TTCR	TTCR<55%	55%<TTCR<60%	60%<TTCR<65%	65%<TTCR<70%	TTCR>70%	
	Taxa de Tíquete de alarme Importante Repetido	TTIR	TTIR<55%	55%<TTIR<60%	60%<TTIR<65%	65%<TTIR<70%	TTIR>70%	
	Taxa de Tíquete de alarme Secundário Repetido	TTSR	TTSR<55%	55%<TTSR<60%	60%<TTSR<65%	65%<TTSR<70%	TTSR>70%	
	Taxa de Mudança Com Sucesso	TMCS	TMCS>95%	95%>TMCS>93%	93%>TMCS>90%	90%>TMCS>85%	TMCS<85%	10%
	Taxa de Mudança com Impacto não Previsto	MINP	MINP<5%	5%<MINP<7,5%	7,5%<MINP<10%	10%<MINP<15%	MINP>15%	5%
	Taxa de Divergência de Informação na Reconciliação	TDIR	TDIR<5%	5%<TDIR<7,5%	7,5%<TDIR<10%	10%<TDIR<15%	TDIR>15%	5%
	Taxa de Análise de Documentação de Aceitação	TADA	TADA>97%	97%>TADA>95%	95%>TADA>92,5%	92,5%>TADA>90%	TADA<90%	10%
	Taxa de Disponibilidade de Equipamentos de Backbone	TDEB	TDEB>99,8%	99,8%>TDEB>99,6%	99,6%>TDEB>99,4%	99,4%>TDEB>99%	TDEB<99%	10%
	Taxa de Serviços Executados no Prazo	TSEP	TSEP>95%	95%>TSEP>93%	93%>TSEP>90%	90%>TSEP>85%	TSEP<85%	10%
Taxa de Serviços com Reclamação Inicial	TSRI	TSRI<15%	15%<TSRI<20%	20%<TSRI<25%	25%<TSRI<30%	TSRI>30%	10%	
Taxa de Reclamação Encerrada no Prazo	TREP	TREP>98%	98%>TREP>96%	96%>TREP>94%	94%>TREP>90%	TREP<90%	10%	
TOTAL							100%	