

# Sumário

|   |    |
|---|----|
| 1.01 CUSTO TOTAL DE OPERAÇÃO TÉCNICA.....                               | 3  |
| 1.02 CUSTO SERVIÇOS DE CAMPO .....                                      | 4  |
| 1.03 CUSTO UNITÁRIO MANUTENÇÃO RESIDENCIAL POR BASE - RESIDENCIAL ..... | 5  |
| 1.04 CUSTO UNITÁRIO MANUTENÇÃO RESIDENCIAL POR OS - RESIDENCIAL .....   | 6  |
| 1.05 CUSTO UNITÁRIO INSTALAÇÃO (S/ DIFERIMENTO) .....                   | 7  |
| 1.06 CUSTO UNITÁRIO MANUTENÇÃO REDE EXTERNA.....                        | 8  |
| 3.01 CR HUMANO TÉCNICO RESIDENCIAL .....                                | 9  |
| 3.02 CR REDE EXTERNA INFRAESTRUTURA.....                                | 11 |
| 3.03 AT1 .....  | 12 |
| 3.04 TÉCNICO CERTIFICADO NET (IAT) .....                                | 13 |
| 3.05 VT 24H RESIDENCIAL.....  | 15 |
| 3.06 [NET] VOLUME DE MANIFESTOS (TÉCNICA) .....                         | 16 |
| 3.07 RETIRADA 4 MESES (RESID).....                                      | 17 |
| 3.08 TÉCNICO CERTIFICADO REDE EXTERNA .....                             | 18 |
| 3.09 NODE CERTIFICADO (RESID/EMP).....                                  | 19 |
| 3.1 NODE CERTIFICADO - RECORRENCIA 3 MESES (RESID/EMP) .....            | 20 |
| 3.11 SATURAÇÃO DOWNSTREAM.....  | 21 |
| 3.12 SATURAÇÃO UPSTREAM .....   | 22 |
| 4 [EMP] ANOT - F .....  | 23 |
| 4.01 [EMP] RREIP-REC.....   | 24 |
| 4.02 [EMP] ESERT 4H - REC .....   | 26 |
| 4.03 [EMP] ESER 6H - RAL .....  | 27 |
| 4.04 [EMP] % DE BACKLOG NO PRAZO (S/ VOZ COMUTADA) .....                | 28 |
| 4.05 [EMP] PRODUÇÃO SERVIÇOS (S/ VOZ COMUTADA) .....                    | 29 |
| 4.06 [EMP] PRODUÇÃO GROSS (S/ VOZ COMUTADA) .....                       | 30 |
| 4.07 [EMP] % DE INSTALAÇÃO 60 DIAS (S/ VOZ COMUTADA).....               | 31 |
| 4.08 [EMP] RISCO DE MULTA - SLA RECUPERAÇÃO.....                        | 32 |
| 5.01 SITES CERTIFICADOS 2G+3G+4G (CQI) .....                            | 34 |
| 5.02 2G - MINUTOS INDISPONÍVEIS - REDE .....                            | 35 |
| 5.03 3G - MINUTOS INDISPONÍVEIS - REDE .....                            | 36 |
| 5.04 4G - MINUTOS INDISPONÍVEIS - REDE .....                            | 37 |
| 5.05 SITES FORA 24H.....  | 38 |



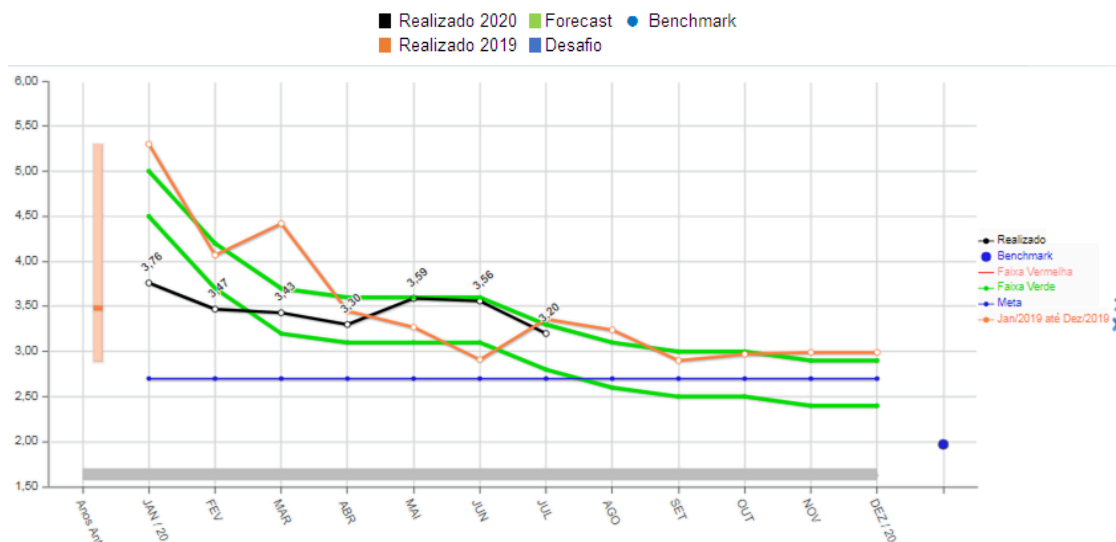
|   |    |
|---|----|
| 5.06 REDE MÓVEL - MUNICÍPIOS ISOLADOS ACIMA DE 4H (EXCETO NEXTEL) ..... | 39 |
| 5.07 NÚMERO DE INCIDENTES DE TRIAGEM ACIMA DE 10 DIAS .....             | 40 |
| 5.08 ACEITAÇÃO - ARQ REJEIÇÃO .....                                     | 41 |
| 5.09 EV CERTIFICADA (SEM CRITICIDADE A) .....                           | 42 |
| 6.01 [CLARO TV] AT1 - MANUTENÇÃO CLARO TV.....                          | 43 |
| 6.02 [CLARO TV] CONTACT RATE CLARO TV .....                             | 44 |
| 7.01 [GPON] AT1 .....   | 45 |
| 7.02 [GPON] SLA DE GARANTIA TOTAL.....                                  | 46 |
| 7.03 [GPON] TÉCNICO CERTIFICADO (IAT) .....                             | 47 |
| 7.04 [GPON] CONTACT RATE TOTAL (RETIDO + HUMANO) .....                  | 48 |
| 7.05 [GPON] CONTACT RATE INFRA.....                                     | 49 |

## 1.01 CUSTO TOTAL DE OPERAÇÃO TÉCNICA

**Descrição:** Custo do grupo de atividades serviços de campo + Infraestrutura (Rede Interna e Externa)

**Métrica:** R\$ = Custo de Serviços + Infra (Pessoal + Resid. + Empresarial)

**Fonte:** Karl Albert Czymoch | Relatório de custos DOT



## 1.02 CUSTO SERVIÇOS DE CAMPO

**Descrição:** Custo do grupo de atividades serviços de campo

**Métrica:** R\$ = Custo de serviços de campo (Pessoal + Resid. + Empresarial)

**Fonte:** Karl Albert Czymoch | Relatório de custos DOT

■ Realizado 2020 ■ Forecast ● Benchmark  
■ Realizado 2019 ■ Desafio



### 1.03 CUSTO UNITÁRIO MANUTENÇÃO RESIDENCIAL POR BASE - RESIDENCIAL

**Descrição:** Custo da Ativ040.001 (Mantenimiento Al Cliente)

**Métrica:** R\$ = Custo de manutenção de clientes (ATIV040.001) / Base Habilitada (Residencial)

**Fonte:** Karl Albert Czymoch | Relatório de custos DOT

■ Realizado 2020 ■ Forecast ● Benchmark  
■ Realizado 2019 ■ Desafio



#### 1.04 CUSTO UNITÁRIO MANUTENÇÃO RESIDENCIAL POR OS - RESIDENCIAL

**Descrição:** Custo da Ativ040.001 (Manutenimiento Al Cliente)

**Métrica:** R\$ = Custo de manutenção de clientes (ATIV040.001) / Volume OS (Residencial)

**Fonte:** Karl Albert Czymoch | Relatório de custos DOT

■ Realizado 2020 ■ Forecast ● Benchmark  
■ Realizado 2019 ■ Desafio

**Descrição:** Custo do grupo de atividades serviços de campo  
**Métrica:** R\$ = Custo de serviços de campo (Pessoal + Resid. + Empresarial)  
**Fonte:** Karl Albert Czymoch | Relatório de custos DOT

### 1.05 CUSTO UNITÁRIO INSTALAÇÃO (S/ DIFERIMENTO)

**Descrição:** Custo unitário de instalação em relação ao número de instalações (sem diferimento)  
**Métrica:** R\$ = Custo de Instalação ( PP+PA+COP ADESÃO) / Volume de Instalações realizadas no mês anterior  
**Fonte:** Karl Albert Czymoch | Relatório de custos DOT

■ Realizado 2020 ■ Forecast ● Benchmark  
■ Realizado 2019 ■ Desafio

### 1.06 CUSTO UNITÁRIO MANUTENÇÃO REDE EXTERNA

**Descrição:** Custo do grupo de atividades Rede Externa em relação ao KM de rede (Residencial + Empresarial)

**Métrica:** R\$ = Custo (Grupo Rede Externa) / KM de rede

**Fonte:** Karl Albert Czymoch | Relatório de custos DOT

■ Realizado 2020 ■ Forecast ● Benchmark  
■ Realizado 2019 ■ Desafio

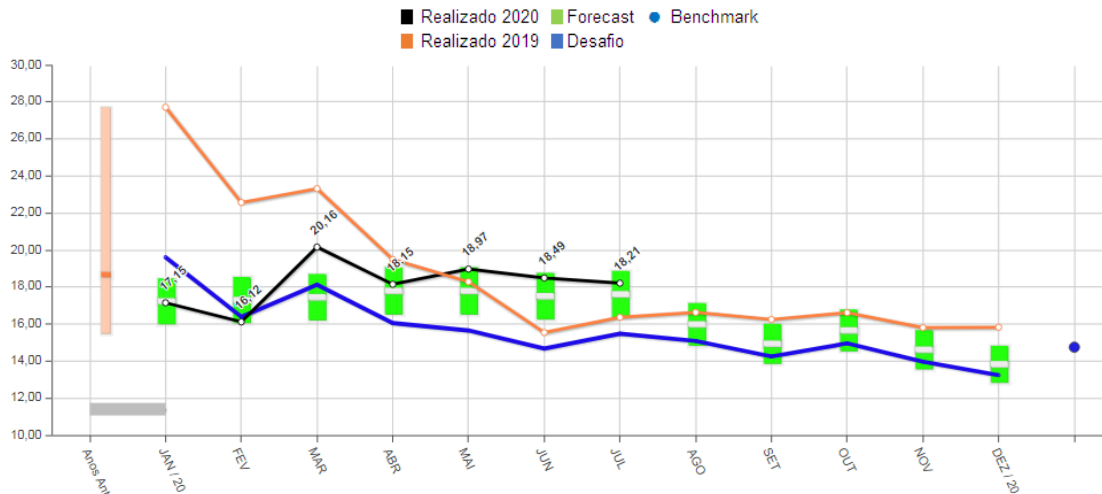


### 3.01 CR HUMANO TÉCNICO RESIDENCIAL

**Descrição:** Volume de ligações por motivo técnico e direcionado ao atendimento humano em relação a base de Domicílios (NET)

**Métrica:** % = Total de ligações por motivo técnico / Base de Domicílios

**Fonte:** IN | CONTACT RATE RESIDENCIAL | OBI.2675.005.1346



#### PRINCIPAIS VARIAÇÕES

|   |   |         |
|---|---|---------|
| Δ em relação ao mês anterior:             | ▼ | -0,28 % |
| Δ em relação à média dos 3 últimos meses: | ▼ | -0,33 % |
| Δ em relação ao Forecast Mensal :         | ▲ | 0,57 %  |
| Δ em relação ao Desafio Mensal :          | ▲ | 2,73 %  |

#### GPON

Causa: Alguns eventos massivos comprometeram o resultado

Problema com a interface entre os elementos SMJAI1N-RMD01 X SMITA1E-RMD01 afetando a cidade de Itatiba nos dias: 7,8,9, 13 e 15/07.

Ação: Ação da equipe móvel no roteador

Causa: Clientes solicitando reabilitação porém comandos não estavam sendo processados

Ação: MSO identificou os problemas de TI para DIGITAL e NETFONE resolvido, impacto até 23/07

Causa: Interface apresentando limite máximo de clientes conectados na mesma, realizado remanejamento de NAPs nos dias 1, 2, 15 e 16 em São Roque.

Ação: Remanejamento de NAPs.

Causa:

Problema óptico: Arujá nos dias: 7 (1), 9(1), 13 (15), 18(4), 21(12), 22(14), 24(1), 25 (41) e 31/07(23); Itatiba nos dias: 2(496), 3(903), 4(1), 7(8), 8(1), 20(3), 27(4) e 29/07(1); Ribeirão Pires

nos dias: 8(14), 13(1), 17(1), 24(1) e 25/07(1); São Roque no dia 29/07 (1); Caieiras nos dias: 4(1), 16(1), 28(2) e 30/07(1).

Ação: Realizado fusão

## I. Por Subcluster

| SUBCLUSTER | Jan 2020 | Fev 2020 | Mar 2020 | Abr 2020 | Mai 2020 | Jun 2020 | Jul 2020 | Média |
|------------|----------|----------|----------|----------|----------|----------|----------|-------|
| São Paulo  | 16,87    | 15,89    | 19,50    | 17,52    | 19,02    | 17,71    | 17,91    | 17,77 |
| ABCDM      | 16,08    | 15,94    | 19,69    | 19,49    | 17,60    | 18,18    | 17,77    | 17,82 |
| Guarulhos  | 19,23    | 17,27    | 21,03    | 20,03    | 19,05    | 20,67    | 19,17    | 19,49 |
| Osasco     | 18,60    | 16,92    | 23,65    | 23,80    | 21,42    | 22,10    | 20,45    | 20,99 |
| Jundiaí    | 16,66    | 15,53    | 17,88    | 16,70    | 16,19    | 17,24    | 16,70    | 16,70 |

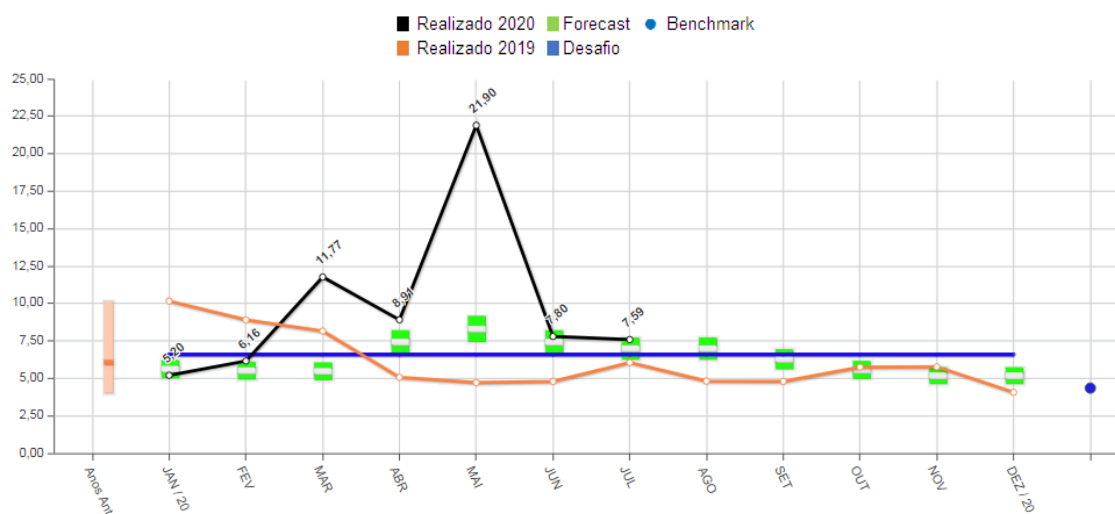
## II. Por Cidade

### 3.02 CR REDE EXTERNA INFRAESTRUTURA

**Descrição:** Contato por motivo infraestrutura (Datacenter; Fibra Optica; Fonte; Headend; Rede coaxial; Concessionaria) em relação a base de Domicílios (NET)

**Métrica:** % = Total de ligações (Concessionaria;Datacenter; Fibra Optica; Coaxial; Headend) / Base de Domicílios

**Fonte:** IN | Minucia GPON | REL.4912.005.1336



#### PRINCIPAIS VARIAÇÕES

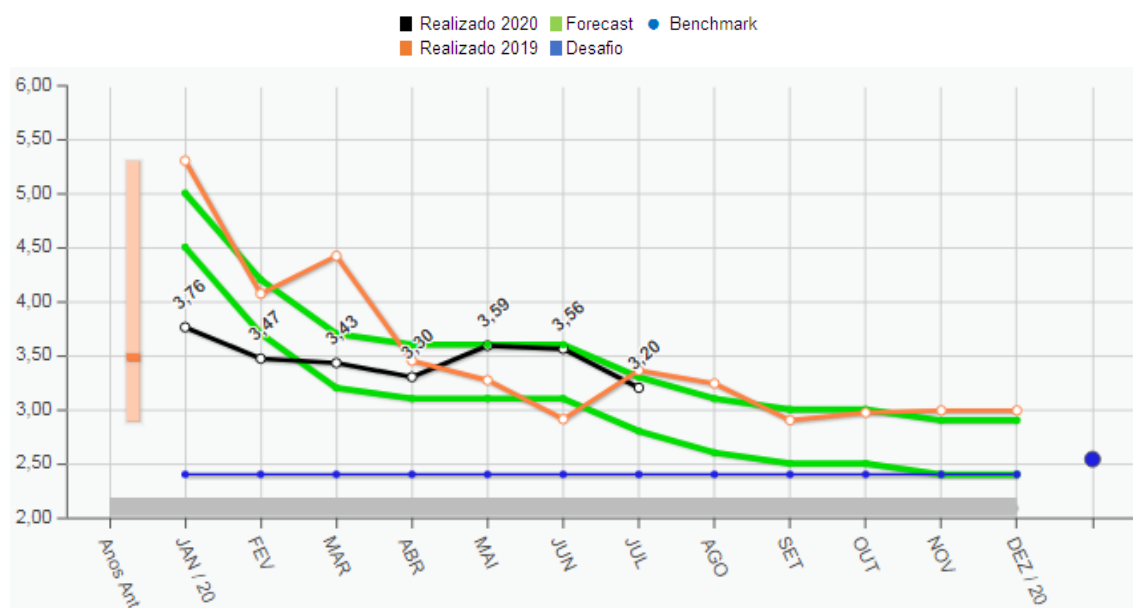
|   |   |         |
|---|---|---------|
| Δ em relação ao mês anterior:             | ▼ | -0,21 % |
| Δ em relação à média dos 3 últimos meses: | ▼ | -5,28 % |
| Δ em relação ao Forecast Mensal :         | ▲ | 0,56 %  |
| Δ em relação ao Desafio Mensal :          | ▲ | 0,99 %  |

### 3.03 AT1

Descrição: Volume de assistência técnica executada sobre a base habilitada (Residencial)

Métrica: % = Total de visitas técnicas / Base de Domicílios

Fonte: IN | AT1 - Residencial | OBI.3997.005.1217



#### PRINCIPAIS VARIAÇÕES

|   |   |         |
|---|---|---------|
| Δ em relação ao mês anterior:             | ▼ | -0,36 % |
| Δ em relação à média dos 3 últimos meses: | ▼ | -0,28 % |
| Δ em relação ao Forecast Mensal:          | - | - %     |
| Δ em relação ao Desafio Mensal:           | ▲ | 0,80 %  |

#### I. Por Subcluster

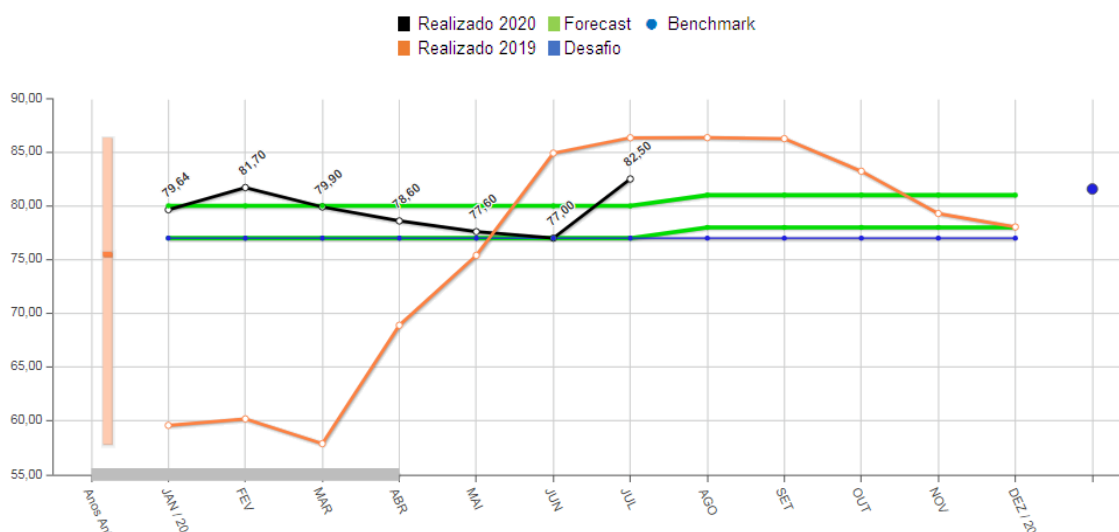
#### II. Por Produto

### 3.04 TÉCNICO CERTIFICADO NET (IAT)

**Descrição:** Número de técnicos certificados com nota (produtividade / revisita / cumprimento de agenda) em relação a quantidade de técnicos

**Métrica:** % = Técnicos Certificados / Número de Técnicos

**Fonte:** IN | Técnico Certificado - Residencial | OBI.3565.005.1217



#### PRINCIPAIS VARIAÇÕES

|   |   |        |
|---|---|--------|
| Δ em relação ao mês anterior:             | ▲ | 5,50 % |
| Δ em relação à média dos 3 últimos meses: | ▲ | 4,77 % |
| Δ em relação ao Forecast Mensal:          | ▲ | 2,50 % |
| Δ em relação ao Desafio Mensal:           | ▲ | 5,50 % |

Instalação (82,61)

Causa: Cluster Osasco apresentou uma melhora de 14pp em relação a junho, devido a evolução da parceira Carso no indicador

Causa: Evolução de 5 pp no Cluster SP, principalmente na Danlex e Global em relação a junho.

Ação: Revisão da faixa.

SP CAPITAL (84,10)

Causa: Evolução mais expressiva dos grupos G2 e G3

Causa: G2, tivemos alteração do gestor das áreas 14 e 58 (Galvão migrado para Zona Leste e Ricardo Rodrigues migrado para as áreas em questão) e Everton para Área 21 no Lugar do Ricardo Rodrigues. Também houve a migração do coordenador Rodrigo para o G1 e Roberson para o G2.

Ação: Manter o acompanhamento do indicador principalmente nas áreas 14 e 58 que possuem menor performance do Grupo

Causa:

G3, tivemos evolução do indicador na área 32 (Carso) impulsionada pelo acompanhamento dos gestores e reuniões semanais com a Carso e área 28 onde tivemos a entrada do Rodrigo Galvão

Ação: Manter o acompanhamento do indicador principalmente nas áreas 33 e 34 que tiveram uma redução de performance



SP METROPOLITANO

**I. Por Subcluster**

---

**II. Por Serviço**

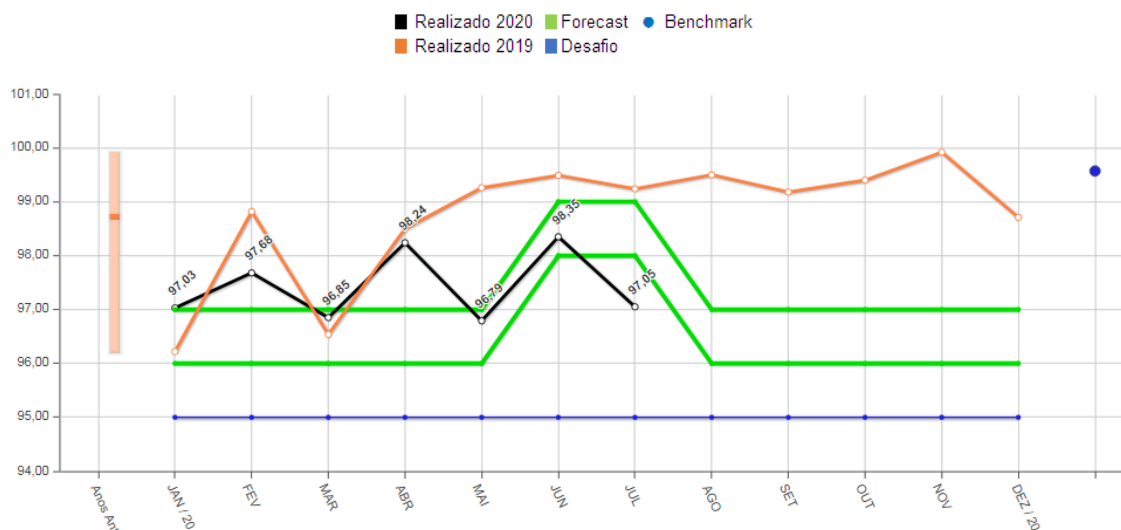
---

### 3.05 VT 24H RESIDENCIAL

**Descrição:** Mede o volume de visitas realizadas dentro do prazo de 24 horas

**Métrica:** % = volume de atendimentos dentro do prazo / total de visitas

**Fonte:** IN | Mapa STFC, RGQ SCM, PGMQ TV | REL.1222, REL.1221 e REL.1220.005.1343



#### PRINCIPAIS VARIAÇÕES

|   |   |         |
|---|---|---------|
| Δ em relação ao mês anterior:             | ▼ | -1,30 % |
| Δ em relação à média dos 3 últimos meses: | ▼ | -0,74 % |
| Δ em relação ao Forecast Mensal :         | ▼ | -0,95 % |
| Δ em relação ao Desafio Mensal :          | ▲ | 2,05 %  |

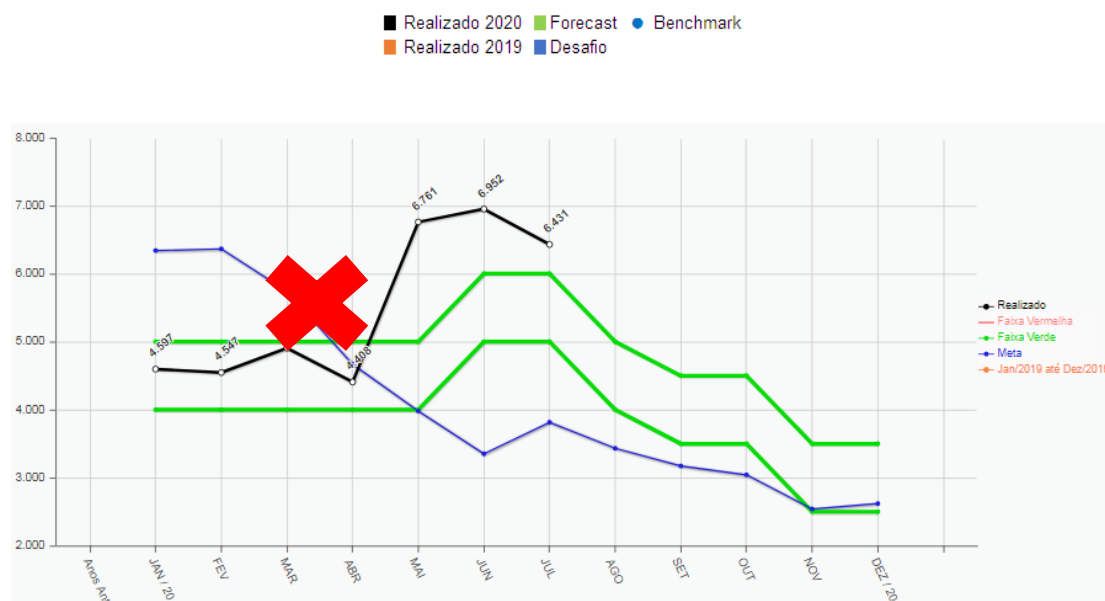
#### I. Por Subcluster

### 3.06 [NET] VOLUME DE MANIFESTOS (TÉCNICA)

**Descrição:** Volume absoluto dos manifestos gerados em todos os canais por motivo técnico

**Métrica:** N° = Quantidade de Manifestos gerados por motivo técnico

**Fonte:** IN | DASHBOARD OUVIDORIA | REL.841.005.1346



#### I. Por Gerência

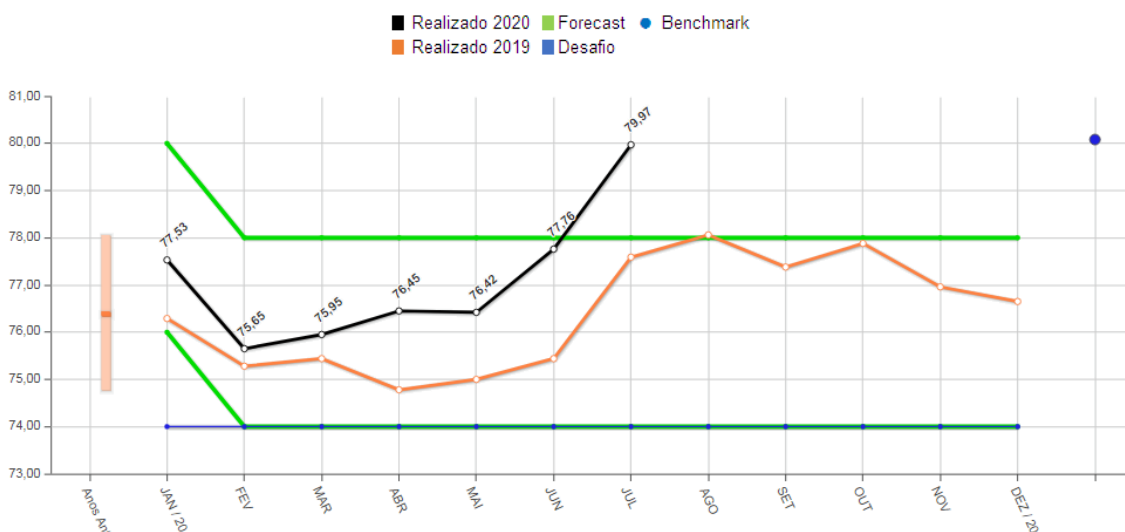


### 3.07 RETIRADA 4 MESES (RESID)

**Descrição:** Representa o volume de equipamentos retirados em relação ao número de solicitações de retirada

**Métrica:** % = Equipamentos recuperados em 4 meses / OS de retirada (geradas - canceladas) em 4 meses

**Fonte:** IN | Safra Equipamentos Pendentes - Residencial | OBI.3855.005.1217



#### PRINCIPAIS VARIAÇÕES

|   |   |        |
|---|---|--------|
| Δ em relação ao mês anterior:             | ▲ | 2,21 % |
| Δ em relação à média dos 3 últimos meses: | ▲ | 3,09 % |
| Δ em relação ao Forecast Mensal :         | ▲ | 1,97 % |
| Δ em relação ao Desafio Mensal :          | ▲ | 5,97 % |

**Causa:** Queda de 2 p.p. na geração de desconexão por inadimplência.

**Ação:** Tratar 100 % do terminais presos que refletem no SAFRA no mês.

Reunião de resultado com o responsáveis pelas EPOS - Gerencia e Supervisão.

**Causa:** Processo de baixa de retirada de EMTA no Field com a abertura da OS de retirada no NET SMS antes de ir para campo.

**Ação:** x Abrir a retirada de EMTA na OS de inadimplência para aumentar a baixa do terminal no dia da visita.

**Causa:** Contratação de mais 4 técnicos para área do G4 Zona Leste com aumento de produtividade

**Ação:** Aumentar mais 5 técnicos na ZL - no Grupo G4. - com aumento de mais 100 Contratos em campo dia.

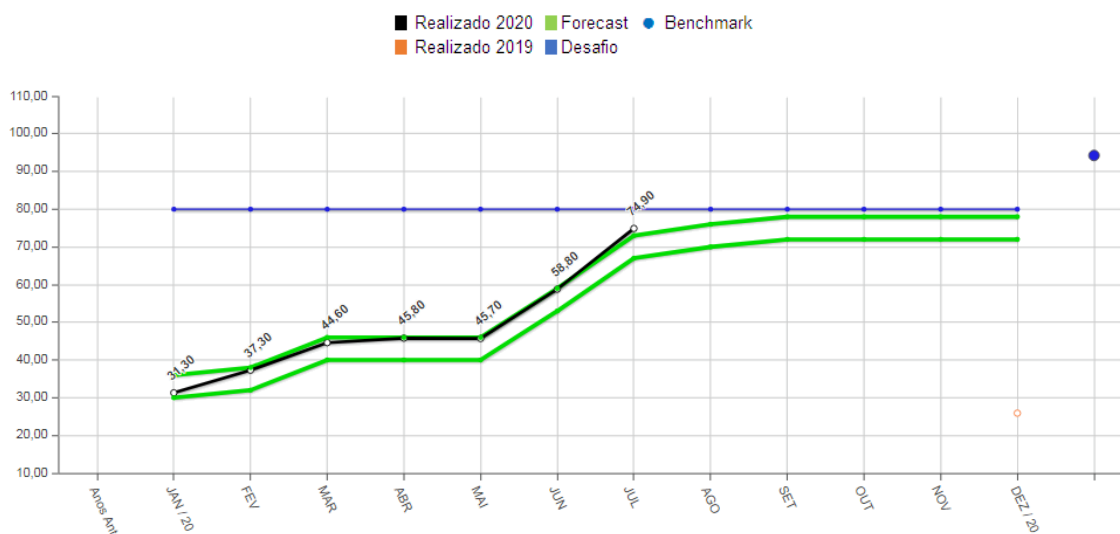
#### I. Por Subcluster

### 3.08 TÉCNICO CERTIFICADO REDE EXTERNA

**Descrição:** Número de técnicos certificados com nota (80% ocupação / 12% reincidência / 80% SLA) em relação a quantidade de técnicos

**Métrica:** % = Técnicos Certificados / Número de Técnicos

**Fonte:** IN | Técnico Certificado - Rede Externa | REL 4911.005.1336



#### PRINCIPAIS VARIAÇÕES

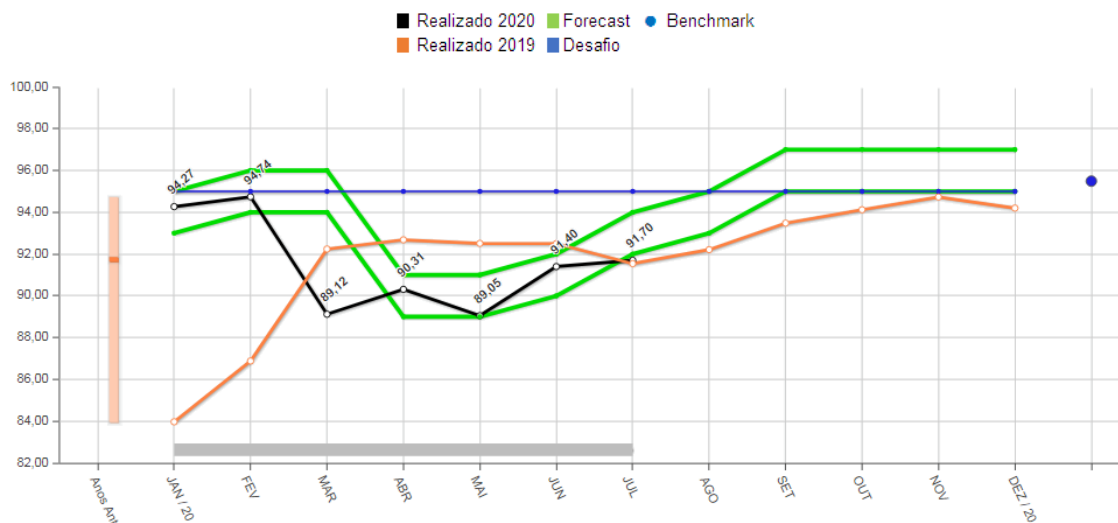
|   |   |         |
|---|---|---------|
| Δ em relação ao mês anterior:             | ▲ | 16,10 % |
| Δ em relação à média dos 3 últimos meses: | ▲ | 24,80 % |
| Δ em relação ao Forecast Mensal:          | ▲ | 1,90 %  |
| Δ em relação ao Desafio Mensal:           | ▼ | -5,10 % |

### 3.09 NODE CERTIFICADO (RESID/EMP)

**Descrição:** Média das notas de Nodos certificados (Peso 28,57: CR INFRÁ; Peso 14,29: consumo DS e US>= 95%, nível de SNR<=25dB, perda de pacote>=5% e certidão)

**Métrica:** % = Total de Nodos certificados / Total de Nodos (Cluster)

**Fonte:** IN | Node Certificado | REL.4806.005.1336



#### PRINCIPAIS VARIAÇÕES

|   |   |         |
|---|---|---------|
| Δ em relação ao mês anterior:             | ▲ | 0,30 %  |
| Δ em relação à média dos 3 últimos meses: | ▲ | 1,45 %  |
| Δ em relação ao Forecast Mensal:          | ▼ | -0,30 % |
| Δ em relação ao Desafio Mensal:           | ▼ | -3,30 % |

**Causa:** Degradação de SNR e FEC principalmente nas frequências de 17, 21 e 2 mhz.

**Ação:** Dedicado 15 técnicos da equipe da preventiva para realizar limpeza massiva de ruído. Equipe da corretiva atuando com foco na limpeza de ruído, realizando em média 40 ocorrências em média preventivas no TOA (limpeza de ruído).

**Ação:** Retomado o realinhamento dos transceptores óptico em SP e GRS.

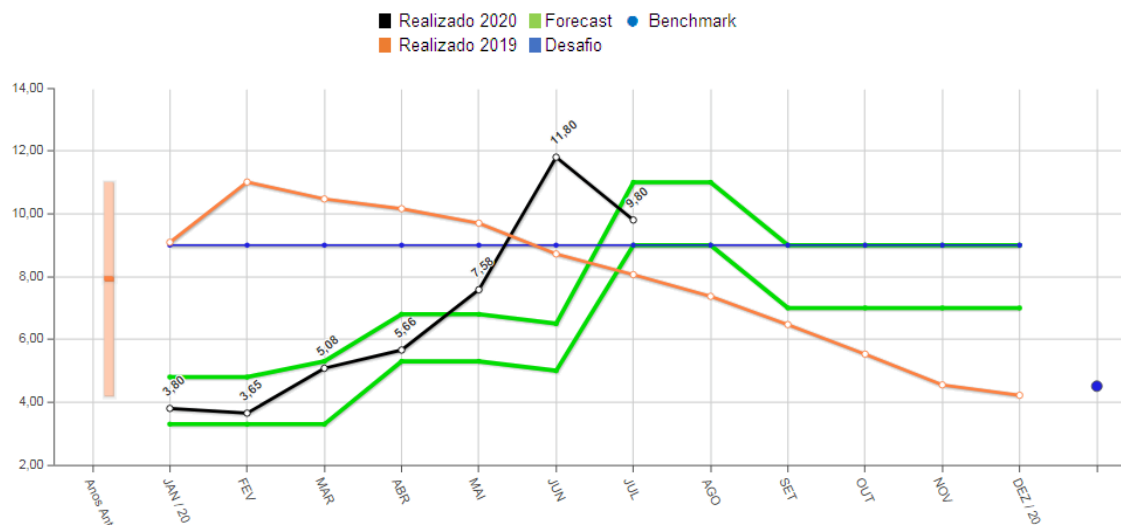
## II. Por Subcluster

### 3.1 NODE CERTIFICADO - RECORRENCIA 3 MESES (RESID/EMP)

**Descrição:** Média das notas de Nodos certificados (Peso 28,57: CR INFRA; Peso 14,29: consumo DS e US>= 95%, nível de SNR<=25dB, perda de pacote>=5% e certidão)

**Métrica:** % = Total de Nodos reincidente / Total de Nodos (cluster)

**Fonte:** IN | Node Certificado | REL.4806.005.1336



#### PRINCIPAIS VARIAÇÕES

|   |   |         |
|---|---|---------|
| Δ em relação ao mês anterior:             | ▼ | -2,00 % |
| Δ em relação à média dos 3 últimos meses: | ▲ | 1,45 %  |
| Δ em relação ao Forecast Mensal :         | - | - %     |
| Δ em relação ao Desafio Mensal :          | ▲ | 0,80 %  |

**Causa:** Degradação de SNR e FEC principalmente nas frequências de 17, 21 e 2 mhz.

**Ação:** Dedicado 15 técnicos da equipe da preventiva para realizar limpeza massiva de ruído. Equipe da corretiva atuando com foco na limpeza de ruído, realizando em média 40 ocorrências em média preventivas no TOA (limpeza de ruído).

**Ação:** Retomado o realinhamento dos transceptores óptico em SP e GRS.

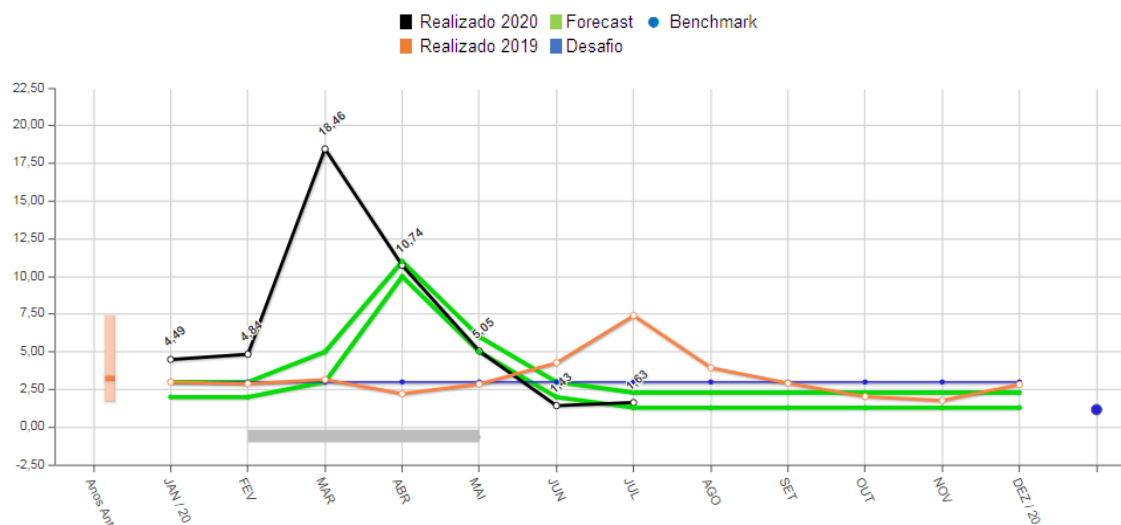
#### I. Por Subcluster

### 3.11 SATURAÇÃO DOWNSTREAM

**Descrição:** Portadores com nota (Picos >80%, Gatilho >6 Dias) em relação ao número de portadoras

**Métrica:** % = Portadoras certificadas / Total de portadoras

**Fonte:** Eficiência da Rede | <https://eficiencia.virtua.com.br/Cmts/Resumo/>



#### PRINCIPAIS VARIAÇÕES

|   |   |         |
|---|---|---------|
| Δ em relação ao mês anterior:             | ▲ | 0,20 %  |
| Δ em relação à média dos 3 últimos meses: | ▼ | -4,11 % |
| Δ em relação ao Forecast Mensal :         | - | - %     |
| Δ em relação ao Desafio Mensal :          | ▼ | -1,37 % |

Causa: Tráfego Virtua menor que o esperado.

Causa: Aplicado novas licenças de DS.

Ação: Acompanhar a faixa verde ajustada.

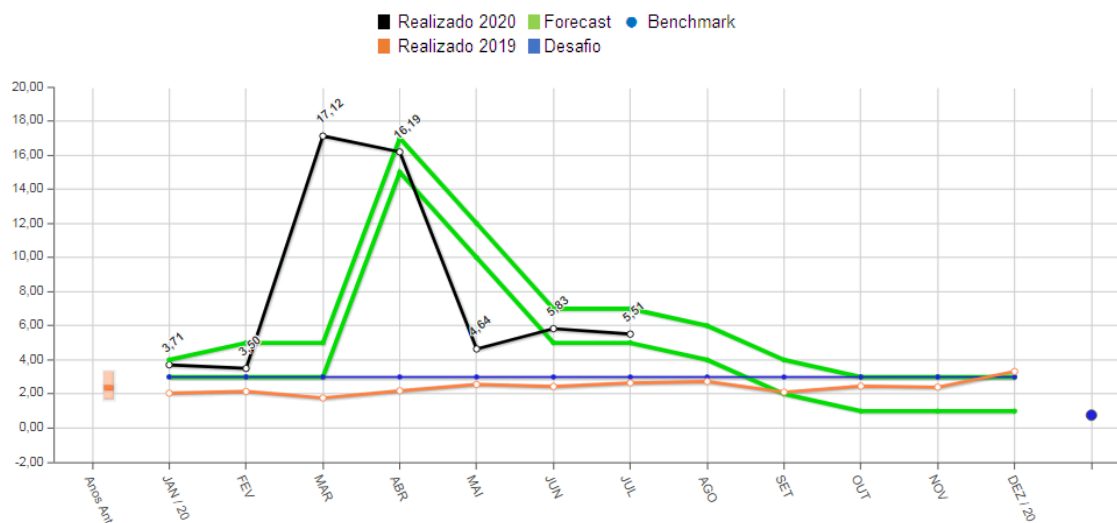
#### I. Por Subcluster

### 3.12 SATURAÇÃO UPSTREAM

**Descrição:** Portadores com nota (Picos >80%, Gatilho >6 Dias) em relação ao número de portadoras

**Métrica:** % = Portadoras certificadas / Total de portadoras

**Fonte:** Eficiência da Rede | <https://eficiencia.virtua.com.br/Cmts/Resumo/>



#### PRINCIPAIS VARIAÇÕES

|   |   |         |
|---|---|---------|
| Δ em relação ao mês anterior:             | ▼ | -0,32 % |
| Δ em relação à média dos 3 últimos meses: | ▼ | -3,38 % |
| Δ em relação ao Forecast Mensal :         | - | - %     |
| Δ em relação ao Desafio Mensal :          | ▲ | 2,51 %  |

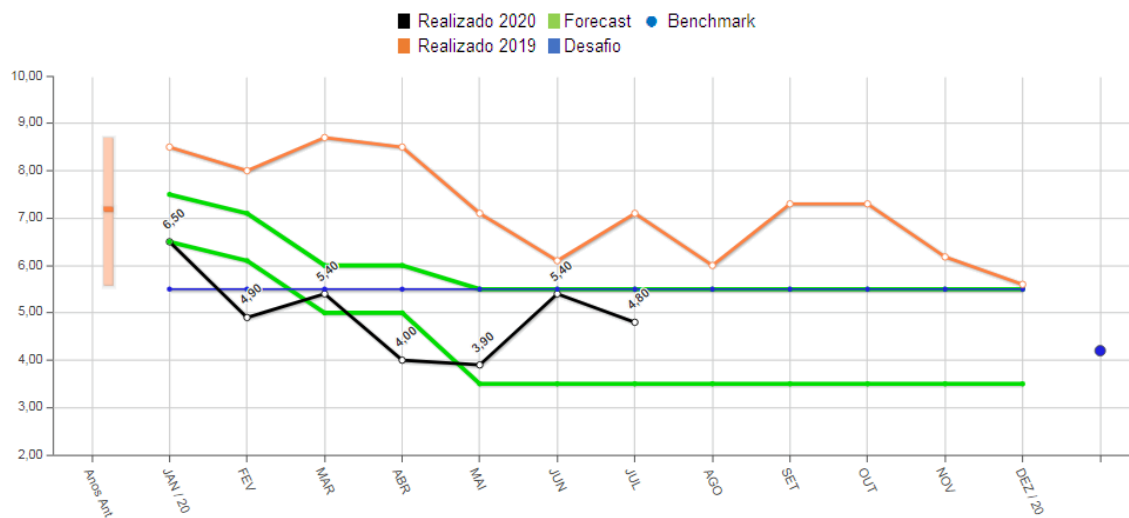
#### I. Por Subcluster

#### 4 [EMP] ANOT - F

**Descrição:** Quantidade de reclamações (procedentes + improcedentes) em relação a planta ativa

**Métrica:** % = Total de RECs planta ativa / Base Instalada

**Fonte:** IN | Painel de Indicadores de RECs | TBL.4038.007.1217



#### PRINCIPAIS VARIAÇÕES

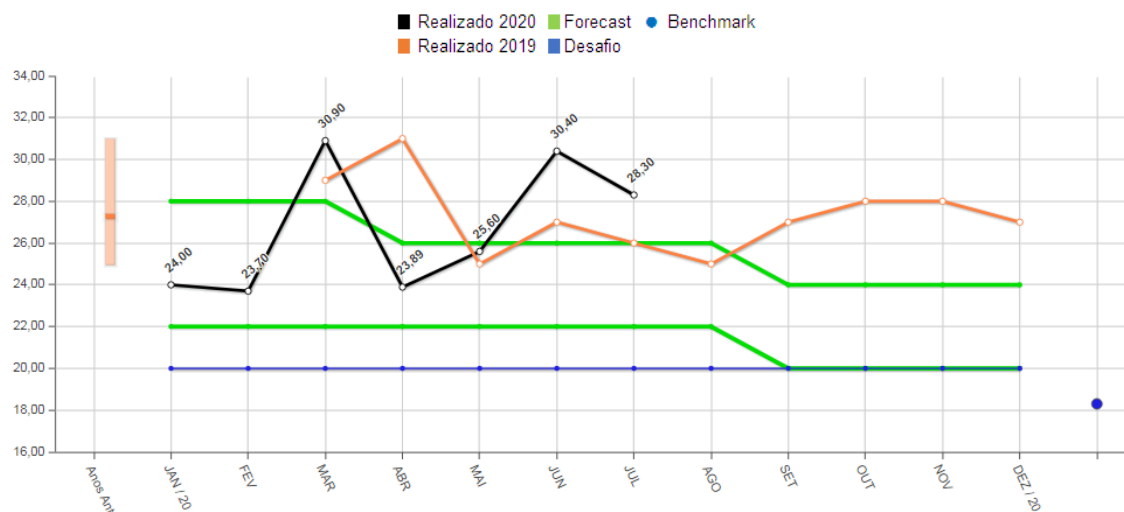
|   |   |         |
|---|---|---------|
| Δ em relação ao mês anterior:             | ▼ | -0,60 % |
| Δ em relação à média dos 3 últimos meses: | ▲ | 0,37 %  |
| Δ em relação ao Forecast Mensal:          | - | - %     |
| Δ em relação ao Desafio Mensal:           | ▼ | -0,70 % |

#### 4.01 [EMP] RREIP-REC

**Descrição:** Expressa a quantidade de reclamações reincidentes (procedentes) em relação ao volume de reclamações no período

**Métrica:** % = Reincidência no período de até 30 dias / Volume de RECs fechadas

**Fonte:** IN | Pannel de Indicadores de RECs | TBL.4038.007.1217



#### PRINCIPAIS VARIAÇÕES

|   |   |         |
|---|---|---------|
| Δ em relação ao mês anterior:             | ▼ | -2,10 % |
| Δ em relação à média dos 3 últimos meses: | ▲ | 1,67 %  |
| Δ em relação ao Forecast Mensal:          | ▲ | 2,30 %  |
| Δ em relação ao Desafio Mensal:           | ▲ | 8,30 %  |

**Causa:** 217 rec's reincidentes, sendo 70 por vandalismo (corte de cabo) / furto de caixa de emenda.

**Ação:** Todos os pontos de vandalismo são instalados calhas de proteção e ação pós ruptura para identificar possíveis pontos de corte.

**Causa:** 25 Recs em função de queima de cabo / curto na rede.

**Ação:** Pós rompimento com objetivo de identificar possível ponto de curto nas redes de Telecom a fim de evitar reincidência.

**Causa:** 52 recs relacionadas Fibra Quebrada / Atenuada / Desviada.

**Ação:** Identificação das equipes (Manutenção / construção) que atuaram na rota e com reunião recorrente com as equipes de construção.

**Causa:** 12 recs que normalizaram sem atuação.

**Ação:** Ação Abertura de TCQ para verificar existência de problema e correção

**Causa:** 11 recs por obra pública.

**Ação:** Aproximação com as equipes responsáveis pelas obras e ação de cobrança administrativa

**Causa:** 14 Falhas em hardware.

**Ação:** Troca de equipamento

**Causa:** 13 falha operacional

**Ação:** Equipes foram reorientadas sobre processo de manutenção





**Causa:** 10 Equipamento travado e normalizado por reset

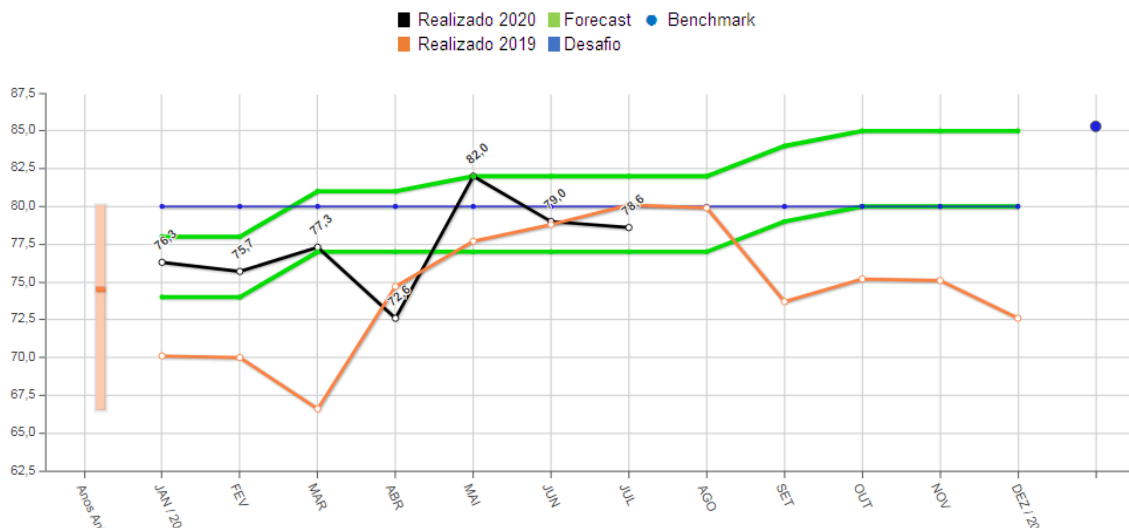
**Ação:** Realização de TCQ

#### 4.02 [EMP] ESERT 4H - REC

**Descrição:** Expressa a quantidade de reclamações (procedentes) fechadas em até 4H em relação ao volume de reclamações no período

**Métrica:** % = RECs (Procedentes) fechadas em até 4h / Volume de RECs fechadas

**Fonte:** IN | Painel de Indicadores de RECs | TBL4038.007.1217



#### PRINCIPAIS VARIAÇÕES

|   |   |         |
|---|---|---------|
| Δ em relação ao mês anterior:             | ▼ | -0,40 % |
| Δ em relação à média dos 3 últimos meses: | ▲ | 0,73 %  |
| Δ em relação ao Forecast Mensal:          | - | - %     |
| Δ em relação ao Desafio Mensal:           | ▼ | -1,40 % |

Causa: Piramide Cliente fechou com 78,4%, com 65 recs (55%) por conveniência do cliente e 27 recs (23%) por seccionalização de outra área.

Ação: Fechamos um fluxo com a área de Controle de Ações para reversão do agendamento para atendimento imediato, porém a reversão é baixa.

Ação: Interface com o SOC para melhorar o ETIT de repasse.

Causa: Piramide Rede Externa fechou com 72,9%, com 133 recs (55%) por complexidade, 28 recs (11%) por acesso, 26 recs (10%) repasse AT.

Causa: Complexidade ocasionada por obra publica SABESP e Piscinão na Rod Imigrantes afetando rota subterrânea 99 recs, multiplus pontos 9 recs, fibra desviada 4 recs.

Ação: Para o caso da obra da SABESP, obra sem comunicação a Claro, e buscamos informações com a SABESP sobre a dimensão da obra e acionamos a C4 para ressarcimento .

Ação: Obra da Rod dos Imigrantes, acompanhamos a execução do envelopamento da nossa rota subterrânea a fim de evitar novo dano e revisão das rotas de proteção.

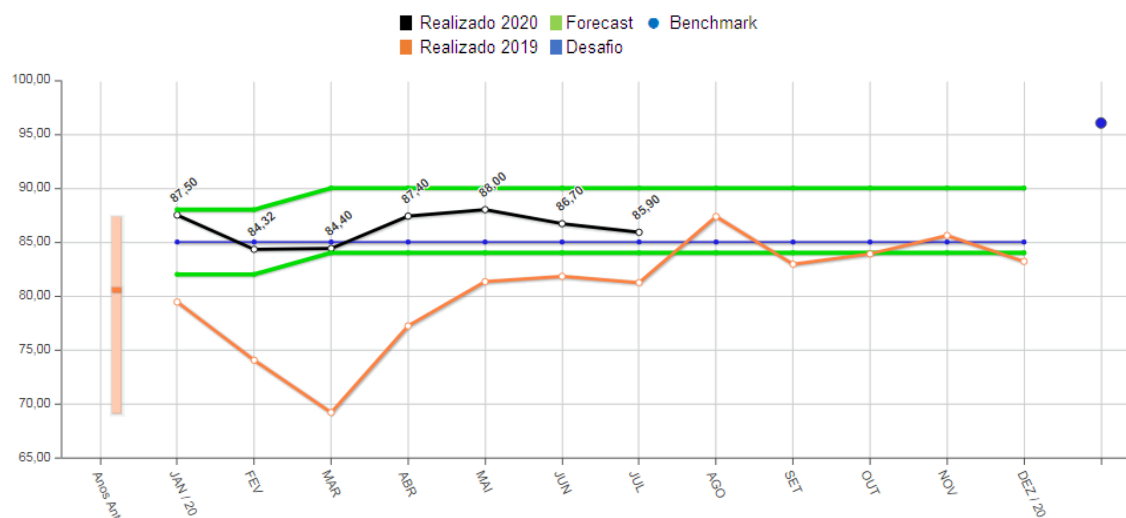
Ação: Fechamos um fluxo com a área de Controle de Ações para liberação de acesso para atendimento imediato, porém a reversão é baixa, pois o 65% a falha está no rabicho

#### 4.03 [EMP] ESER 6H - RAL

**Descrição:** Manutenções na Rede Óptica Empresarial dentro do prazo de 6 horas sobre o volume de manutenções

**Métrica:** % = RALs atendidas dentro do SLA / Volume de Rals

**Fonte:** IN | Painel de Indicadores de RALs | TBL.4037.007.1217



#### PRINCIPAIS VARIAÇÕES

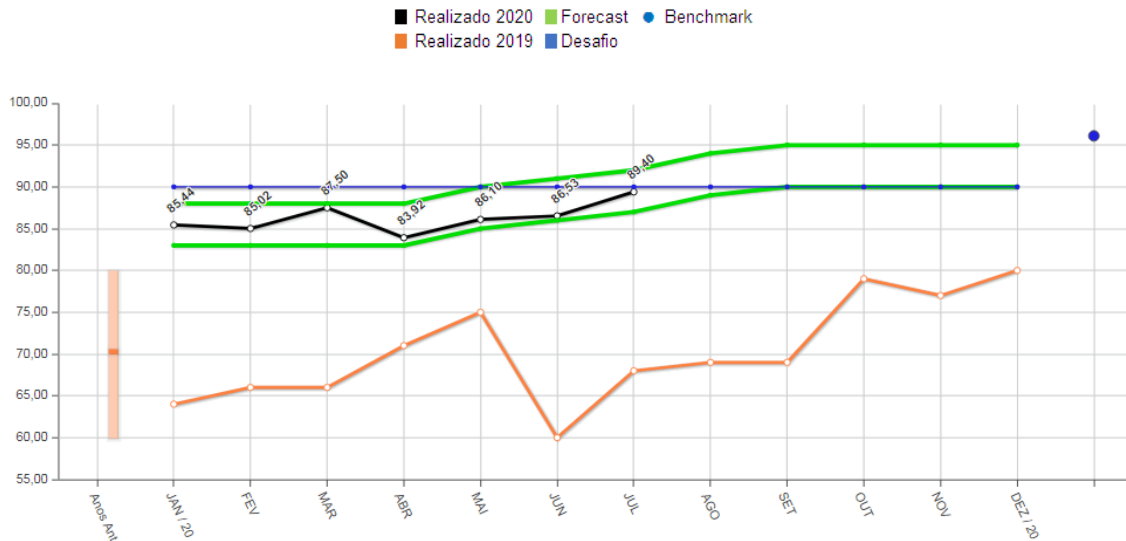
|   |   |         |
|---|---|---------|
| Δ em relação ao mês anterior:             | ▼ | -0,80 % |
| Δ em relação à média dos 3 últimos meses: | ▼ | -1,47 % |
| Δ em relação ao Forecast Mensal :         | - | - %     |
| Δ em relação ao Desafio Mensal :          | ▲ | 0,90 %  |

#### 4.04 [EMP] % DE BACKLOG NO PRAZO (S/ VOZ COMUTADA)

**Descrição:** Circuitos em backlog que estão dentro do prazo padrão da tecnologia (prazo indicado na sev), sobre o volume de circuitos em backlog (exceto intercompany)

**Métrica:** % = Total de circuitos GROSS instalados / Total de circuitos GROSS

**Fonte:** IN | Boletim Backlog Operacional | TBL.2562.007.1336



#### PRINCIPAIS VARIAÇÕES

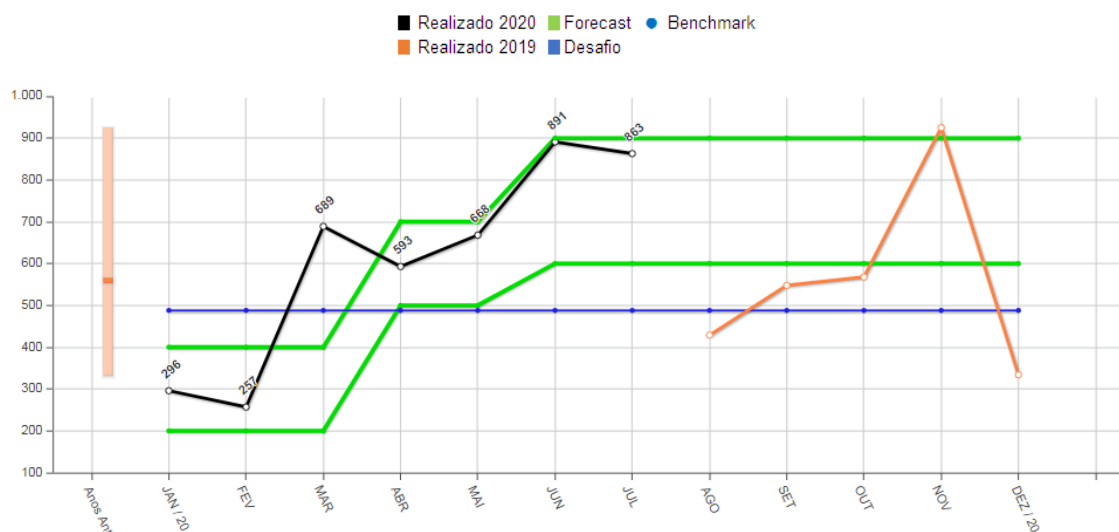
|   |   |         |
|---|---|---------|
| Δ em relação ao mês anterior:             | ▲ | 2,87 %  |
| Δ em relação à média dos 3 últimos meses: | ▲ | 3,88 %  |
| Δ em relação ao Forecast Mensal:          | - | - %     |
| Δ em relação ao Desafio Mensal:           | ▼ | -0,60 % |

#### 4.05 [EMP] PRODUÇÃO SERVIÇOS (S/ VOZ COMUTADA)

**Descrição:** Circuitos de serviços entregues no período (exceto voz comutada e intercompany)

**Métrica:** N° = Quantidade de Serviços entregues no período

**Fonte:** IN | Boletim de Produção Analítico | TBL 2566.007.1336



#### PRINCIPAIS VARIAÇÕES

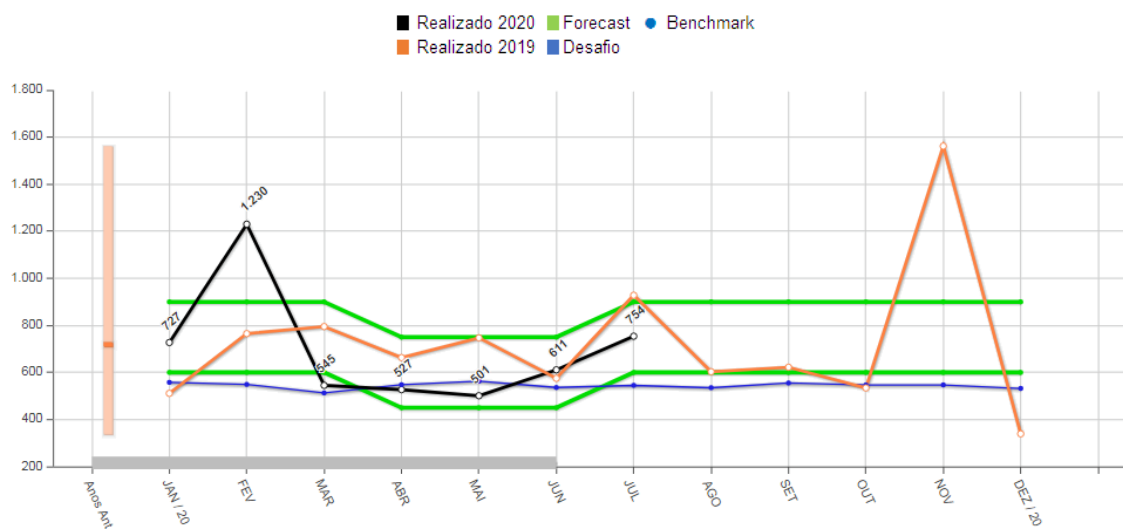
|   |                 |
|---|-----------------|
| Δ em relação ao mês anterior:             | ▼ -28 circuitos |
| Δ em relação à média dos 3 últimos meses: | ▲ 146 circuitos |
| Δ em relação ao Forecast Mensal:          | - circuitos     |
| Δ em relação ao Desafio Mensal:           | ▲ 375 circuitos |

#### 4.06 [EMP] PRODUÇÃO GROSS (S/ VOZ COMUTADA)

**Descrição:** Quantidade de circuito Gross (Ativações e Alterações de Velocidade do VIPLINE, Não considera GESAC) instalados no mês

**Métrica:** N° = Quantidade de circuitos Gross entregues no período

**Fonte:** IN | Boletim de Produção Analítico | TBL 2566.007.1336



#### PRINCIPAIS VARIAÇÕES

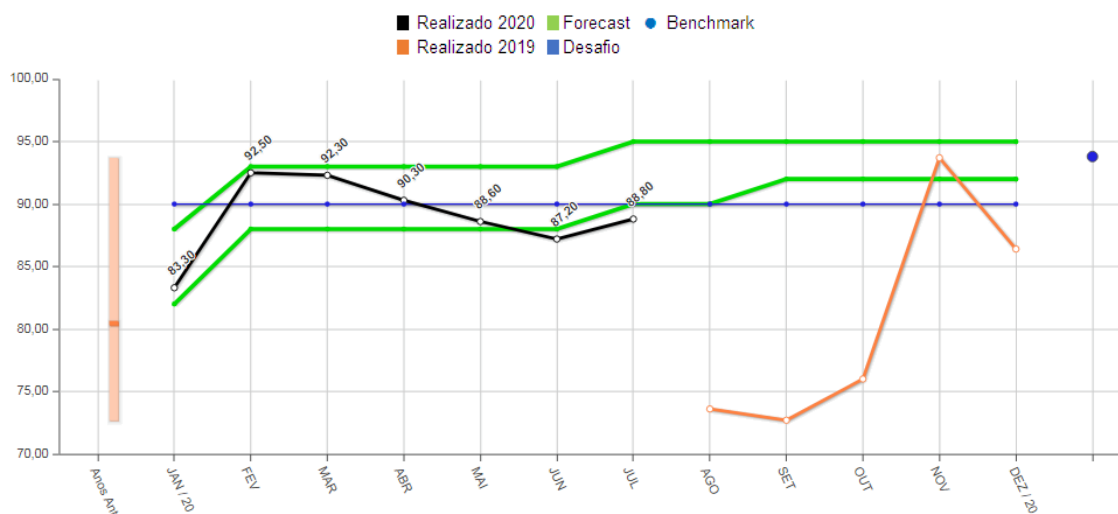
|   |                 |
|---|-----------------|
| Δ em relação ao mês anterior:             | ▲ 143 circuitos |
| Δ em relação à média dos 3 últimos meses: | ▲ 208 circuitos |
| Δ em relação ao Forecast Mensal :         | - - circuitos   |
| Δ em relação ao Desafio Mensal :          | ▲ 209 circuitos |

#### 4.07 [EMP] % DE INSTALAÇÃO 60 DIAS (S/ VOZ COMUTADA)

**Descrição:** Circuitos em backlog que estão dentro do prazo padrão da tecnologia (prazo indicado na sev), sobre o volume de circuitos em backlog (exceto intercompany)

**Métrica:** % = Total de circuitos GROSS instalados / Total de circuitos GROSS inst. no período de 30 dias

**Fonte:** IN | Boletim de Produção Analítico | TBL 2566.007.1336



#### PRINCIPAIS VARIAÇÕES

|   |   |         |
|---|---|---------|
| Δ em relação ao mês anterior:             | ▲ | 1,60 %  |
| Δ em relação à média dos 3 últimos meses: | ▲ | 0,10 %  |
| Δ em relação ao Forecast Mensal:          | ▼ | -1,20 % |
| Δ em relação ao Desafio Mensal:           | ▼ | -1,20 % |

#### Causa:

- Projeto Especial
  - Cliente Prodesp - 15 sites entregues fora do prazo

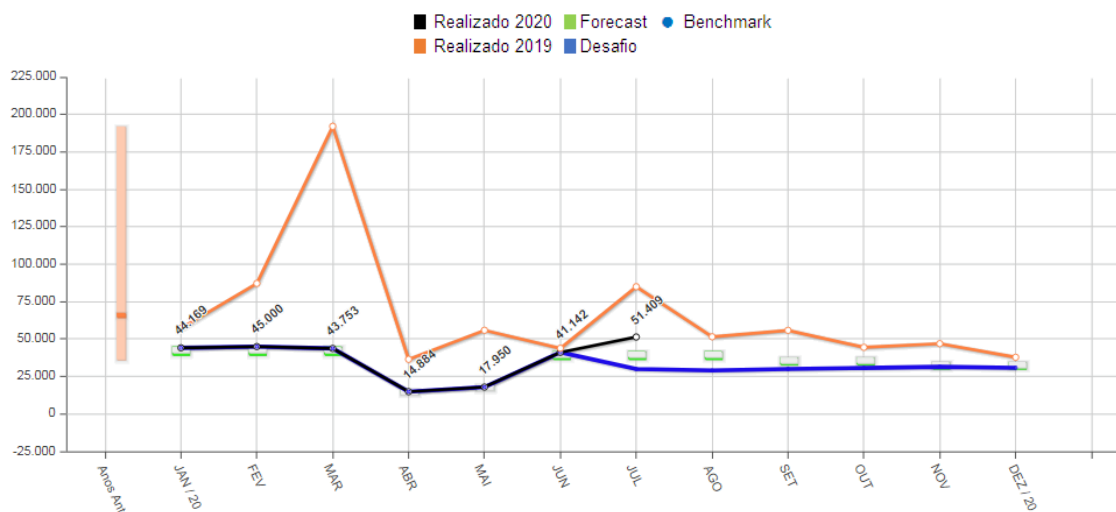
**Ação:** Interagir com a coordenação para garantir as entregas dentro do prazo de produção.

#### 4.08 [EMP] RISCO DE MULTA - SLA RECUPERAÇÃO

Descrição: Valor pago por descumprimento do SLA contratual de recuperação

Métrica: R\$ = Valor (R\$MM)

Fonte: Vanessa Portella Bezerra Cavalcanti | Relatório\_RISCO\_MULTAS | MSO



#### PRINCIPAIS VARIAÇÕES

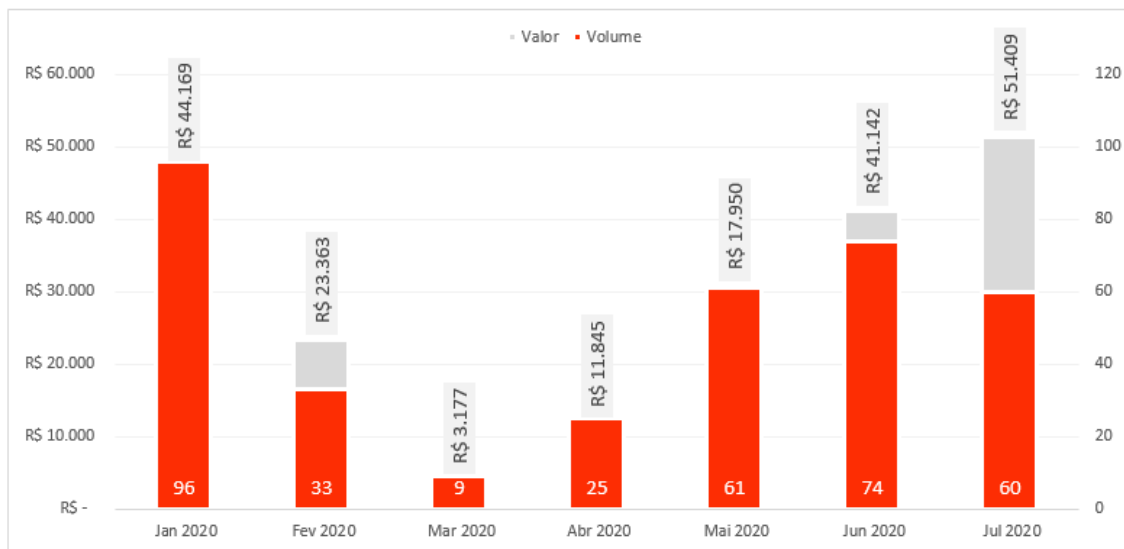
|   |           |
|---|-----------|
| Δ em relação ao mês anterior:             | ▲ 10,27 K |
| Δ em relação à média dos 3 últimos meses: | ▲ 26,75 K |
| Δ em relação ao Forecast Mensal:          | ▲ 11,41 K |
| Δ em relação ao Desafio Mensal:           | ▲ 21,37 K |

## II. Por Falha

## III. Por Cliente - Quantidade



#### IV. Por Cliente - Valor

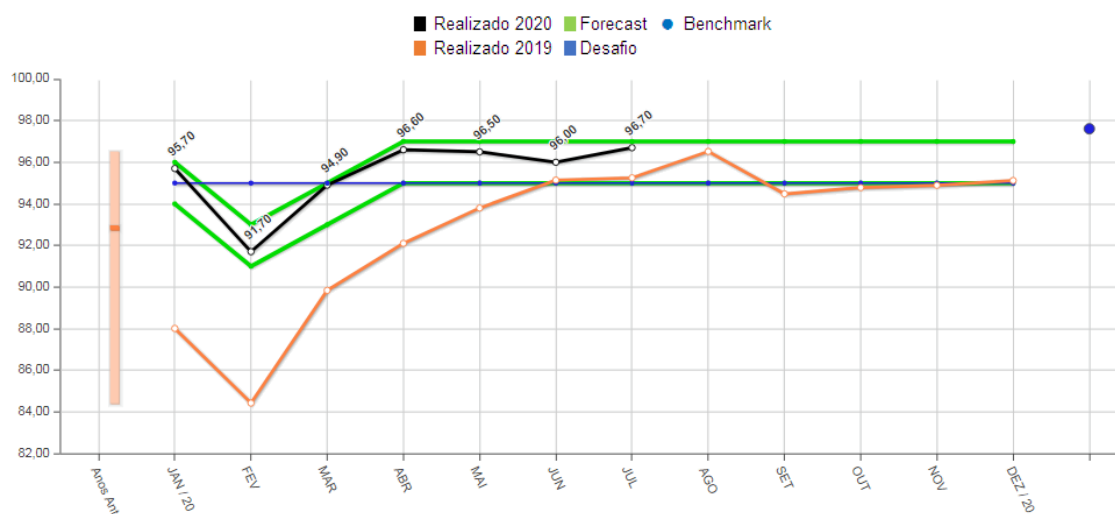


## 5.01 SITES CERTIFICADOS 2G+3G+4G (CQI)

**Descrição:** Número de sites certificados dentro das tecnologias 2G, 3G e 4G CQI Voz e Dados em relação ao total de sites

**Métrica:** % = Sites dentro da Meta / Total de Sites

**Fonte:** Emerson Luiz Di Renzo | Indicadores Rede Móvel - OMR | MSO



### PRINCIPAIS VARIAÇÕES

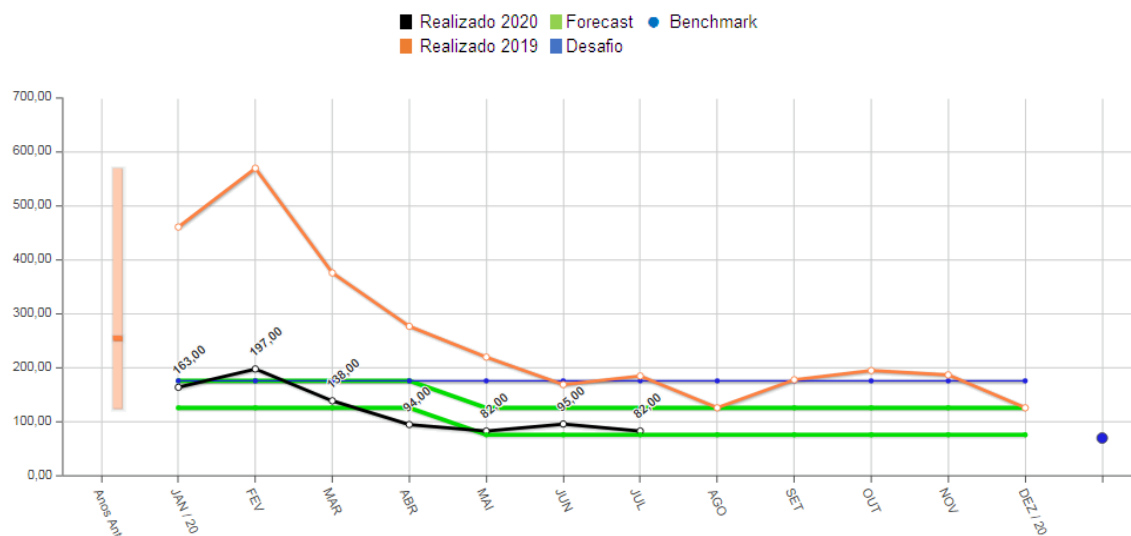
|   |          |
|---|----------|
| Δ em relação ao mês anterior:             | ▲ 0,70 % |
| Δ em relação à média dos 3 últimos meses: | ▲ 0,33 % |
| Δ em relação ao Forecast Mensal:          | - - %    |
| Δ em relação ao Desafio Mensal:           | ▲ 1,70 % |

## 5.02 2G - MINUTOS INDISPONÍVEIS - REDE

Descrição: Média de minutos indisponíveis da rede móvel 2G em 24h/dia

Métrica: N° = Média em minutos

Fonte: Emerson Luiz Di Renzo | Indicadores Rede Móvel - OMR | MSO



### PRINCIPAIS VARIAÇÕES

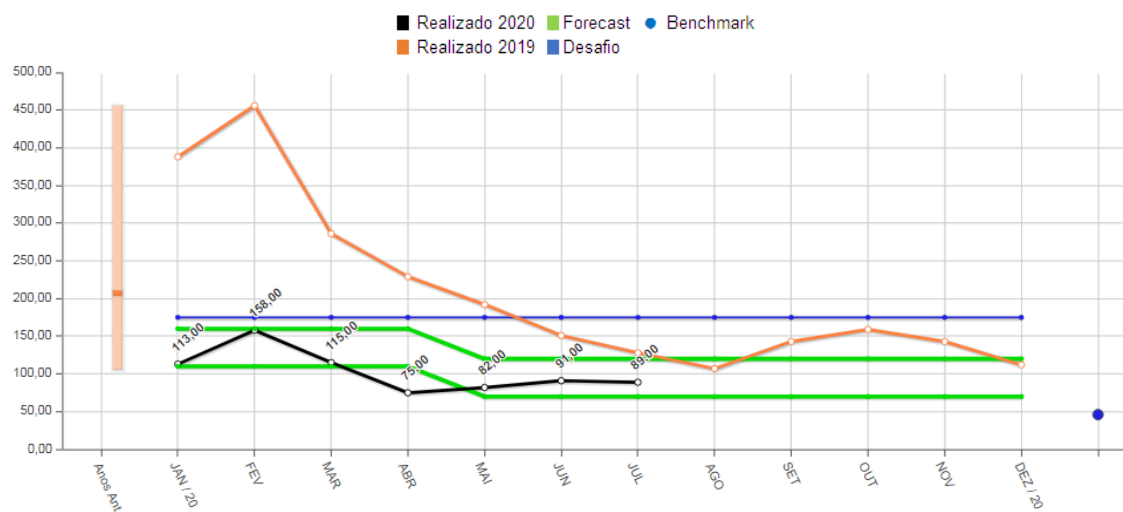
|   |               |
|---|---------------|
| Δ em relação ao mês anterior:             | ▼ -13 minutos |
| Δ em relação à média dos 3 últimos meses: | ▼ -8 minutos  |
| Δ em relação ao Forecast Mensal:          | - - minutos   |
| Δ em relação ao Desafio Mensal:           | ▼ -93 minutos |

### 5.03 3G - MINUTOS INDISPONÍVEIS - REDE

Descrição: Média de minutos indisponíveis da rede móvel 3G em 24h/dia

Métrica: N° = Média em minutos

Fonte: Emerson Luiz Di Renzo | Indicadores Rede Móvel - OMR | MSO



#### PRINCIPAIS VARIAÇÕES

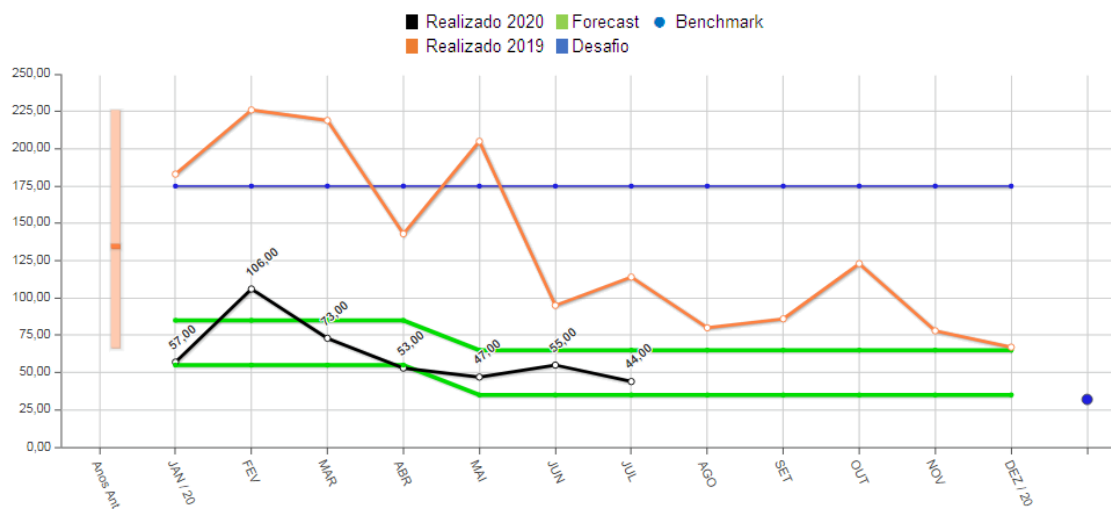
|   |   |             |
|---|---|-------------|
| Δ em relação ao mês anterior:             | ▼ | -2 minutos  |
| Δ em relação à média dos 3 últimos meses: | ▲ | 6 minutos   |
| Δ em relação ao Forecast Mensal :         | - | - minutos   |
| Δ em relação ao Desafio Mensal :          | ▼ | -86 minutos |

## 5.04 4G - MINUTOS INDISPONÍVEIS - REDE

**Descrição:** Média de minutos indisponíveis da rede móvel 4G em 24h/dia

**Métrica:** N° = Média em minutos

**Fonte:** Emerson Luiz Di Renzo | Indicadores Rede Móvel - OMR | MSO



### PRINCIPAIS VARIAÇÕES

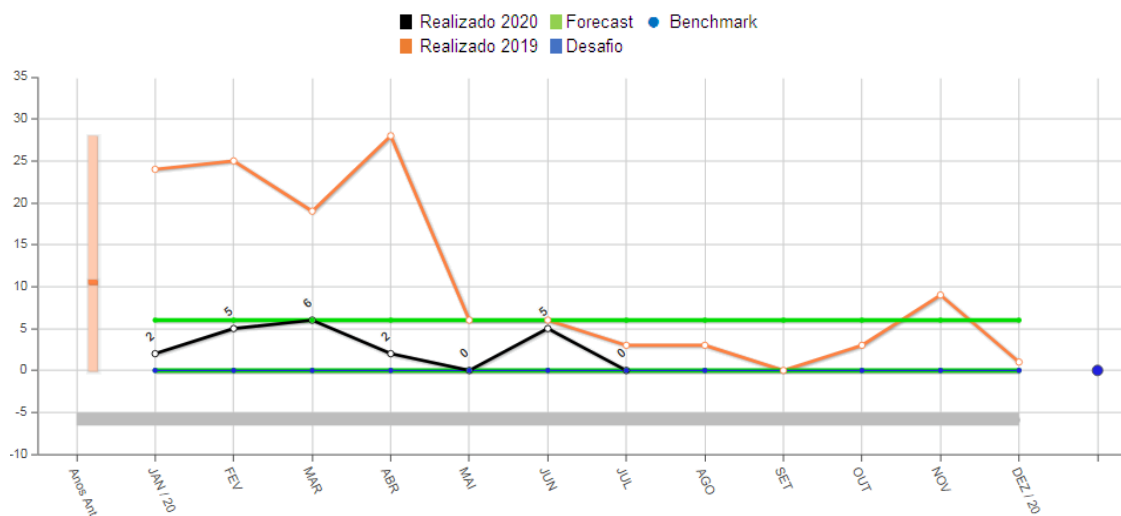
|   |   |              |
|---|---|--------------|
| Δ em relação ao mês anterior:             | ▼ | -11 minutos  |
| Δ em relação à média dos 3 últimos meses: | ▼ | -8 minutos   |
| Δ em relação ao Forecast Mensal:          | - | - minutos    |
| Δ em relação ao Desafio Mensal:           | ▼ | -131 minutos |

## 5.05 SITES FORA 24H

**Descrição:** Quantidade de Elementos de Rede que tiveram incidentes de Site Indisponível com tempo de recuperação (TMR) acima de 24h

**Métrica:** % = Sites Indisponíveis acima de 24 horas / Total de sites

**Fonte:** Jose Agnaldo Rosa Barbosa | INDICADORES MSO INFRA MOVEL | MSO



### PRINCIPAIS VARIAÇÕES

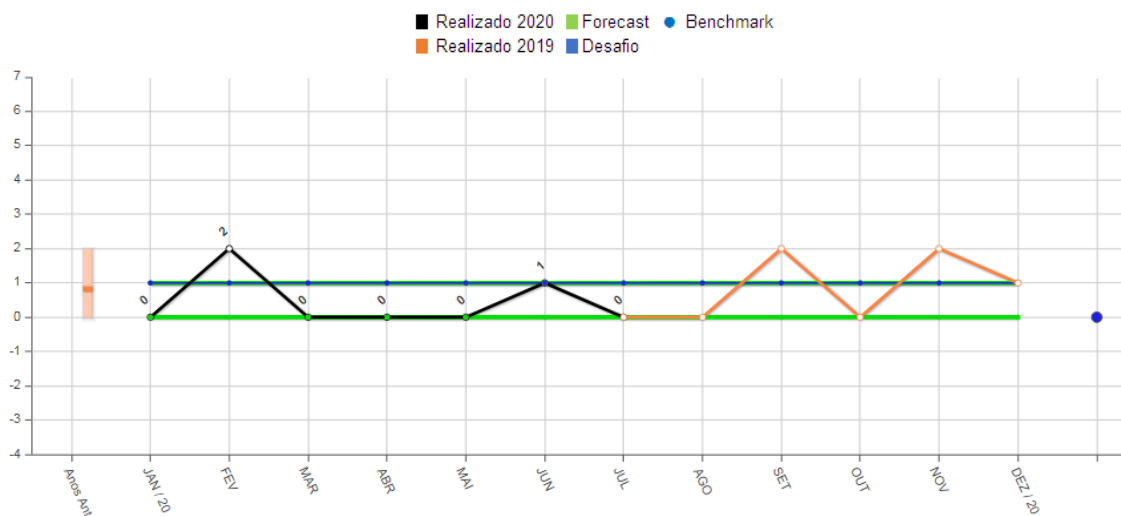
|   |           |
|---|-----------|
| Δ em relação ao mês anterior:             | ▼ -5,00 % |
| Δ em relação à média dos 3 últimos meses: | ▼ -2,33 % |
| Δ em relação ao Forecast Mensal:          | - - %     |
| Δ em relação ao Desafio Mensal:           | - - %     |

## 5.06 REDE MÓVEL - MUNICÍPIOS ISOLADOS ACIMA DE 4H (EXCETO NEXTEL)

**Descrição:** Municípios que ficaram indisponíveis em todas as tecnologias simultaneamente.

**Métrica:** N° = Número de municípios isolados

**Fonte:** Emerson Luiz Di Renzo | Indicadores Rede Móvel - OMR | MSO



### PRINCIPAIS VARIAÇÕES

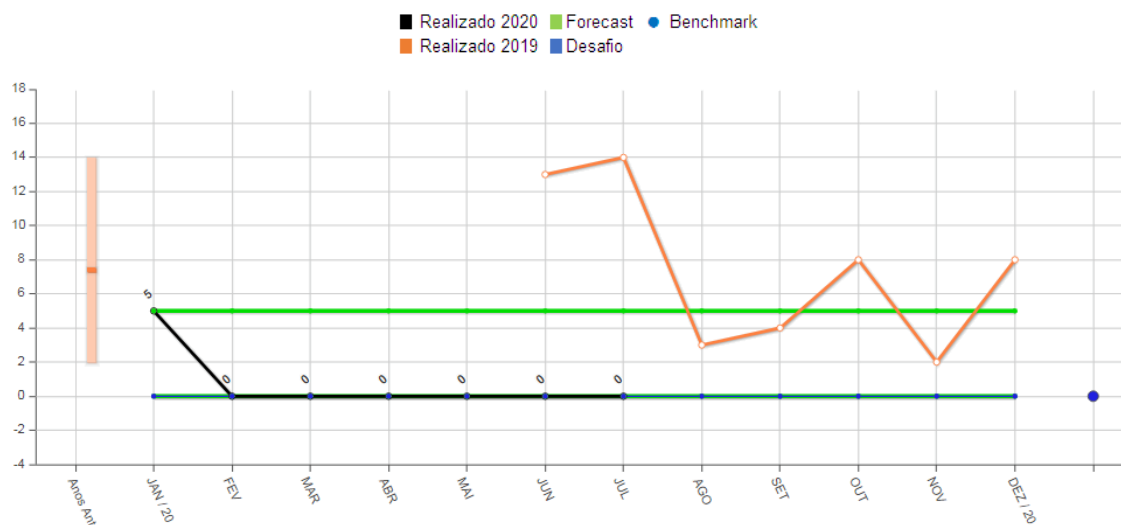
|   |   |               |
|---|---|---------------|
| Δ em relação ao mês anterior:             | ▼ | -1 cidade (s) |
| Δ em relação à média dos 3 últimos meses: | - | - cidade (s)  |
| Δ em relação ao Forecast Mensal:          | - | - cidade (s)  |
| Δ em relação ao Desafio Mensal:           | ▼ | -1 cidade (s) |

## 5.07 NÚMERO DE INCIDENTES DE TRIAGEM ACIMA DE 10 DIAS

**Descrição:** Número de incidentes de triagem acima de 10 dias

**Métrica:** Nº = Incidentes de triagem acima de 10 dias

**Fonte:** Emerson Luiz Di Renzo | Indicadores Rede Móvel - OMR | MSO



### PRINCIPAIS VARIAÇÕES

|  |   |   |            |
|--|---|---|------------|
| $\Delta$ em relação ao mês anterior:             | - | - | incidentes |
| $\Delta$ em relação à média dos 3 últimos meses: | - | - | incidentes |
| $\Delta$ em relação ao Forecast Mensal:          | - | - | incidentes |
| $\Delta$ em relação ao Desafio Mensal:           | - | - | incidentes |

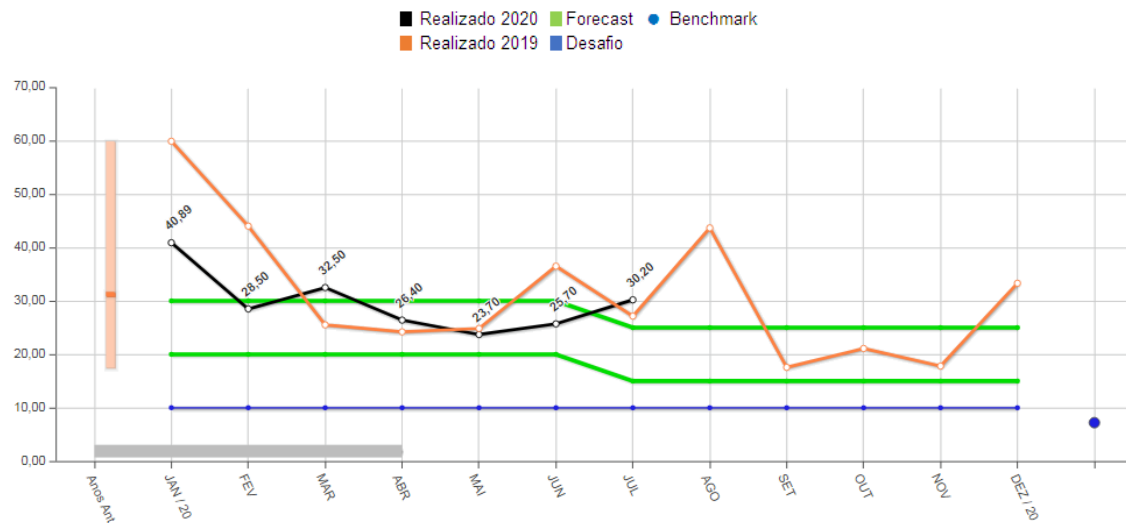


## 5.08 ACEITAÇÃO - ARQ REJEIÇÃO

**Descrição:** Percentual de ARQs rejeitadas pela operação.

**Métrica:** % = Total de ARQs tratadas e rejeitadas / Volume de ARQs

**Fonte:** Emerson Luiz Di Renzo | Indicadores Rede Móvel - OMR | MSO



### PRINCIPAIS VARIAÇÕES

|   |           |
|---|-----------|
| Δ em relação ao mês anterior:             | ▲ 4,50 %  |
| Δ em relação à média dos 3 últimos meses: | ▲ 4,93 %  |
| Δ em relação ao Forecast Mensal :         | ▲ 5,20 %  |
| Δ em relação ao Desafio Mensal :          | ▲ 20,20 % |

Causa: Problemas com qualidade das ASP's

Causa: ASP's com baixa qualidade e baixa produtividade.

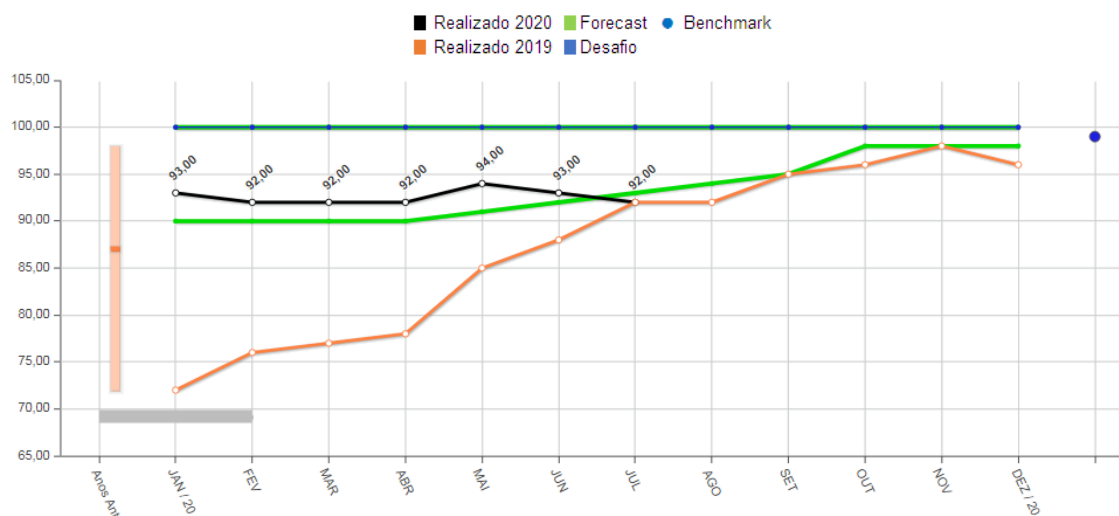
Ação: Reuniões esta acontecendo junto a Ericsson

### 5.09 EV CERTIFICADA (SEM CRITICIDADE A)

Descrição: Total de estrutura vertical certificadas sem criticidade A.

Métrica: % = EVs certificadas (B + C + Recuperadas + planta menor 2 anos) / Planta ativa

Fonte: Jose Agnaldo Rosa Barbosa | INDICADORES MSO INFRA MOVEL | MSO



#### PRINCIPAIS VARIAÇÕES

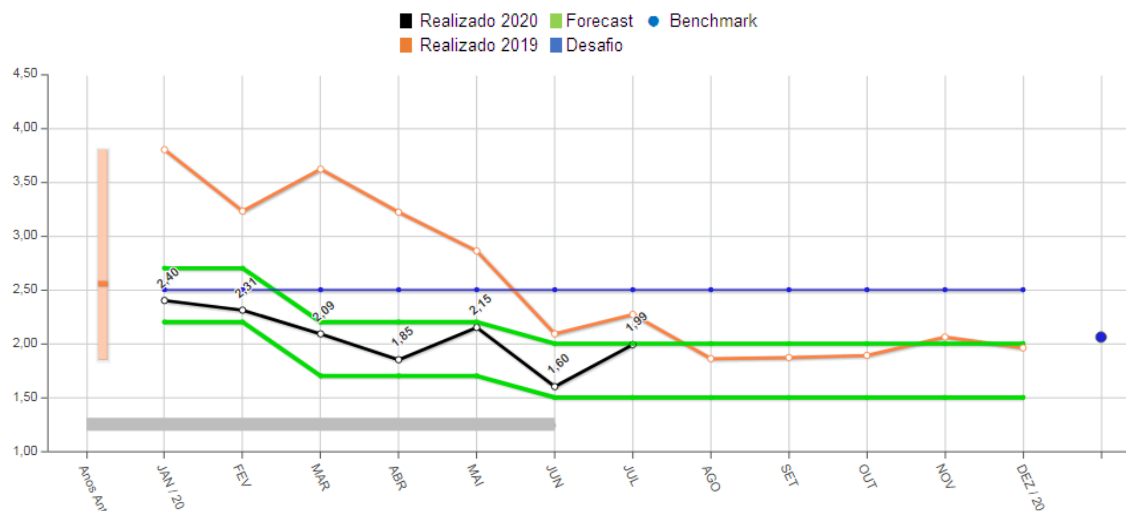
|   |        |
|---|--------|
| Δ em relação ao mês anterior:             | ▼ -1 % |
| Δ em relação à média dos 3 últimos meses: | ▼ -1 % |
| Δ em relação ao Forecast Mensal :         | ▼ -1 % |
| Δ em relação ao Desafio Mensal :          | ▼ -8 % |

## 6.01 [CLARO TV] AT1 - MANUTENÇÃO CLARO TV

Descrição: Volume de assistência técnica executada sobre a base habilitada (Claro TV)

Métrica: % = Total de visitas técnicas / Base de Domicílios

Fonte: IN | AT1 - Residencial | OBI.3997.005.1217



### PRINCIPAIS VARIAÇÕES

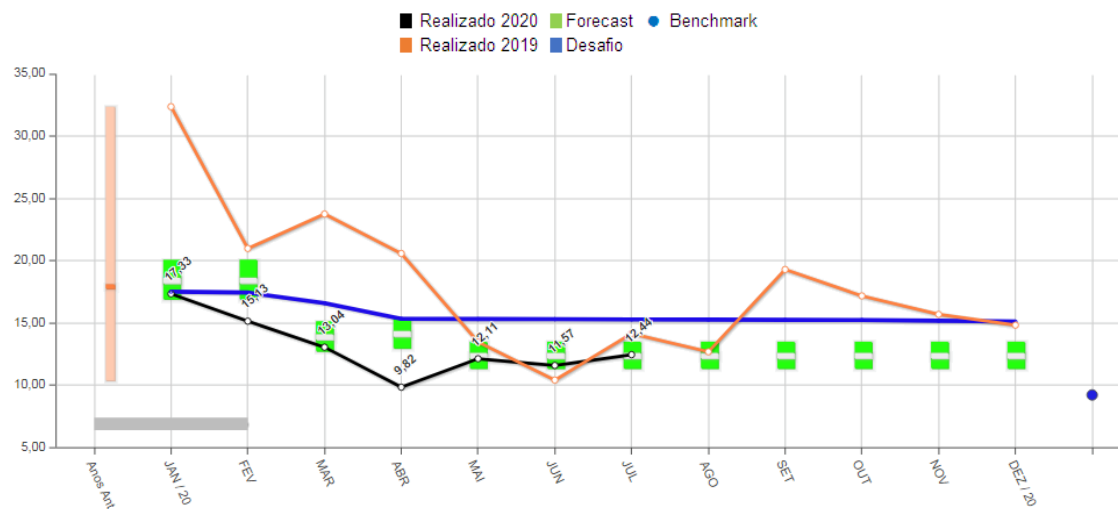
Δ em relação ao mês anterior: ▲ 0,39 %  
 Δ em relação à média dos 3 últimos meses: ▲ 0,12 %  
 Δ em relação ao Forecast Mensal: - - %  
 Δ em relação ao Desafio Mensal: ▼ -0,51 %

## 6.02 [CLARO TV] CONTACT RATE CLARO TV

**Descrição:** Expressa o percentual do volume de ligações por motivo técnico sobre a base de Domicílios (Claro TV)

**Métrica:** % = Volume de ligações / Base de Domicílios

**Fonte:** IN | CONTACT RATE RESIDENCIAL | OBI.2675.005.1346



### PRINCIPAIS VARIAÇÕES

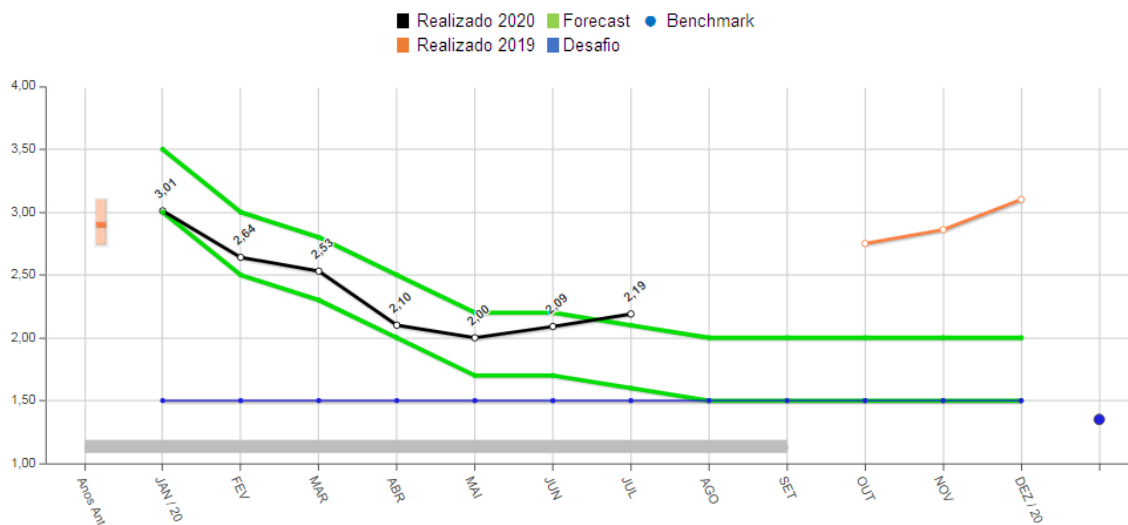
|   |           |
|---|-----------|
| Δ em relação ao mês anterior:             | ▲ 0,87 %  |
| Δ em relação à média dos 3 últimos meses: | ▲ 1,27 %  |
| Δ em relação ao Forecast Mensal:          | - - %     |
| Δ em relação ao Desafio Mensal:           | ▼ -2,84 % |

## 7.01 [GPON] AT1

Descrição: Volume de assistência técnica executada sobre a base habilitada GPON

Métrica: % = Total de visitas técnicas / Base de Domicílios

Fonte: IN | AT1 - Residencial | OBI.3997.005.1217



### PRINCIPAIS VARIAÇÕES

|   |          |
|---|----------|
| Δ em relação ao mês anterior:             | ▲ 0,10 % |
| Δ em relação à média dos 3 últimos meses: | ▲ 0,13 % |
| Δ em relação ao Forecast Mensal:          | ▲ 0,09 % |
| Δ em relação ao Desafio Mensal:           | ▲ 0,69 % |

#### Causa:

- Cidades de Itatiba e São Roque degradaram a nota
  - Itatiba com eventos massivos degradando o link nos dias 7, 8, 9, 13 e 15/07, aumentando os cancelamentos e degradando o indicador.

**Ação:** Problema com a interface entre os elementos SMJAI1N-RMD01 X SMITA1E-RMD01, equipe móvel atuou no roteador.

#### I. Por Cidade

---

#### II. Por Produto

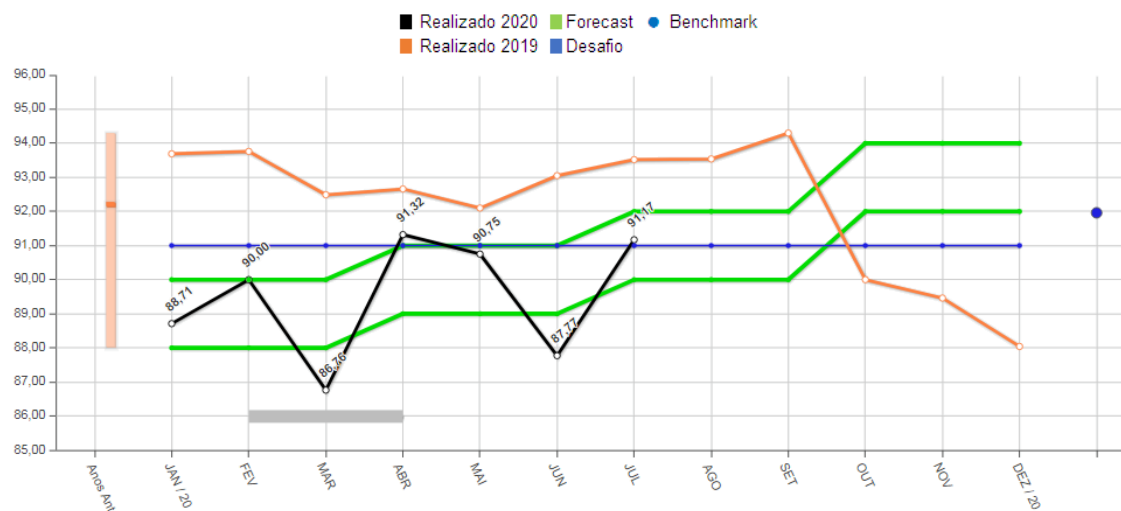
---

## 7.02 [GPON] SLA DE GARANTIA TOTAL

**Descrição:** Atendimentos avaliados dentro do período que não tiveram revisita em até 10 dias após sua execução (GPON)

**Métrica:** % = Total de Atend. Executados - Atend. com Revisitas / Total de Atend. Executados no período

**Fonte:** IN | BIT - Residencial | OBI.2703.005.1217



### PRINCIPAIS VARIAÇÕES

|   |          |
|---|----------|
| Δ em relação ao mês anterior:             | ▲ 3,40 % |
| Δ em relação à média dos 3 últimos meses: | ▲ 1,22 % |
| Δ em relação ao Forecast Mensal :         | - - %    |
| Δ em relação ao Desafio Mensal :          | ▲ 0,17 % |

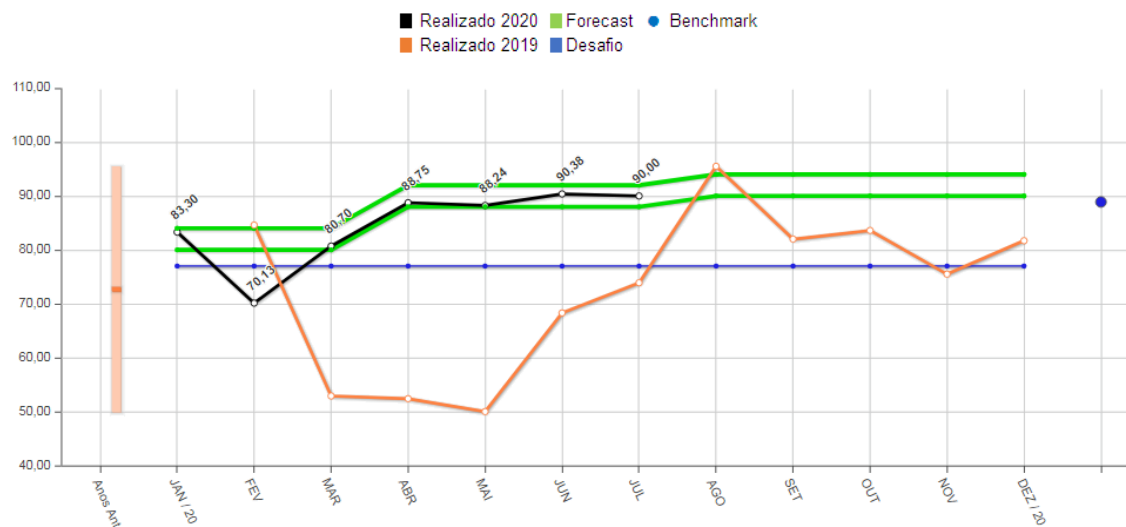
## I. Por Cidade

### 7.03 [GPON] TÉCNICO CERTIFICADO (IAT)

**Descrição:** Número de técnicos certificados (produtividade / revisita / cumprimento de agenda) em relação a quantidade de técnicos (GPON)

**Métrica:** % = Técnicos Certificados / Número de Técnicos

**Fonte:** IN | Técnico Certificado - Residencial | OBI.3565.005.1217



#### PRINCIPAIS VARIAÇÕES

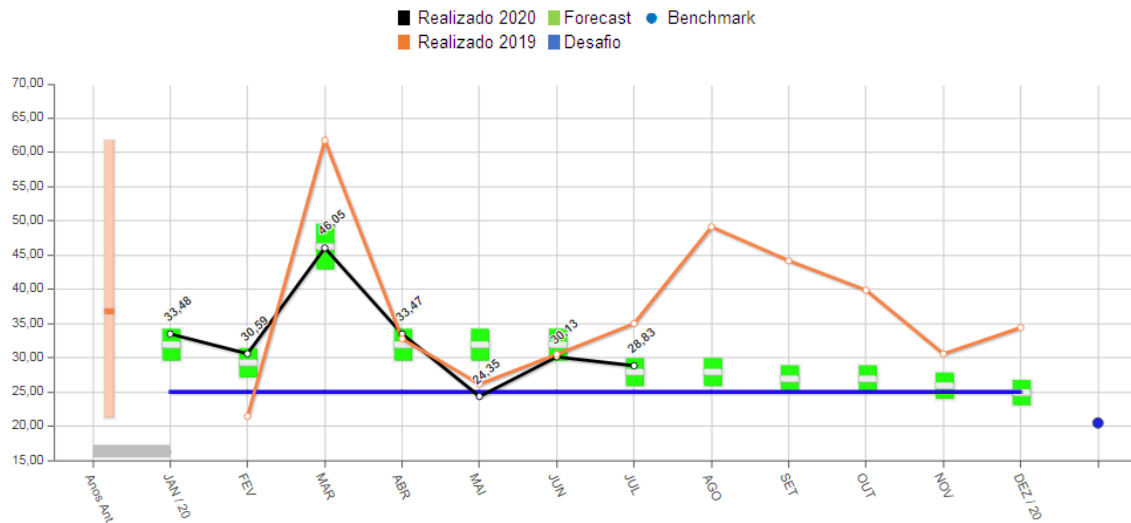
|   |   |         |
|---|---|---------|
| Δ em relação ao mês anterior:             | ▼ | -0,38 % |
| Δ em relação à média dos 3 últimos meses: | ▲ | 0,88 %  |
| Δ em relação ao Forecast Mensal :         | - | - %     |
| Δ em relação ao Desafio Mensal :          | ▲ | 13,00 % |

#### I. Por Cidade

#### II. Por Serviço

#### 7.04 [GPON] CONTACT RATE TOTAL (RETIDO + HUMANO)

Descrição: Volume de ligações por motivo técnico, direcionado ao atendimento Humano e URA sobre a base de Domicílios GPON  
Métrica: % = Volume de ligações / Base de Domicílios  
Fonte: IN | CONTACT RATE RESIDENCIAL | OBI.2675.005.1346



#### PRINCIPAIS VARIAÇÕES

|   |   |         |
|---|---|---------|
| Δ em relação ao mês anterior:             | ▼ | -1,30 % |
| Δ em relação à média dos 3 últimos meses: | ▼ | -0,49 % |
| Δ em relação ao Forecast Mensal:          | ▲ | 0,83 %  |
| Δ em relação ao Desafio Mensal:           | ▲ | 3,83 %  |

Causa: Alguns eventos massivos prejudicaram a nota.

Causa: Interface apresentando limite máximo de clientes conectados na mesma em São Roque.

Ação: Realizado remanejamento das NAPs nos dias 1 (171), 2 (178), 15(189) e 16 (216).

Causa: Problema com a interface entre os elementos SMJAI1N-RMD01 X SMITA1E-RMD01 afetando a cidade de Itatiba nos dias: 6(TODA PRAÇA),8 (TODA PRAÇA),13 (TODA PRAÇA) e 14/07 (TODA PRAÇA).

Ação: Equipe da móvel atuou no roteador.

Causa: Problema óptico: Arujá nos dias: 7 (1), 9(1), 13 (15), 18(4), 21(12), 22(14), 24(1), 25 (41) e 31/07(23); Itatiba nos dias: 2(496), 3(903), 4(1), 7(8), 8(1), 20(3), 27(4) e 29/07(1); Ribeirão Pires nos dias: 8(14), 13(1), 17(1), 24(1) e 25/07(1); São Roque no dia 29/07 (1); Caieiras nos dias: 4(1), 16(1), 28(2) e 30/07(1);

Ação: Realizado a fusão.

#### I. Por Cidade

| CIDADE              | Jan 2020 | Fev 2020 | Mar 2020 | Abr 2020 | Mai 2020 | Jun 2020 | Jul 2020 |
|---------------------|----------|----------|----------|----------|----------|----------|----------|
| Ribeirão Pires - SP | 39,56    | 30,09    | 58,11    | 36,18    | 21,14    | 25,69    | 26,93    |
| Arujá - SP          | 29,82    | 28,70    | 37,13    | 25,97    | 20,22    | 25,69    | 24,74    |
| Caieiras - SP       | 35,80    | 35,83    | 47,52    | 40,61    | 28,36    | 34,03    | 32,56    |
| São Roque - SP      | 34,32    | 31,56    | 32,09    | 28,24    | 30,23    | 42,29    | 30,79    |
| Itatiba - SP        | 35,57    | 27,75    | 50,69    | 40,70    | 20,83    | 27,74    | 33,88    |
| Mairinque - SP      | 37,54    | 31,06    | 37,27    | 26,05    | 22,73    | 24,69    | 21,40    |

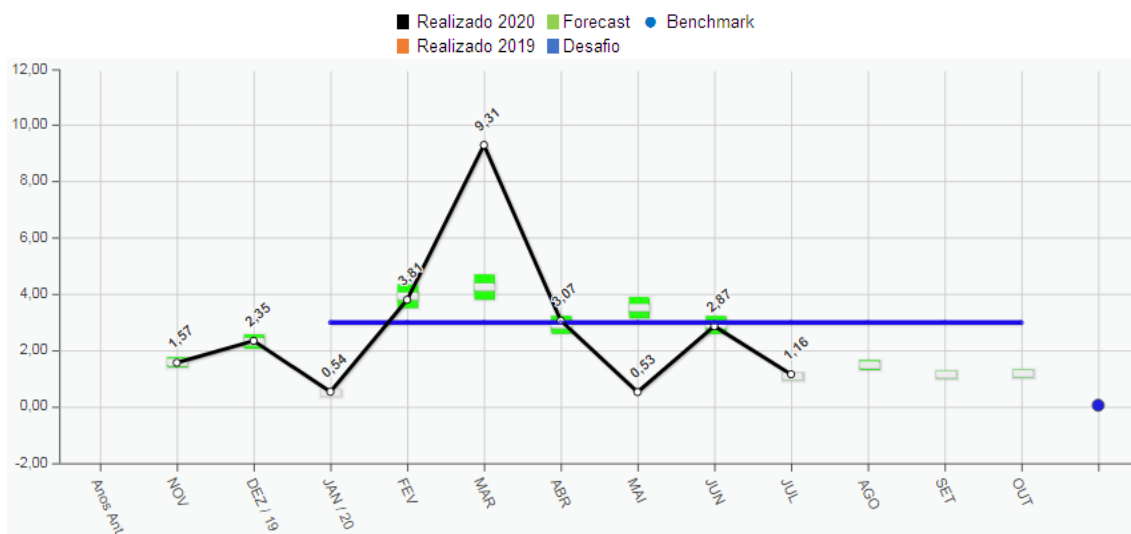


## 7.05 [GPON] CONTACT RATE INFRA

Descrição: Volume de ligações por motivo infraestrutura (Datacenter, Fibra Óptica, Fonte, Headend, Rede coaxial e Concessionária) sobre a base de Domicílios GPON

Métrica: % = Volume de ligações / Base de Domicílios

Fonte: IN | Minúcia GPON | REL 4912.005.1336



### PRINCIPAIS VARIAÇÕES

|   |   |         |
|---|---|---------|
| Δ em relação ao mês anterior:             | ▼ | -1,71 % |
| Δ em relação à média dos 3 últimos meses: | ▼ | -1,00 % |
| Δ em relação ao Forecast Mensal :         | - | - %     |
| Δ em relação ao Desafio Mensal :          | ▼ | -1,84 % |

## I. Por Cidade