



Gestão de Qualidade

Dados e Tendências

Agosto
2025

Junho
2025

Julho
2025

Agosto
2025



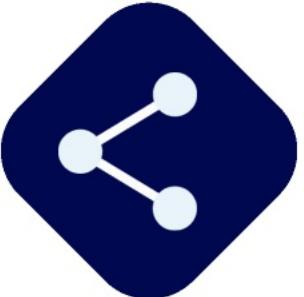
Gestão de Qualidade

Dados e Tendências

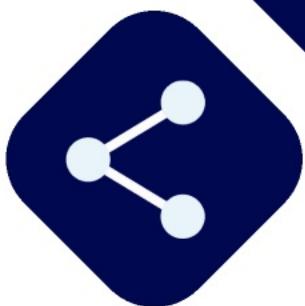
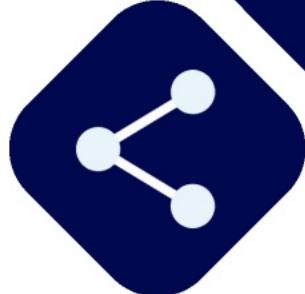


Agosto / 2025

BACKBONE: Projeto Reestruturação da Rede Master



TECNOLOGIAS: Migração de clientes – A porcentagem (%) indica a quantidade de clientes migrados por OLT



INFRAESTRUTURA: Acompanhamento Preventivo, Adequações, e Melhorias

CGR NEWS

Principais Eventos

Principais eventos

Reestruturação

Em agosto o time de Engenharia IP realizou atividades programadas para melhorias na Rede Metropolitana de Montes Claros.

Objetivo: alteração do concetrador PPPoE, migrando os clientes da mikrotik CCR para HUAWEI NE8000.

- Quantidade de POPs: 20
- Executados: 14
- Pendente: 6

POP's - Migrados

- Frade;
- Centro Roberto;
- Major Prates;
- Ary Colen;
- Morrinhos;
- São Lucas;
- Jaraguá;
- Universitários;
- Cintra;
- Jardim Primavera;
- Independência;
- Vera Cruz;
- Headend;
- Vila Anália.

POP's - Pendentes

- Alterosa;
- Maria Cândida;
- Monte Carmelo;
- São Geraldo;
- Vila Greyce;
- Vila Sion.



Principais eventos

Projeto Migração de Tecnologia EPON para GPON



A porcentagem (%) indica a quantidade de clientes migrados por OLT

OLT's - Finalizadas

- Divinópolis-Katuxa;
- Lavras-01;
- Lorena-01;
- Montes Claros-Vila Analia;
- Montes Claros-Vera Cruz;
- Montes Claros-Vila Greyce;
- Montes Claros-Major Prates-01;
- Montes Claros-Major Prates-02;
- Montes Claros-Maria Candida;
- Montes Claros-Morrinhos;
- Taubaté-Storil;
- Taubaté-Metropolitana;
- Unaí-Vale Verde.

OLT's - Em Andamento

- Montes Claros-HEAD-01 (**93%**);
- Taubaté-Gurilânia (**80%**);
- Montes Claros-Monte Carmelo (**57%**);
- Campos do Jordão (**53%**);
- Montes Claros-Universitários (**52%**);
- Lavras-02 (**45%**);
- Montes Claros-Independência (**44%**);
- Unaí-HEAD-02 (**17%**);
- Divinópolis-HEAD-02 (**9%**);
- Divinópolis-HEAD-01 (**8%**);
- Paracatu-HEAD-02 (**7%**);
- Montes Claros-Ary Colen (**6%**);
- Três Corações-HEAD-01 (**6%**);
- Unaí-D'Lourdes (**5%**);
- Paracatu-HEAD-01 (**4%**);
- Montes Claros-Jaraguá (**2%**);
- Paracatu-LORD (**2%**);

Total de Clientes migrados: 18.628 clientes (18%)

Principais eventos

Troca de Fonte Retificadora



Em agosto o time de Engenharia TX enviou fontes Retificadoras para troca, onde já foram executados nos POPs:

- Taubaté - Metropolitana, Estiva; Guaratinguetá e Gurilândia
- São José dos Campos - Centro/Cotedor
- Itaúna - Headend
- Montes Claros - Ary Colen; São Lucas; Major Prates e Jaraguá
- Mateus Leme - Headend
- Belo Horizonte - Ativas

Troca de baterias executadas nos POPs: D'Lourdes (UNI); Galpão (PTU).



Conteúdo

Projeções



Tráfego Master

MoM

Conteúdo

539,94 Gbps 04,54% 

IP

Tráfego Total

MoM

126,19 Gbps 54,97% 

PNI

Tráfego Total

MoM

155,65 Gbps 06,64% 

CDN

Tráfego Total

MoM

119,13 Gbps 01,74% 

IX

Tráfego Total

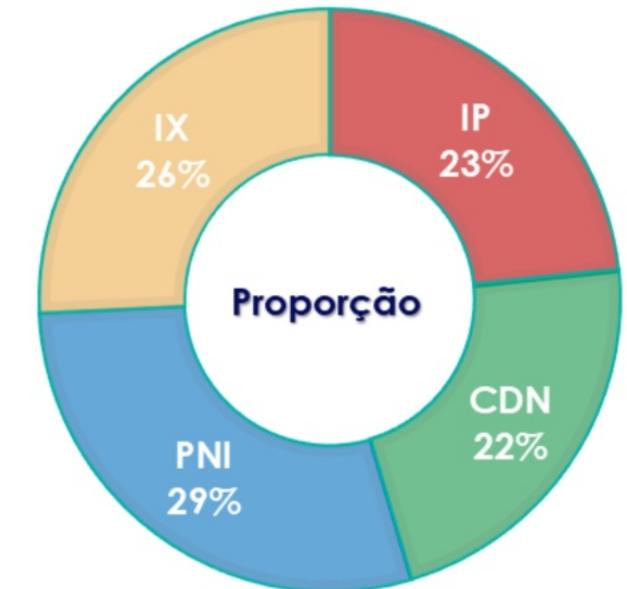
MoM

138,97 Gbps 05,53% 

Conteúdo

Atualizado em 27/08/2025

Fonte: Observium



Projeções

Capacidade de Tráfego



**TOTAL DE
IP'S NO
POOL**

TOP 5 - Transportes/Links

Trecho	Disp.	Saturação
MASTER IJA <> CPJ	52,83 %	13/10/25
GOOGLE IJA	48,04 %	15/10/25
MASTER PSA <> IJA	30,60 %	17/10/25
PNI AMAZON	77,00 %	18/10/25
MASTER MCL <> BHE	44,00 %	22/10/25

TOP 5 - OLTs

OLT	Disp.	Saturação
UNI-HED-OLT-02	45,40 %	10/07/27
PBA-HED-OLT-ZTE-01	86,70 %	29/10/27
PTU-LORDE-OLT-01	56,30 %	06/06/28
NVS-HED-OLT-01	92,43 %	15/07/28
PSO-HED-OLT-01	64,00 %	20/08/29

TOP 5 - Routers

Router	Disp.	Saturação
BRE-SP4-NE8-01	25,50 %	14/11/25
DVL-HED-NEV-01	55,03 %	22/11/25
PTU-HED-NE8-01	17,17 %	25/02/26
IJA-HED-NE8-01	75,40 %	05/03/26
TTE-HED-NEQ-01	27,75 %	28/04/26

Total de IP's no POOL

Atualizado em 05/09/2025

Nota 1: Na escala de cores à direita temos a disponibilidade de cada equipamento. Atenção para os equipamentos em vermelho.

Nota 2: As Pool's de IP mostram a quantidade de IPs disponíveis nos respectivos equipamentos assim como a quantidade máxima de IPs utilizados pela Master no último mês.

Esta informação auxilia as equipes responsáveis na atuação seja preventiva ou corretiva na rede.

Nota 3: Alguns autenticadores estão próximos do limite, portanto, com clientes inadimplentes, o POOL de IP poderá ser negativo.

POOL IP	MÁXIMO	DISPONÍVEL	TOTAL DE IP'S NO POOL ÚLTIMO VALOR
BET-TPC-RBW-01	196	88,49%	1703
CNL-HED-RBW-01	233	78,24%	1071
CPJ-HED-RBW-01	114	91,96%	1418
DFM-POP-RBW-01	119	76,15%	499
DVL-HED-BNC-01 (NE 8000)	17301	4,48%	18113
IAN-HED-RBW-01	70	65,17%	201
IJA-HED-NE8-01	7924	28,04%	11012
IJA-HED-RBW-01	176	78,69%	826
IRP-HED-RBW-01	173	85,24%	1172
LAV-HED-NEV-01	6283	11,72%	7117
LAV-HED-RBW-01	144	81,03%	759
MAL-HED-RBW-01	118	89,99%	1179
MCL-ALTEROSA-RBF-01	1821	9,36%	2009
MCL-HED-NE-8000	27066	6,17%	28845
MCL-HEADEND-RBW-01	1109	59,48%	2737
MCL-MARIACANDIDA-RBF-01	1497	0,60%	1506
MCL-MONTECARMELO-RBF-01	1430	4,41%	1496
MCL-SAOGERALDO2-RBF-01	261	48,42%	506
MCL-VILAGREYCE-RBF-01	3064	8,10%	3334
MCL-VILASION-RBF-01	1341	11,19%	1510
NVS-HED-RBW-01	289	85,96%	2058
PCS-HED-RBF-01	49	90,34%	507
PCS-HED-RBW-01	65	91,46%	761
PRS-HED-RBW-01	130	74,36%	507
PSO-HED-JNP-01	1820	10,96%	2044
PSO-HED-RBW-01	401	76,16%	1682
PTU-HED-NE8-01	16218	13,61%	18772
PTU-HED-RBW-01	15	98,53%	1020
SJC-HED-NEV-01	5020	13,00%	5770
SRS-HED-RBW-01	82	91,04%	915
TMB-VALE-RBF-01	20	92,09%	253
TTE-HED-NEQ-01	9813	7,33%	10589
TTE-HED-RBW-01	24	97,57%	989
UNI-HED-RBW-01	13	99,26%	1760
VGA-HED-RBW-01	141	91,45%	1649

GMUD

META TAXA DE SUCESSO: 90%



GMUD / GMAN Master

MoM

Atividades: 51
Realizadas: 45

30%
29%

Taxa de Sucesso: 93%

3% Meta

OPERAÇÃO - OPE



Atividades: 24
Realizadas: 22
Com êxito: 22

7%
4%
10% Meta

Taxa de Sucesso: 100%

10%

ENGENHARIA - IP

MoM

Atividades: 24
Realizadas: 20
Com êxito: 18

38%
39%
36% Meta

Taxa de Sucesso: 90%

Visão Geral

INFRAESTRUTURA E SISTEMAS TI



Atividades: 00
Realizadas: 00
Com êxito: 00

100%
100%
100% Meta

Taxa de Sucesso:

ENGENHARIA - TX

MoM

Atividades: 01
Realizadas: 01
Com êxito: 01

0%
0%
0%
Meta

Taxa de Sucesso: 100%

10%

ENGENHARIA - PROJETOS

MoM

Atividades: 02
Realizadas: 02
Com êxito: 01

75%
67%
83% Meta

Taxa de Sucesso: 50%

40%

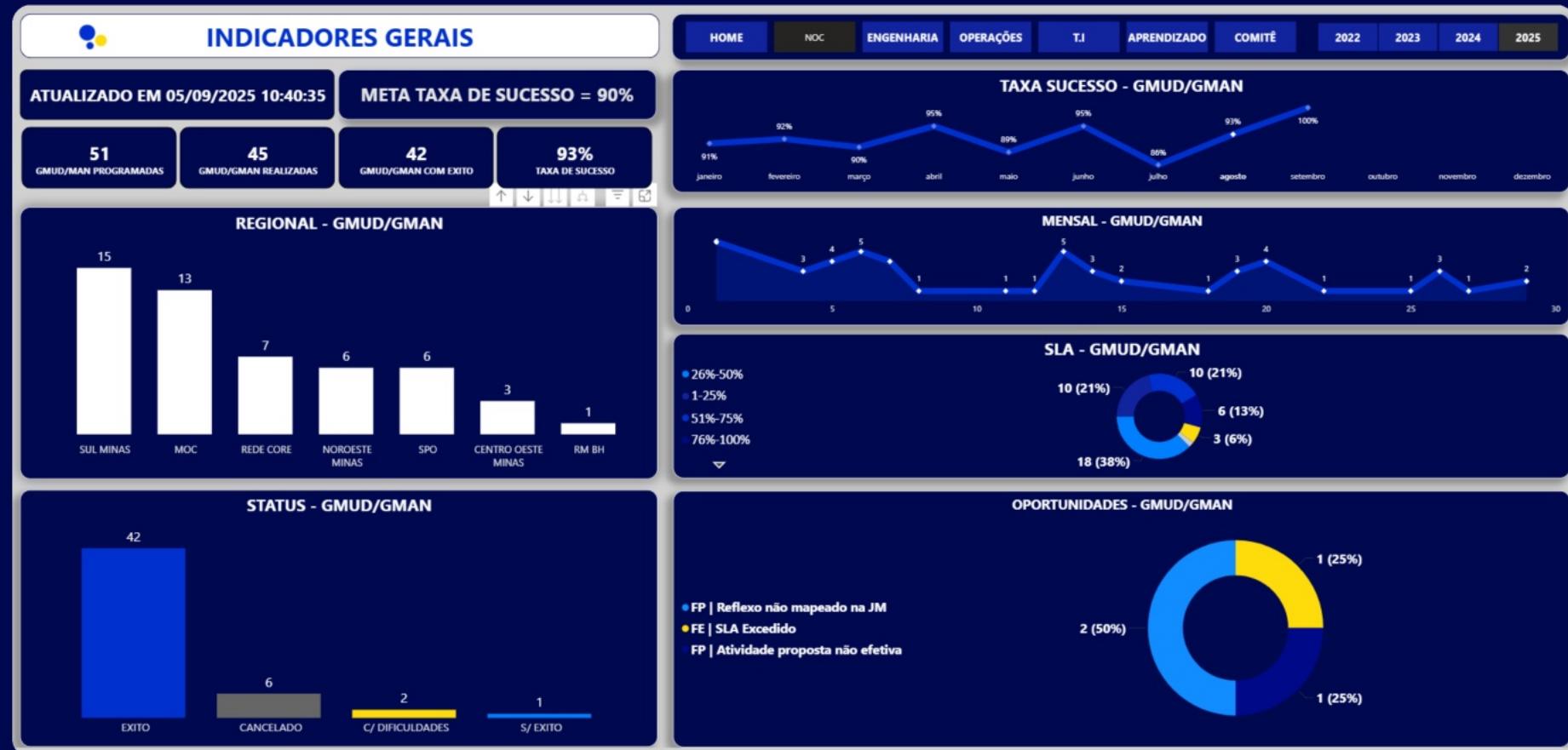


CONTEXTO

Em agosto fechamos o mês com efetividade acima da meta. Alcançamos 93% de taxa de sucesso. Hoje trabalhamos com a meta de 90% de taxa de sucesso. Atividades apresentaram baixa na programação/execução devido a paralisação das migrações EPON-GPON. Foram 51 tickets abertos, dos quais 45 foram realizados e 42 deles com êxito.

OFENSORES

Em agosto observamos 03 ticket's sem sucesso, sendo eles 02 C/ DIFICULDADES e 01 S/ EXITO. O principal ofensor nas atividades foi: FP | Reflexo não mapeado na JM (50%).



Backbone

BKB
SWAPs

BKB
Master

Backbone

Master

TRECHOS

RANKING



Gestão de Qualidade - Indicadores

BKB Master



REDE NORTE

Círculo: UNI <> PTU

Meta

KPIs:

NOs: 7

AVB: 82,12% 17,47% ↓

MTTR: 19:00:04 375% ↑

MTBF: 87:17:02 87,10% ↓

Natureza das Falhas:



Rompimento

REDE CENTRO-OESTE

Círculo: MAL <> JUAU

Meta

KPIs:

NOs: 4

AVB: 89,09% 10,45% ↓

MTTR: 20:17:55 407% ↑

MTBF: 165:43:05 75,52% ↓

Natureza das Falhas:



Rompimento

REDE NORTE

Círculo: BCV <> JQF

Meta

KPIs:

NOs: 5

AVB: 92,21% 7,73% ↓

MTTR: 11:35:13 190% ↑

MTBF: 137:13:47 79,73% ↓

Natureza das Falhas:



Rompimento

Gráficos

Metas KPIs

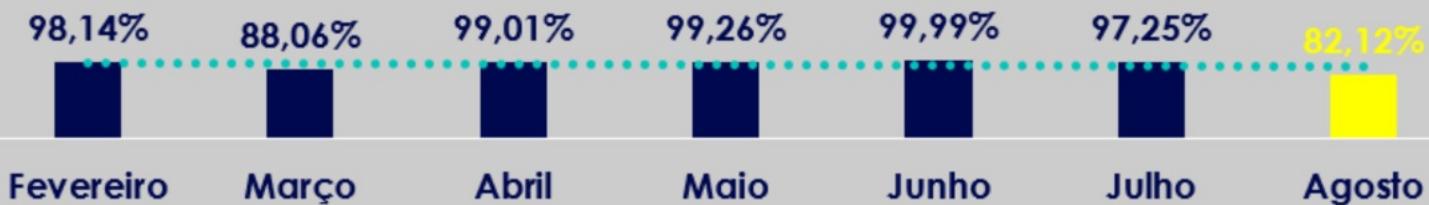
AVB 99,5%

MTTR 04:00:00

MTBF 676:51:00

REDE NORTE - PTU <> UNI

Círculo apresentou pior disponibilidade dos últimos 6 meses devido a rompimentos de fibra com alto tempo de reparo.



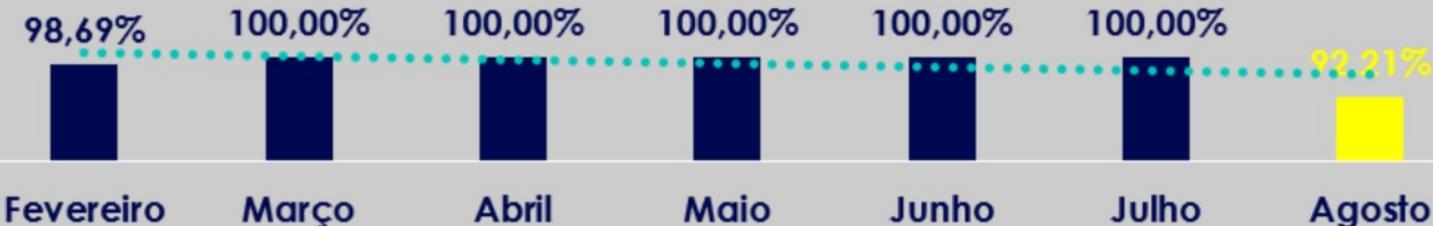
REDE CENTRO-OESTE - MAL <> JUAU

Círculo oscilando abaixo da meta. Diversos pontos de rompimento com alto tempo de reparo impactaram a disponibilidade.



REDE NORTE - BCV <> JQF

Círculo abaixo apresenta 100% de disponibilidade nos últimos 5 meses, porém ocorreu baixa em agosto devido a 5 rompimentos na rota.



BKB MASTER

Ranking por regiões

Demonstrativo das regiões BKB Master segmentadas por ranking da maior disponibilidade para a menor.



Regiões MASTER		
Trecho	Ranking	Disponibilidade
Rede Sul	1	99,57%
Rede Centro Oeste	2	97,73%
Rede Norte	3	93,10%

Rede	Trecho	Volumetria	Disponibilidade	MTBF	MTTR
Rede Sul	SJC (GRANJA) x SJC (CAM)	1	99,92%	743:23:37	00:37:23
Rede Sul	SJC (GRANJA) x SJC (BSQ)	1	99,85%	742:52:16	01:08:44
Rede Norte	BHExMCL	4	99,78%	185:35:06	00:25:54
Rede Norte	PTU (HEAD) x PTU (GAL)	1	99,72%	741:56:02	02:04:58
Rede Sul	SJC (CTR) x SJC (BSQ)	1	99,61%	741:04:40	02:56:20
Rede Centro Oeste	IRPxBET	1	98,94%	736:06:53	07:54:07
Rede Sul	IJAxPYU	1	98,79%	734:60:31	09:00:29
Rede Sul	PSA(VLY)xPSA	2	98,73%	367:15:29	04:45:31
Rede Norte	MCLxBCV	3	98,32%	243:50:02	04:10:58
Rede Sul	CPJxPBA	2	98,17%	548:59:30	09:01:26
Rede Centro Oeste	DVLxIAN	2	97,23%	361:42:18	10:18:42
Rede Sul	PBAxTTE	6	96,20%	119:17:02	04:43:58
Rede Norte	BCVxJQF	5	92,21%	137:13:47	11:35:13
Rede Centro Oeste	MALxJUA	4	89,10%	165:43:05	20:17:55
Rede Norte	PTUxUNI	7	82,12%	87:17:02	19:00:04

PARCEIRAS

RANKING

OFENSORES

Gestão de Qualidade - Indicadores

BKB SWAP'S



WIXNET

Círculo: DVL <> PSA

Meta

KPIs:

NOs: 9

AVB: 89,07% 10,47% 📉

MTTR: 09:02:48 126% 🚨

MTBF: 73:38:10 89,12% 📉

Natureza das Falhas:



Rompimento

CENTURY TELECOM

Círculo: BHE <> RJO

Meta

KPIs:

NOs: 6

AVB: 90,01% 9,54% 📉

MTTR: 12:23:59 210% 🚨

MTBF: 111:37:10 83,51% 📉

Natureza das Falhas:



Rompimento

VERO

Círculo: IAN <> JUAU

Meta

KPIs:

NOs: 3

AVB: 90,28% 9,27% 📉

MTTR: 24:06:56 503% 🚨

MTBF: 223:54:04 66,92% 📉

Natureza das Falhas:



Rompimento

Gráficos

Metas KPIs

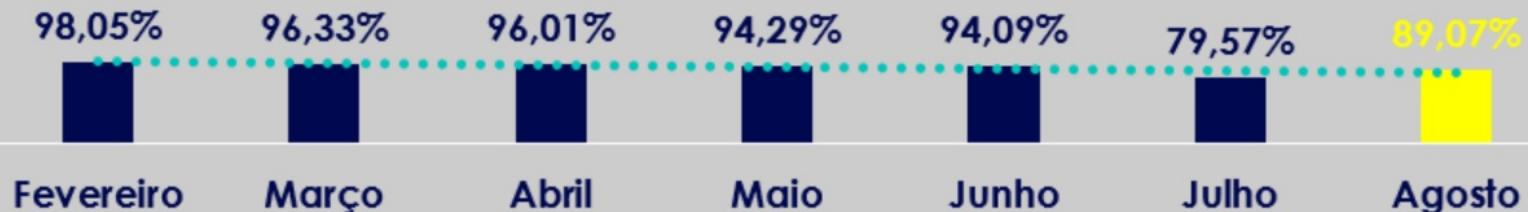
AVB 99,5%

MTTR 04:00:00

MTBF 676:51:00

WIXNET - DVL <> PSA

Círculo segue abaixo da meta devido a diversos pontos de rompimento com alto tempo de reparo.



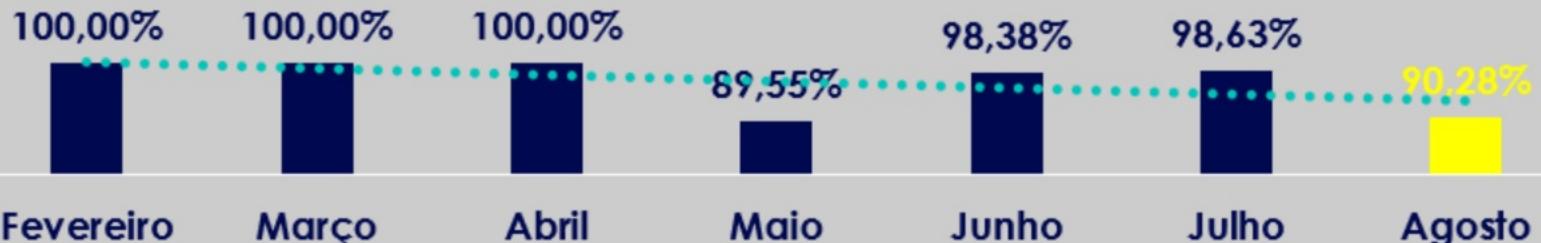
CENTURY TELECOM - BHE <> RJO

Círculo apresenta disponibilidade abaixo da meta desde o início do ano, impactados por pontos de rompimento com alto tempo de reparo.



VERO - IAN <> JUAU

Círculo apresentou valores abaixo da meta devido a diversos rompimentos na rota com tempo de reparo elevado.



Na tabela abaixo, temos o demonstrativo dos parceiros SWAP segmentados por ranking da maior disponibilidade para a menor.

BKB's SWAP		
Trecho	Ranking	Disponibilidade
NipBR	1	99,96%
Corporativa	2	99,95%
Claro	3	99,80%
Microtell	4	99,59%
DufibraNet	5	99,48%
MkNetork	6	99,23%
MGNet	7	99,08%
Wixnet	8	98,52%
BrFibra	9	98,51%
North Telecom	10	98,45%
G6Telecom	11	98,32%
Voluy	12	97,85%
Century Telecom	13	97,30%
76Telecom	14	96,42%
Infobarra	15	95,01%
Sempre	16	93,54%
Vero	17	92,66%
Vivas	18	91,25%

BKB SWAP'S

Ofensores

Rede	Trecho	Volumetria	Disponibilidade	MTBF	MTTR	Rede	Trecho	Volumetria	Disponibilidade	MTBF	MTTR
BrFibra	RJO(BRF)xRJO(TLP)	1	100,00%	743:60:35	00:00:25	G6 Telecom	IJAxDFM	4	97,41%	211:27:11	05:33:49
DuFibraNET	JQFxCOR	1	99,99%	743:57:35	00:03:25	DuFibraNET	CORxCUV	2	97,40%	362:20:34	09:40:26
NipBR	GTA x TTE	1	99,96%	743:42:29	00:18:31	MKNetwork	MCLxSLA	3	96,51%	239:21:11	08:39:49
Corporativa	PSA(VLY)xPCS	2	99,95%	619:48:18	00:12:38	BrFibra	DVLxNVS	2	96,37%	358:30:56	13:30:04
MKNetwork	UNIxMCL	1	99,78%	742:21:49	01:39:11	MGNet	DVLxICA	3	96,33%	238:54:25	09:06:35
Claro	BHExSLA	2	99,66%	370:45:49	01:15:11	Vero	DVLxCCU	1	96,30%	716:30:11	27:30:46
Voluy	TCS(VLY)xPSA(VLY)	2	99,65%	370:43:40	01:17:20	Voluy	PSA(VLY)xPSA	2	95,70%	356:00:04	15:60:56
Microtell	UNIxMCL	1	99,59%	740:56:44	03:04:12	76 Telecom	PBAxLNA	3	95,27%	236:16:12	11:44:48
G6 Telecom	DFMxLNA	2	99,23%	369:08:06	02:52:50	Voluy	PSA(VLY)xBRE	8	95,16%	88:30:38	04:30:22
Claro	TCSxVGA	1	99,22%	738:10:40	05:50:17	Infobarra	BHE(NOT)xMCL	5	95,01%	141:22:26	07:26:34
Century Telecom	BHExSLA	1	99,19%	737:58:54	06:02:02	BrFibra	PTUXBHE(NOT)	3	94,92%	235:24:07	12:36:53
Wixnet	DVLxBRE	3	99,07%	245:41:06	02:19:54	Sempre	SLA x MVS	3	94,53%	234:26:10	13:34:47
BrFibra	PRSxBHE	1	99,00%	736:34:50	07:26:10	Sempre	MVS x PRS	3	92,55%	229:32:34	18:28:26
76 Telecom	SJCxTTE	3	99,00%	245:31:05	02:29:55	76 Telecom	BRExSJC	10	91,41%	68:00:25	06:24:35
BrFibra	NVSxPRS	1	98,95%	736:10:47	08:50:10	Vero	CCUXIAN	4	91,39%	169:59:24	16:01:36
Voluy	BHExLAV(VLY)	3	98,76%	244:56:34	03:04:26	Vivas	TTExBRE	11	91,25%	61:43:01	05:55:12
North Telecom	BHExBRE	4	98,35%	182:56:20	03:04:40	Vero	IANxJUA	3	90,28%	223:54:04	24:06:56
BrFibra	BHExBHE(NOT)	1	98,30%	731:23:41	12:37:19	Century Telecom	BHExRJO	6	90,01%	111:37:01	12:23:59
North Telecom	BHExPTU	6	97,97%	542:16:40	03:20:20	Wixnet	DVL x PSA	9	89,08%	73:38:10	09:02:48

B2B Master

SMART's:

Análise dos KPI's referente aos principais produtos comercializados para clientes B2B.

INDICADORES:

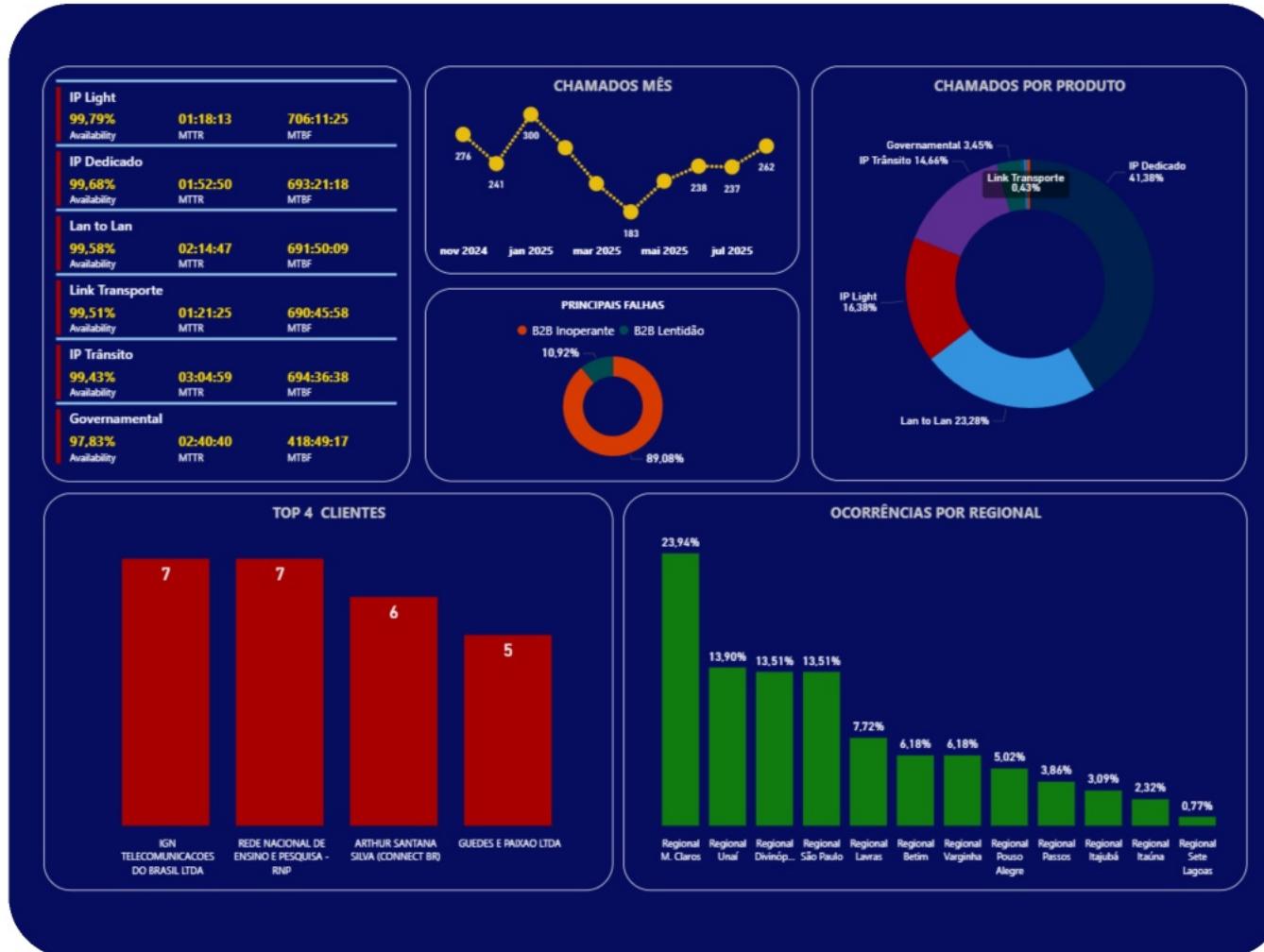
Ao analisar os indicadores dos 6 diferentes produtos, é possível observar que houve redução de tempo de reparo para IP Dedicado, Lan to Lan, IP Trânsito e Governamental. O IP Light se manteve praticamente constante, já o produto Link Transporte houve aumento de tempo de reparo.

Dos chamados abertos, os que apresentaram as maiores contribuições foram os produtos Ip Dedicado, Lan to Lan, Ip Ligth, Ip Trânsito, Governamental e Link transporte, nesta ordem.

No quesito "principais falhas", "B2B Inoperante" tem aproximadamente 89%, em "B2B lentidão", chegou a aproximadamente 11%.

Em ocorrências por regionais, Montes Claros lidera de uma forma negativa com 23,94%, seguida por Unaí com 13,90%. É interessante também ressaltar que as ocorrências na regional de Unaí que estava em segundo lugar, negativamente mês passado, houve uma redução de aproximadamente 4%.

No geral foram abertos 262 chamados em agosto, em junho foram abertos 237 chamados, apresentando um aumento de aproximadamente 10%. De forma mínima, é importante também ressaltar que as regionais que apresentam menor número de chamados abertos são: Itaúna e Sete Lagoas apresentando aproximadamente 3% de ocorrências.



Análise top four B2B de Agosto

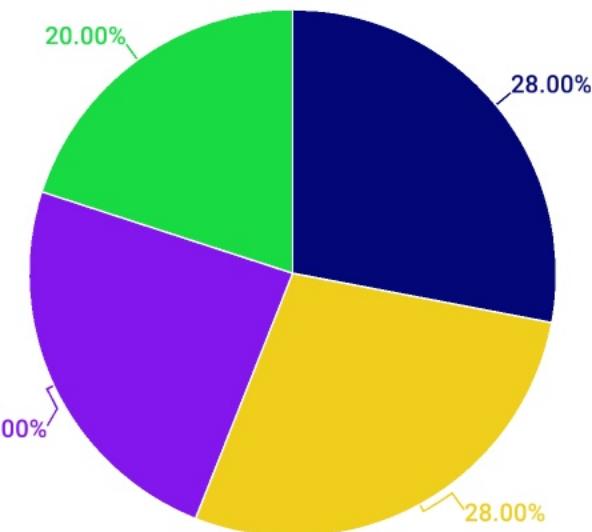
Rede Nacional de Pesquisa foi responsável pela abertura de 7 chamados no período analisado. Dentre eles, destaca-se uma ocorrência relacionada a falha na rede backbone, três chamados foram classificados como falha do cliente, sem constatação de problema na rede. Além disso, houve três chamados associados a rompimentos de fibra, sendo o mais relevante em Poços de Caldas no dia 20/08. Esse incidente exigiu uma segunda intervenção no dia 25/08, com atuação programada às 5h30, para relançamento de cabo no trecho afetado, resultando em uma melhoria de aproximadamente 9 dBm no sinal.

IGN Telecomunicações do Brasil registrou 7 chamados no período. Três deles foram classificados como falha do cliente, sem constatação de problemas na rede, ocorridos em Lavras, Varginha e Santa Rita do Sapucaí, em datas distintas. Os outros quatro chamados referem-se ao mesmo circuito Lan to Lan entre Barueri e Uberaba, atendido por last mile. Diante da recorrência, está em andamento uma análise conjunta para futuras tratativas, incluindo verificação do cordão e cross em SP4, considerando que outros clientes também trafegam pelo mesmo NNI.

Guedes e Paixão Ltda é um cliente estratégico para a Master, cuja operação exigiu uma reestruturação recente com foco em estabilidade e segurança. Foi configurado um IP /30 no NEQ de MCL e realizada a migração de todos os circuitos Lan to Lan da estrutura Mikrotik para Huawei, devido à recorrência de ataques e ao alto processamento nos equipamentos antigos, que vinham comprometendo a performance e afetando diversos pontos do cliente.

Arthur Santana Silva (Connect BR) registrou 6 chamados durante o mês de agosto, todos acompanhados e tratados pela equipe de engenharia. As solicitações envolveram configurações técnicas como criação de túnel, ajustes em filtros de exportação para encaminhamento da rota default, além de um último chamado relacionado ao upgrade contratual de IP Dedicado para IP Trânsito.

TOP 4 CLIENTES



- REDE NACIONAL DE ENSINO E PESQUISA
- IGN TELECOMUNICAÇÕES DO BRASIL
- ARTHUR SANTANA SILVA (CONNECT BR)
- GUEDES E PAIXÃO LTDA

Chamados

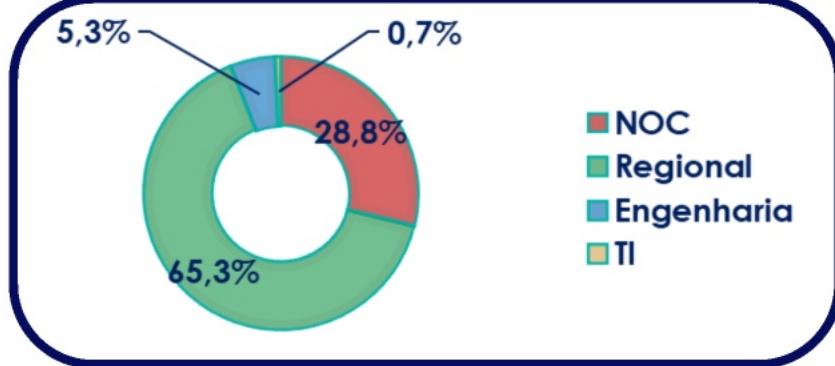
Chamados Master

MoM

Chamados: 1494

5,43% 

SLA: 07:07:21

7,42% 

Resolvidos NOC

MoM

Chamados: 430 2,27% SLA: 07:42:17 47,59% 

Resolvidos Engenharia

MoM

Chamados: 79 97,50% SLA: 07:34:11 34,18% 

Falhas por Segmento

Resolvidos Regional

MoM

Chamados: 975 4,73% SLA: 06:50:28 3,99% 

Resolvidos TI

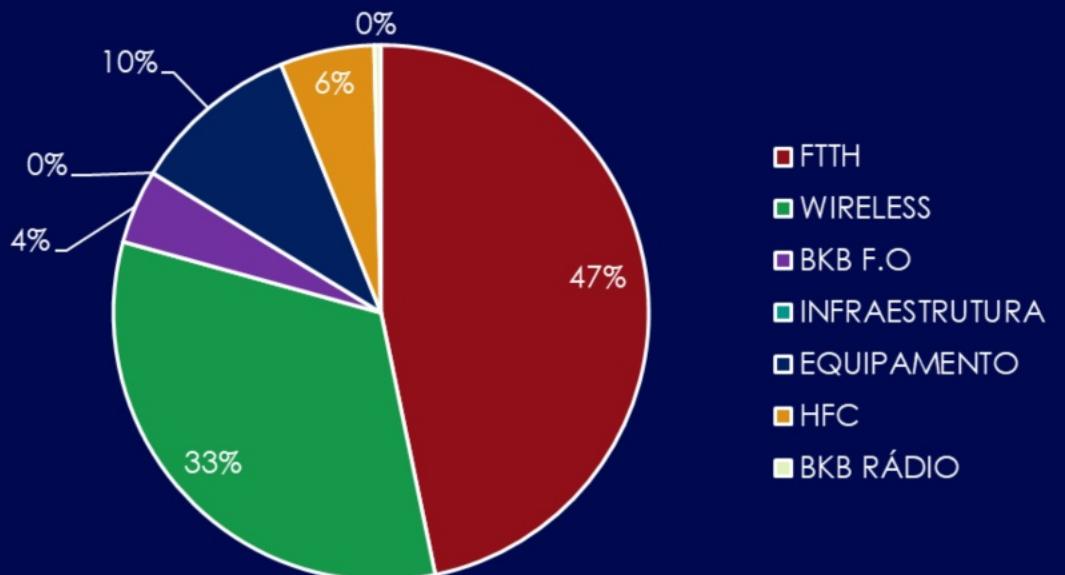
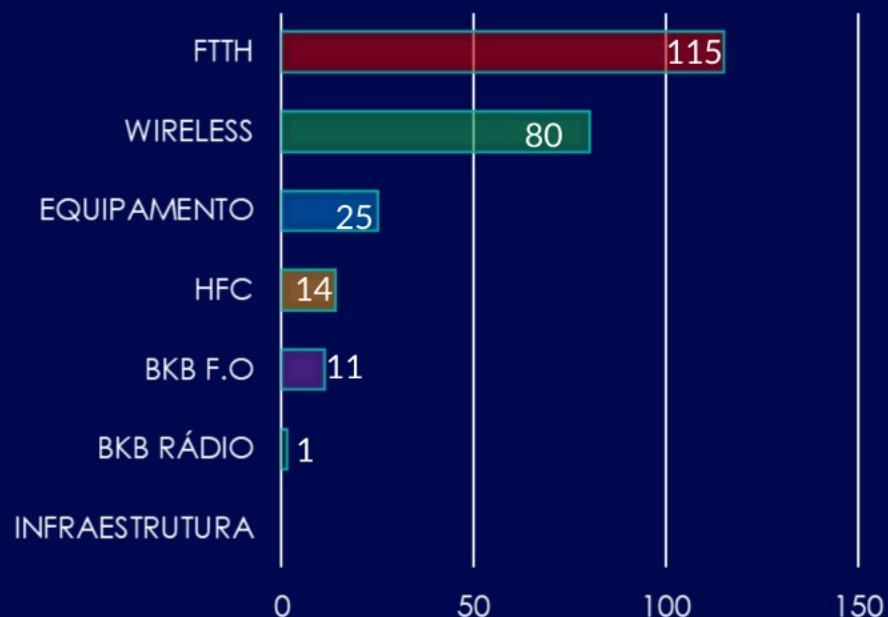
MoM

Chamados: 10 66,67% SLA: 06:00:00 1400% 

Falhas por Segmento

Chamados: 246

*Chamados com impacto (Não contempla tickets de B2B e Manutenções)



- FTTH
- WIRELESS
- BKB F.O
- INFRAESTRUTURA
- EQUIPAMENTO
- HFC
- BKB RÁDIO

Gestão de Qualidade - Indicadores

Qualidade

KPIs
Segmentos

Gráficos
AVB

Qualidade

KPIs SMARTS (Rede)

Backbone

MASTER ★

		SWAP (Fornecedores)			SWAP (Clientes) ★		
AVB:	99,40%	0,10%	⬇️	AVB:	98,43%	1,07%	⬇️
MTTR:	01:36:59	60%	⬇️	MTTR:	04:27:05	11%	⬆️
MTBF:	697:26:01	3,04%	⬆️	MTBF:	601:03:57	11,20%	⬇️

Tecnologias ★

FTTH		Wireless			Cable		
AVB:	99,60%	0,01%	⬆️	AVB:	99,68%	0,2%	⬆️
MTTR:	02:12:36	26,33%	⬇️	MTTR:	01:52:26	0,39%	⬆️
MTBF:	610:44:36	3,31%	⬇️	MTBF:	642:11:03	6,94%	⬇️

★ Com base nos tickets que impactaram clientes



Backbone	AVB 99,50%	MTTR 04:00:00	MTBF 676:51:00
FTTH	AVB 99,59%	MTTR 03:00:00	MTBF 631:41:00
Wireless	AVB 99,66%	MTTR 01:52:00	MTBF 690:05:00
Cable	AVB 99,65%	MTTR 02:02:00	MTBF 710:04:00

KPIs ATENDIMENTO

Comunix

ATM:	228	41,67%	⬆️	MoM
TMA:	03:59	0%	⬇️	Meta
TME:	00:00	100%	⬇️	Meta
ABD:	0%	100%	⬇️	Meta

WhatsApp

ATM:	5962	12,8%	⬇️
TMA:	00:43:24	11,56%	⬆️

KPIs Chamados

NOC - IP e Serviços

MSLA: 09:28:46 136,99% ⬇️

NOC - Transmissão e Infra

MSLA: 05:51:45 46,56% ⬆️

ENG - IP e Serviços

MSLA: 07:57:34 98,99% ⬆️

ENG - Transmissão e Infra

MSLA: 01:48:00 55% ⬇️

Regional

MSLA: 06:50:28 71,03% ⬆️

Metas

ATM: MoM
TMA: 04:00
TME: 00:05
ABD: 1%

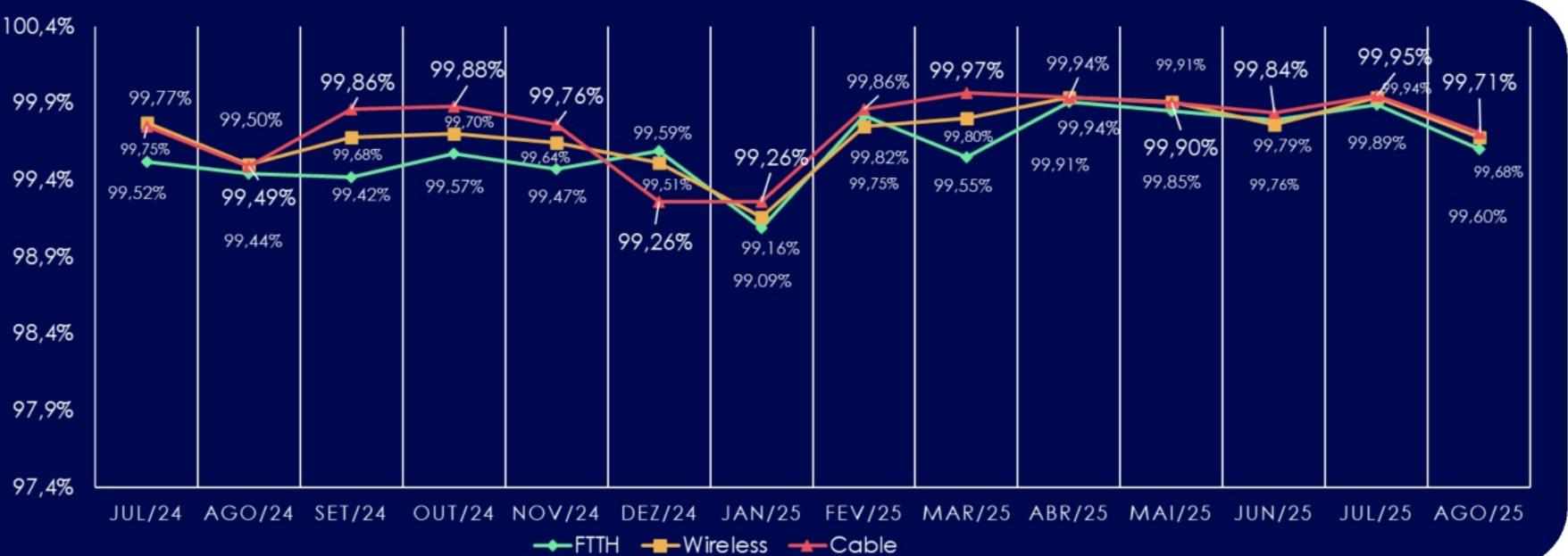
Metas

MSLA: 04:00:00



KPIs SMARTS (Rede) AVB Backbone

Metas | AVB 99,50%



Metas

- FTTH | AVB 99,59%
- Wireless | AVB 99,66%
- Cable | AVB 99,65%



Gestão de Qualidade

Dados e Tendências

Agosto
2025

Junho
2025

Julho
2025

Julho
2025

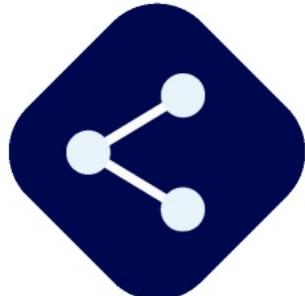


Gestão de Qualidade

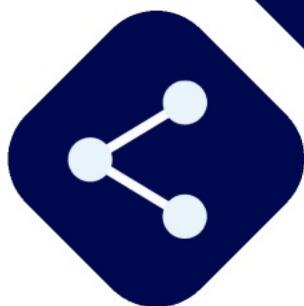
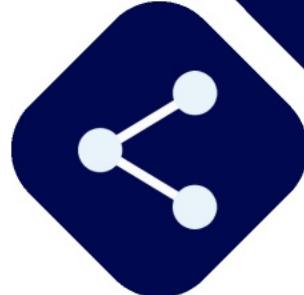
Dados e Tendências



BACKBONE: Projeto Reestruturação da Rede Master



TECNOLOGIAS: Migração de clientes – A porcentagem (%) indica a quantidade de clientes migrados por OLT



INFRAESTRUTURA: Troca de Fonte Retificadora

CGR NEWS

Principais Eventos

Principais eventos

Reestruturação



Em julho o time de Engenharia IP realizou atividade em conjunto com Operações para ativar o Anel MPLS na rede metropolitana de Unaí.

Foi realizado ativação do Anel MPLS entre os POPs UNAÍ:
VALE VERDE<>HEADEND<>D'LOURDES.

Principais eventos

Projeto Migração de Tecnologia EPON para GPON



A porcentagem (%) indica a quantidade de clientes migrados por OLT

OLT's - Finalizadas

- Divinópolis-Katuxa;
- Lavras-01;
- Lorena-01;
- Montes Claros-Vila Analia;
- Montes Claros-Vera Cruz;
- Montes Claros-Vila Greyce;
- Montes Claros-Major Prates-01;
- Montes Claros-Major Prates-02;
- Montes Claros-Maria Candida;
- Montes Claros-Morrinhos;
- Taubaté-Storil;
- Taubaté-Metropolitana;
- Unaí-Vale Verde.

OLT's - Em Andamento

- Montes Claros-HEAD-01 (**93%**);
- Taubaté-Gurilânia (**80%**);
- Montes Claros-Monte Carmelo (**57%**);
- Campos do Jordão (**53%**);
- Montes Claros-Universitários (**52%**);
- Montes Claros-Independência (**44%**);
- Lavras-02 (**42%**);
- Unaí-HEAD-02 (**17%**);
- Divinópolis-HEAD-02 (**9%**);
- Divinópolis-HEAD-01 (**8%**);
- Paracatu-HEAD-02 (**7%**);
- Montes Claros-Ary Colen (**6%**);
- Três Corações-HEAD-01 (**6%**);
- Paracatu-HEAD-01 (**4%**);
- Montes Claros-Jaraguá (**2%**);
- Paracatu-LORD (**2%**);

Total de Clientes migrados: 18.493 clientes (18%)

Principais eventos

Troca de Fonte Retificadora



Em julho o time de Engenharia TX enviou fontes Retificadoras para troca, onde já foram executados nos POPs:

- Taubaté - Metropolitana, Estiva e Guaratinguetá
- Itaúna - Headend
- Montes Claros - Ary Colen; São Lucas; Major Prates e Jaraguá
- Mateus Leme - Headend
- Belo Horizonte - Ativas

Troca de baterias executadas nos POPs: D'Lourdes (UNI); Galpão (PTU).



Conteúdo

Projeções



Tráfego Master

MoM

Conteúdo

516,50 Gbps 11,40% 

IP

Tráfego Total

MoM

81,43 Gbps 04,27% 

PNI

Tráfego Total

MoM

166,72 Gbps 00,47% 

CDN

Tráfego Total

MoM

121,24 Gbps 00,66% 

IX

Tráfego Total

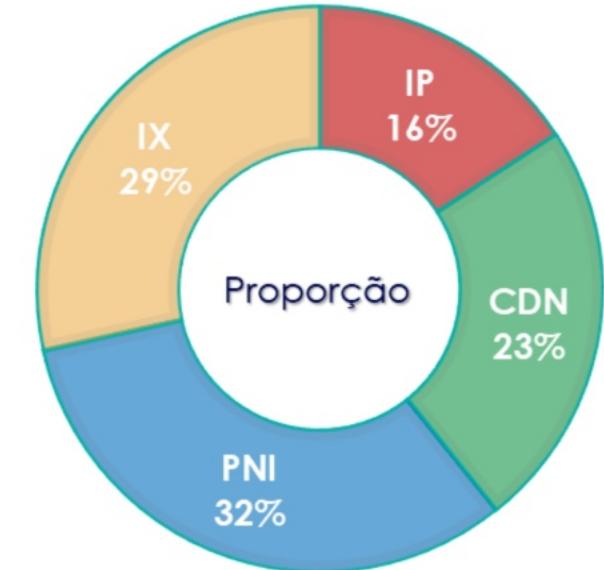
MoM

147,11 Gbps 59,54% 

Conteúdo

Atualizado em 30/07/2025

FONTE: Observium



Projeções

Capacidade de Tráfego



**TOTAL DE
IP'S NO
POOL**

TOP 5 - Transportes/Links

Trecho	Disp.	Saturação
MASTER PSA<>IJA	21,00%	01/09/25
NORTH NOT<>BHE	70,50%	02/09/25
CDN GOOGLE 2 MCL	22,65%	04/09/25
MASTER MCL <>BHE	4,00%	09/09/25
MASTER PSA VLY<>PSA	48,50%	17/09/25

TOP 5 - OLTs

OLT	Disp.	Saturação
UNI-HED-OLT-02	44,60%	22/03/27
PBA-HED-OLT-ZTE-01	89,60%	07/09/27
PTU-LORDE-OLT-01	52,30%	15/05/28
NVS-HED-OLT-01	90,60%	05/06/28
PSO-HED-OLT-01	64,10%	22/04/29

TOP 5 - Routers

Router	Disp.	Saturação
TTE-HED-NEQ-01	16,50%	22/11/25
BRE-SP4-NE8-01	22,00%	27/11/25
PTU-HED-NE8-01	10,00%	11/01/26
IJA-HED-NE8-01	72,70%	09/02/26
LAV-HED-NEV-01	33,70%	16/02/26

Total de IP's no POOL

Atualizado em 07/08/2025

Nota 1: Na escala de cores à direita temos a disponibilidade de cada equipamento. Atenção para os equipamentos em vermelho.

Nota 2: As Pool's de IP mostram a quantidade de IPs disponíveis nos respectivos equipamentos assim como a quantidade máxima de IPs utilizados pela Master no último mês.

Esta informação auxilia as equipes responsáveis na atuação seja preventiva ou corretiva na rede.

Nota 3: Alguns autenticadores estão próximos do limite, portanto, com clientes inadimplentes, o POOL de IP poderá ser negativo.

POOL IP	MÁXIMO	DISPONÍVEL	TOTAL DE IP'S NO POOL ÚLTIMO VALOR
BET-TPC-RBW-01	204	88,02%	1703
CNL-HED-RBW-01	241	77,50%	1071
CPJ-HED-RBW-01	118	91,68%	1418
DFM-POP-RBW-01	125	74,95%	499
DVL-HED-BNG-01 (NE 8000)	17278	4,61%	18113
DVL-HED-RBW-01	17	99,39%	2798
IAN-HED-RBW-01	70	65,17%	201
IJA-HED-NE8-01	8091	26,53%	11012
IJA-HED-RBW-01	176	78,69%	826
IRP-HED-RBW-01	185	84,22%	1172
LAV-HED-NEV-01	6212	12,72%	7117
LAV-HED-RBW-01	162	78,66%	759
MAL-HED-RBW-01	121	89,74%	1179
MCL-ALTEROSA-RBF-01	1806	10,10%	2009
MCL-HED-NE-8000	15464	13,92%	17964
MCL-HEADEND-RBF-01	2623	11,98%	2980
MCL-HEADEND-RBW-01	1195	56,34%	2737
MCL-INDEPENDENCIA-RBF-01	628	51,80%	1303
MCL-INDEPENDENCIA-RBF-02	2356	7,75%	2554
MCL-MARIACANDIDA-RBF-01	1471	2,32%	1506
MCL-MONTECARMELO-RBF-01	1385	7,42%	1496
MCL-SAOGERALDO2-RBF-01	261	48,42%	506
MCL-VERACRUZ-RBF-01	2466	41,24%	4197
MCL-VILAANALIA-RBF-01	2705	6,60%	2896
MCL-VILAGREYCE-RBF-01	3036	8,94%	3334
MCL-VILASION-RBF-01	1334	11,66%	1510
NVS-HED-RBW-01	300	85,42%	2058
PCS-HED-RBF-01	48	90,53%	507
PCS-HED-RBW-01	71	90,67%	761
PRS-HED-RBW-01	139	72,58%	507
PSO-HED-JNP-01	1809	11,50%	2044
PSO-HED-RBW-01	428	74,55%	1682
PTU-HED-NE8-01	16361	12,84%	18772
PTU-HED-RBW-01	13	98,73%	1020
SJC-HED-NEV-01	4825	16,39%	5771
SRS-HED-RBW-01	83	90,93%	915
TMB-SANTANA-RBF-02	17	93,28%	253
TMB-VALE-RBF-01	22	91,30%	253
TTE-HED-NEQ-01	9907	75,59%	40589
TTE-HED-RBW-01	25	97,47%	989
UNI-HED-RBW-01	14	99,20%	1760
VGA-HED-RBW-01	147	91,09%	1649

GMUD

META TAXA DE SUCESSO: 90%



GMUD / GMAN Master

MoM

Atividades: 73
Realizadas: 63

04% ↑
20% ↑

Taxa de Sucesso: 86%

4% ↓ Meta

OPERAÇÃO - OPE



Atividades: 27
Realizadas: 23
Com êxito: 20

59% ↑
53% ↑
33% ↑

Meta

3% ↓

Taxa de Sucesso: 87%

MoM



ENGENHARIA - IP

MoM

Atividades: 39
Realizadas: 33
Com êxito: 28

34% ↑
14% ↑
4% ↑

Meta

5% ↓

Taxa de Sucesso: 85%



INFRAESTRUTURA E SISTEMAS TI



Atividades: 01
Realizadas: 01
Com êxito: 01

100% ↑
100% ↑
100% ↑

Meta

Taxa de Sucesso: 100%

MoM



ENGENHARIA - TX

MoM

Atividades: 01
Realizadas: 01
Com êxito: 01

87% ↓
83% ↓
83% ↓

Meta

10% ↑

Taxa de Sucesso: 100%



ENGENHARIA - PROJETOS

MoM

Atividades: 08
Realizadas: 06
Com êxito: 06

47% ↓
57% ↓
54% ↓

Meta

Taxa de Sucesso: 100%

10% ↑



Visão Geral

CONTEXTO

Em julho fechamos o mês com efetividade abaixo da meta. Alcançamos 86% de taxa de sucesso. A taxa de sucesso foi a menor do ano 2025 devido as GMUDs sem êxito e com dificuldades. Hoje trabalhamos com a meta de 90% de taxa de sucesso. Aprendizados foram compartilhados entre os times através do Comitê semanal.

Foram 73 tickets abertos, dos quais 63 foram realizados e 54 deles com êxito. A média foi de 2 tickets/dia, com pico de 06 Atividades no dia 02/07.

OFENSORES

Em julho observamos 09 tickets sem sucesso, sendo eles 04 C/ DIFICULDADES e 05 S/ EXITO. O principal ofensor nas atividades foi: FP | Atividade proposta não efetiva (29%).



Gestão de Qualidade - Indicadores

Backbone

BKB
SWAPs

BKB
Master

Backbone

Master

TRECHOS

RANKING



Gestão de Qualidade - Indicadores

BKB Master



REDE SUL

Círculo: SRS <> IJA

Meta

KPIs:

NOs: 5

MTTR: 04:57:46 24%

AVB: 96,68% 2,83% ↴

MTBF: 143:51:14 78,75% ↴

Natureza das Falhas:



REDE NORTE

Círculo: MCL <> BCV

Meta

KPIs:

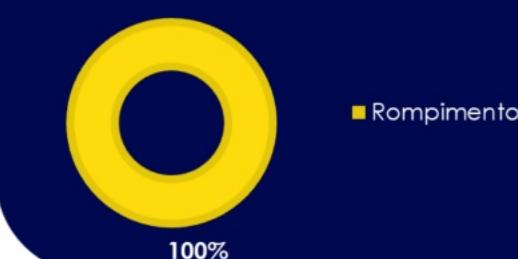
NOs: 5

MTTR: 04:55:05 23%

AVB: 96,70% 2,81% ↴

MTBF: 143:53:55 78,74% ↴

Natureza das Falhas:



REDE CENTRO-OESTE

Círculo: IRP <> BET

Meta

KPIs:

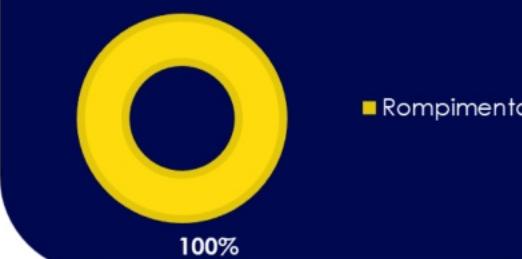
NOs: 4

MTTR: 05:35:44 40%

AVB: 97,00% 2,51% ↴

MTBF: 180:25:16 73,34% ↴

Natureza das Falhas:



Gráficos

Metas KPIs

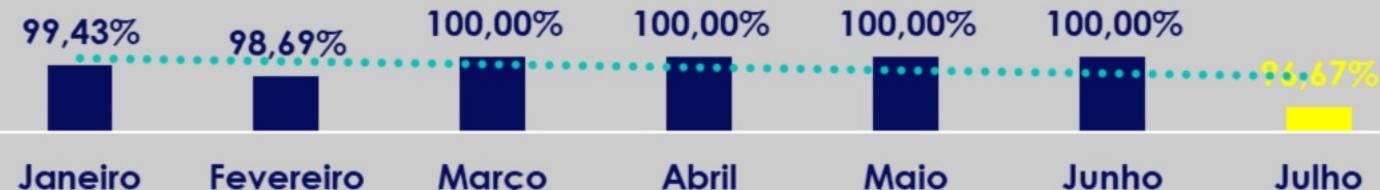
AVB 99,5%

MTTR 04:00:00

MTBF 676:51:00

REDE SUL - SRS <> IJA

Círculo apresentou pior disponibilidade dos últimos 6 meses devido a rompimentos de fibra com alto tempo de reparo.



REDE NORTE - MCL <> BCV

Círculo oscilando abaixo da meta desde junho. Quedas em Julho devido a diversos rompimentos com alto tempo de reparo.



REDE CENTRO OESTE - IRP <> BET

Círculo apresenta abaixo de 100% de disponibilidade nos últimos 4 meses, porém ocorreu baixa em julho devido a 4 rompimentos na rota.



BKB MASTER

Ranking por regiões

Demonstrativo das regiões BKB Master segmentadas por ranking da maior disponibilidade para a menor.

Regiões MASTER		
Trecho	Ranking	Disponibilidade
Rede Sul	1	99,55%
Rede Centro Oeste	2	99,25%
Rede Norte	3	98,43%

Rede	Trecho	Volumetria	Disponibilidade	MTBF	MTTR
Rede Sul	PSA(VLY)xIJA	1	99,91%	743:20:10	00:40:50
Rede Sul	PSA(VLY)xSRS	1	99,73%	742:00:07	01:60:53
Rede Sul	LNAxGTA	1	99,71%	741:52:43	02:08:17
Rede Norte	PTU (HEAD) x PTU (GAL)	1	99,51%	740:21:53	03:39:04
Rede Centro Oeste	DVL(HED)xDVL(KTX)	1	99,23%	738:16:16	05:44:44
Rede Sul	TTExTMB	1	99,21%	738:07:58	05:53:02
Rede Sul	IJAxTTE	2	99,18%	368:58:54	03:02:06
Rede Sul	CPJxPYU	1	99,03%	736:47:37	07:13:23
Rede Centro Oeste	BETxBHE	1	98,79%	734:59:48	09:01:12
Rede Sul	CPJxSOH	1	98,77%	734:49:01	09:11:59
Rede Sul	PBAxTTE	1	97,58%	725:58:08	18:02:48
Rede Norte	PTUxUNI	5	97,25%	144:42:25	04:06:35
Rede Centro Oeste	IRPxBET	4	97%	180:25:16	05:35:44
Rede Norte	MCLxBCV	5	96,70%	143:53:55	04:55:05
Rede Sul	SRSxIJA	5	96,68%	143:51:14	04:57:46



PARCEIRAS

RANKING

OFENSORES

Gestão de Qualidade - Indicadores

BKB SWAP'S



WIXNET

Círculo: DVL <> PSA

Meta

KPIs:

NOs: 13

AVB: 79,58% 20,02%

MTTR: 11:41:20 192%

MTBF: 45:32:28 93,27%

Natureza das Falhas:



Rompimento

CENTURY TELECOM

Círculo: BHE <> RJO

Meta

KPIs:

NOs: 5

AVB: 82,61% 16,97%

MTTR: 25:53:30 54,7%

MTBF: 122:55:30 81,84%

Natureza das Falhas:



Rompimento

NORTH TELECOM

Círculo: BHE <> BRE

Meta

KPIs:

NOs: 17

AVB: 83,24% 16,34%

MTTR: 07:20:02 83%

MTBF: 36:26:52 94,62%

Natureza das Falhas:



Rompimento

Gráficos

Metas KPIs

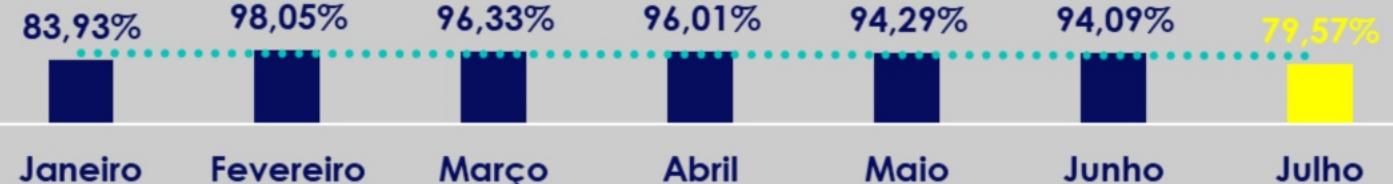
AVB 99,5%

MTTR 04:00:00

MTBF 676:51:00

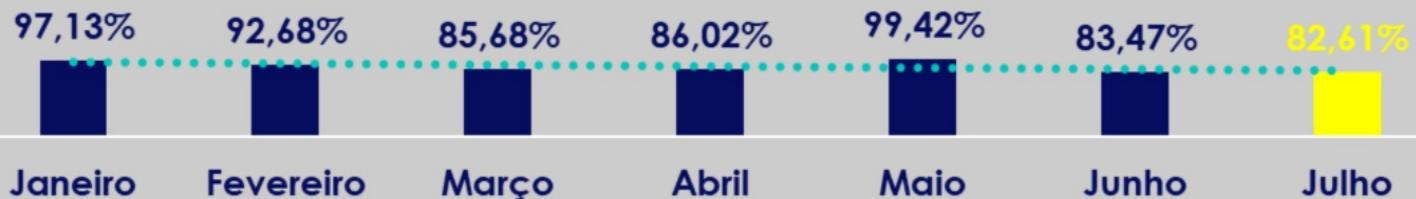
WIXNET - DVL <> PSA

Círculo segue abaixo da meta devido a diversos pontos de rompimento com alto tempo de reparo.



CENTURY TELECOM - BHE <> RJO

Círculo apresenta disponibilidade abaixo da meta desde o início do ano, onde em Julho ocorreu os maiores tempo de reparo.



NORTH TELECOM - BHE <> BRE

Círculo apresentou valores abaixo da meta devido a diversos rompimentos na rota com tempo de reparo elevado.



Na tabela abaixo, temos o demonstrativo dos parceiros SWAP segmentados por ranking da maior disponibilidade para a menor.

Regiões MASTER		
Trecho	Ranking	Disponibilidade
Microtell	1	99,82%
MGNet	2	99,73%
Algar	3	99,65%
Vero	4	99,54%
Infobarra	5	99,31%
BrFibra	6	99,21%
Claro	7	99,19%
DufibraNet	8	99,05%
Sempre	9	98,94%
G6Telecom	10	96,82%
Voluy	11	96,66%
Wixnet	12	96,37%
76Telecom	13	96,32%
MkNetork	14	96,06%
North Telecom	15	95,79%
Century Telecom	16	95,56%
Vivas	17	94,21%

BKB SWAP'S

Ofensores

Rede	Trecho	Volumetria	Disponibilidade	MTBF	MTTR	Rede	Trecho	Volumetria	Disponibilidade	MTBF	MTTR
MGNet	DVLxSSO	1	99,99%	743:57:53	00:03:07	G6 Telecom	IJAxDFM	2	98,46%	366:17:44	05:43:16
Claro	BHExJUA	1	99,87%	742:60:31	01:00:29	76 Telecom	PBAxLNA	1	98,09%	729:45:04	14:15:56
Microtell	UNIxMCL	1	99,82%	742:38:10	01:22:47	MKNetwork	UNIxMCL	10	97,17%	348:30:56	08:37:16
Voluy	TCS(VLY)xPSA(VLY)	1	99,75%	742:07:05	01:53:55	BRFibra	PTUXBHE(NOT)	1	96,88%	720:46:47	23:14:13
Algar	PTU x BRE	1	99,65%	741:24:29	02:36:31	DuFibraNet	CORxCUV	4	96,21%	178:57:07	07:03:53
Infobarra	BHE(NOT)xMCL	1	99,31%	738:52:40	05:08:20	Claro	BHExSLA	5	95,70%	142:24:07	06:24:53
BRFibra	PRSxBHE	1	99,29%	738:43:54	05:17:06	76 Telecom	SJCxTTE	3	95,34%	236:27:35	11:33:25
Century Telecom	Transporte(AeC)	2	99,26%	369:14:10	02:46:50	G6 Telecom	DFMxLNA	5	95,17%	141:37:08	07:11:52
BRFibra	DVLxNVS	1	99,14%	737:36:49	06:24:11	Voluy	PSA(VLY)xBRE	5	94,39%	140:27:04	08:21:56
Sempre	MVS x PRS	1	99,14%	737:36:35	06:24:25	Vivas	TTExBRE	14	94,21%	50:04:50	03:05:44
MGNet	DVLxICA	1	98,92%	735:57:53	08:03:07	76 Telecom	BRExSJC	12	91,86%	56:57:14	05:03:42
BRFibra	NVSxBHE	1	98,87%	735:34:01	08:26:59	MKNetwork	MCLxSLA	4	90,50%	168:20:10	17:40:50
Sempre	SLA x MVS	2	98,73%	367:17:13	04:43:47	Voluy	BHExLAV(VLY)	4	89,16%	165:50:02	20:10:58
Wixnet	DVLxBRE	1	98,67%	734:07:58	09:53:59	North Telecom	BHExBRE	17	83,24%	36:26:52	07:20:02
Vero	IANxJUA	1	98,63%	733:49:58	10:11:02	Century Telecom	BHExRJO	5	82,61%	122:55:30	25:53:30
BRFibra	BHExBHE(NOT)	1	98,58%	733:24:22	10:36:38	Wixnet	DVL x PSA	13	79,58%	45:32:28	11:41:20
North Telecom	BHExPTU	2	98,57%	614:40:54	05:20:06						

TOP 4

Gestão de Qualidade - Indicadores

B2B Master

SMART's:

Análise dos KPI's referente aos principais produtos comercializados para clientes B2B.

INDICADORES:

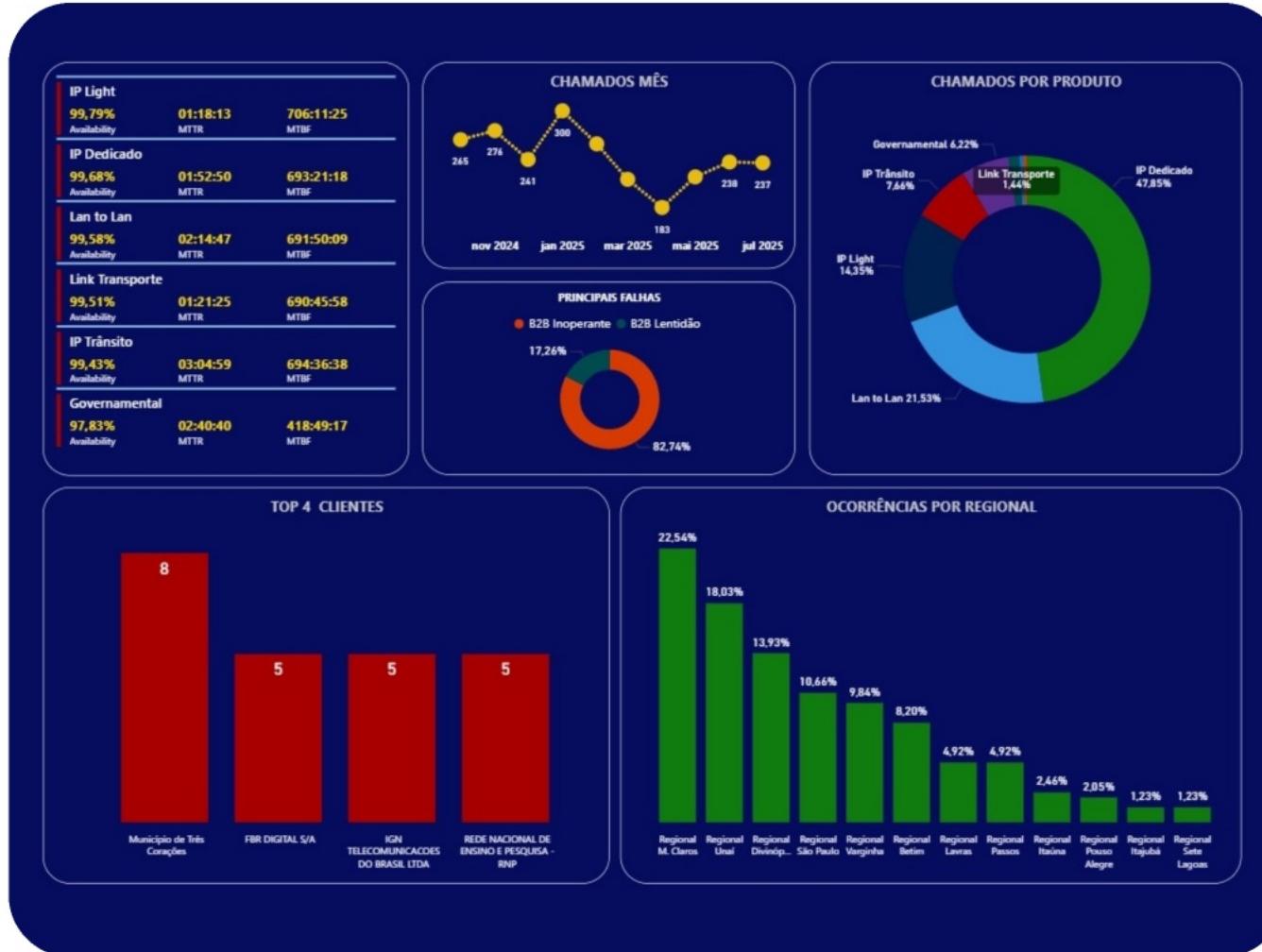
Ao analisar os indicadores dos 6 diferentes produtos, é possível observar que houve redução de tempo de reparo para IP Dedicado, Lan to Lan, IP Trânsito e Governamental. O IP Light se manteve praticamente constante, já o produto Link Transporte houve aumento de tempo de reparo.

Dos chamados abertos, os que apresentaram as maiores contribuições foram os produtos Ip Dedicado, Lan to Lan, Ip Ligth, Ip Trânsito, Governamental e Link transporte, nesta ordem.

No quesito "principais falhas", "B2B Inoperante" tem aproximadamente 83%, em "B2B lentidão", chegou a aproximadamente 17%.

Em ocorrências por regionais, Montes Claros lidera de uma forma negativa com 22,54%, seguida por Unaí com 18,03%. É interessante também ressaltar que as ocorrências na regional de Divinópolis que estava em segundo lugar, negativamente mês passado, houve uma redução de aproximadamente 4%.

No geral foram abertos 237 chamados em julho, em junho foram abertos 236 chamados, permanecendo constante. De forma mínima, é importante também ressaltar que as regionais que apresentam menor número de chamados abertos são: Itajubá e Sete Lagoas apresentando menos de 3% de ocorrências.



Análise top four B2B de Julho

O Município de Três Corações registrou 8 chamados. Desses, 75% foram motivados por inoperância de serviço, dos quais 4 demandaram visita técnica: 2 com necessidade de fusão de fibra óptica e 2 com correção em conectores. Os 25% restantes referem-se a intermitência, cuja tratativa envolveu a retirada de atenuações, restabelecendo a estabilidade do serviço.

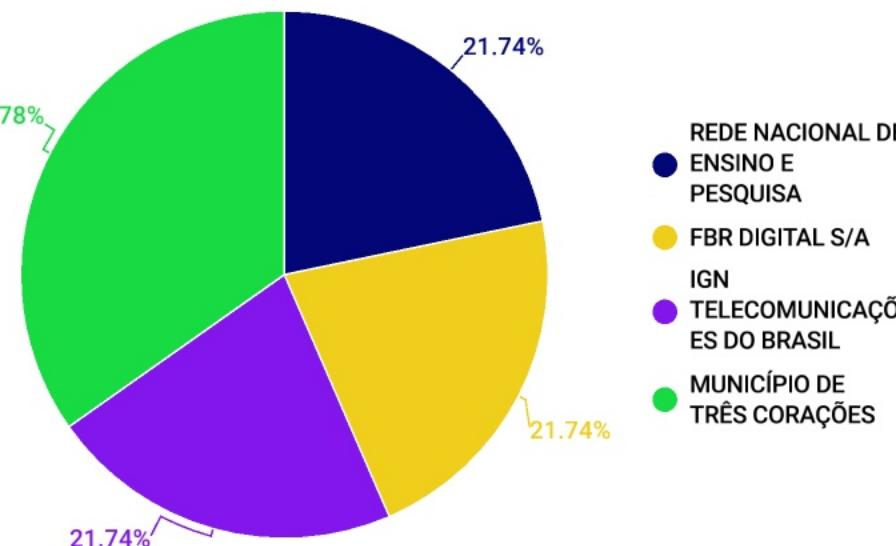
A RNP registrou 5 chamados no período analisado. As ocorrências foram distribuídas da seguinte forma: 40% por inoperância de serviço, 20% por intermitência, 20% por solicitação do cliente e 20% por falha massiva na rede last mile. As tratativas adotadas incluíram atuação na rede backbone, fusão em rompimento de fibra, além de atuação do last mile. Adicionalmente, a falha relacionada à last mile, foi causada por uma troca de poste na região, o que impactou diretamente 12 pontos de atendimento da RNP.

A IGN Telecomunicações do Brasil Ltda registrou 5 chamados, sendo 80% por inoperância (incluindo falhas na rede backbone do last mile, falha do cliente e falha massiva na rede backbone master) e 20% por intermitência, esta normalizada sem intervenção técnica, possivelmente causada pelo cliente.

A FBR DIGITAL registrou 5 chamados, sendo 60% por inoperância, envolvendo falha na rede backbone master, falha massiva da rede master e falha de responsabilidade do last mile. Os demais chamados foram por solicitação do cliente 20% e lentidão decorrente de falha massiva na rede master 20%.

Vale ressaltar que houve falha massiva na rede Master causada por múltiplos rompimentos na rede backbone na data 23/07, ocasionando perdas de pacote para todos clientes da base, aumentando a volumetria de chamados abertos com o NOC. Como paliativo engenharia realizou manobra no tráfego até o reestabelecimento dos links backbone.

TOP 4 CLIENTES



Chamados

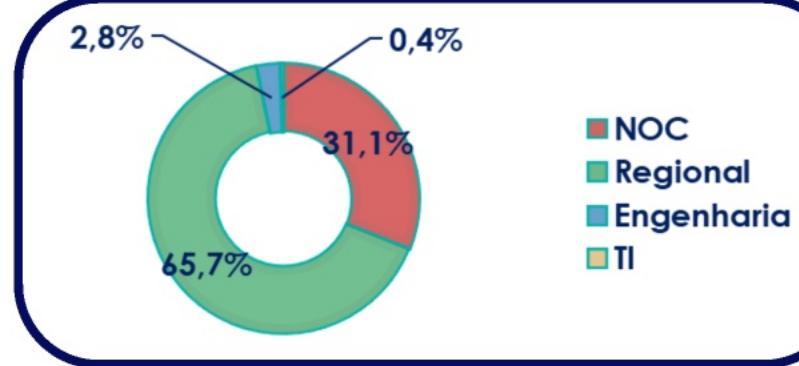
Chamados Master

MoM

Chamados: 1417

5,59% 

SLA: 06:37:49

10,97% 

Resolvidos NOC

MoM

Chamados: 440 SLA: 05:13:14 

Resolvidos Engenharia

MoM

Chamados: 40 SLA: 11:30:00 

Falhas por Segmento

Resolvidos Regional

MoM

Chamados: 931 SLA: 07:07:32 

Resolvidos TI

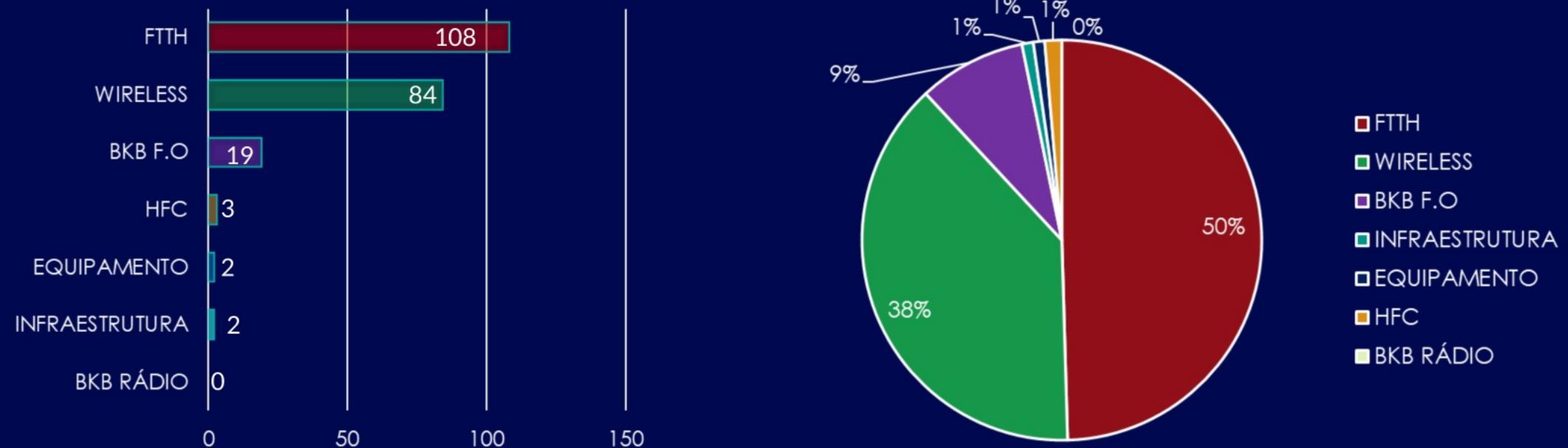
MoM

Chamados: 6 SLA: 00:40:00 

Falhas por Segmento

Chamados: 218

*Chamados com impacto (Não contempla tickets de B2B e Manutenções)



Gestão de Qualidade - Indicadores

Qualidade

KPIs
Segmentos

Gráficos
AVB

Qualidade

KPIs SMARTS (Rede)

Backbone

MASTER ★

		SWAP (Fornecedores)			SWAP (Clientes) ★		
AVB:	99,85%	0,35%	▲	AVB:	98,09%	1,42%	▼
MTTR:	00:41:45	83%	▼	MTTR:	04:13:26	6%	▲
MTBF:	728:59:46	7,70%	▲	MTBF:	610:37:16	9,78%	▼

Tecnologias ★

FTTH		Wireless		Cable			
AVB:	99,89%	0,30%	▲	AVB:	99,94%	0,28%	▲
MTTR:	00:35:02	80,54%	▼	MTTR:	00:19:30	82,59%	▼
MTBF:	605:09:41	4,20%	▼	MTBF:	629:24:34	8,79%	▼

★ Com base nos tickets que impactaram clientes



Backbone	AVB 99,50%	MTTR 04:00:00	MTBF 676:51:00
FTTH	AVB 99,59%	MTTR 03:00:00	MTBF 631:41:00
Wireless	AVB 99,66%	MTTR 01:52:00	MTBF 690:05:00
Cable	AVB 99,65%	MTTR 02:02:00	MTBF 710:04:00

KPIs ATENDIMENTO

Comunix

ATM:	133	5,26%	▲	MoM
TMA:	03:24	15%	▼	Meta
TME:	00:02	60%	▼	Meta
ABD:	0%	100%	▼	Meta

WhatsApp

ATM:	6725	17,98%	▲
TMA:	00:38:23	61,83%	▼

KPIs Chamados

NOC - IP e Serviços

MSLA: 07:57:35 98,99% ▲

NOC - Transmissão e Infra

MSLA: 02:58:46 25,52% ▼

ENG - IP e Serviços

MSLA: 11:14:13 180,92% ▲

ENG - Transmissão e Infra

MSLA: 16:30:00 312% ▲

Regional

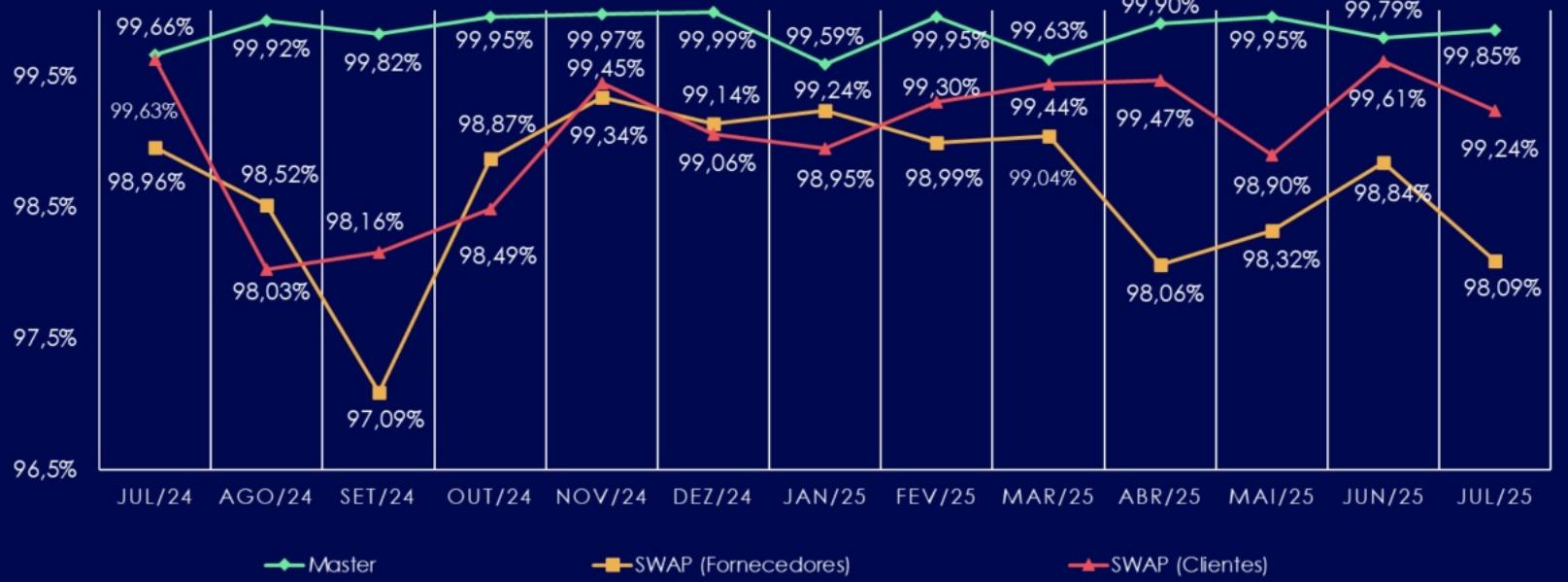
MSLA: 07:07:32 78,14% ▲

Metas

ATM: MoM
TMA: 04:00
TME: 00:05
ABD: 1%

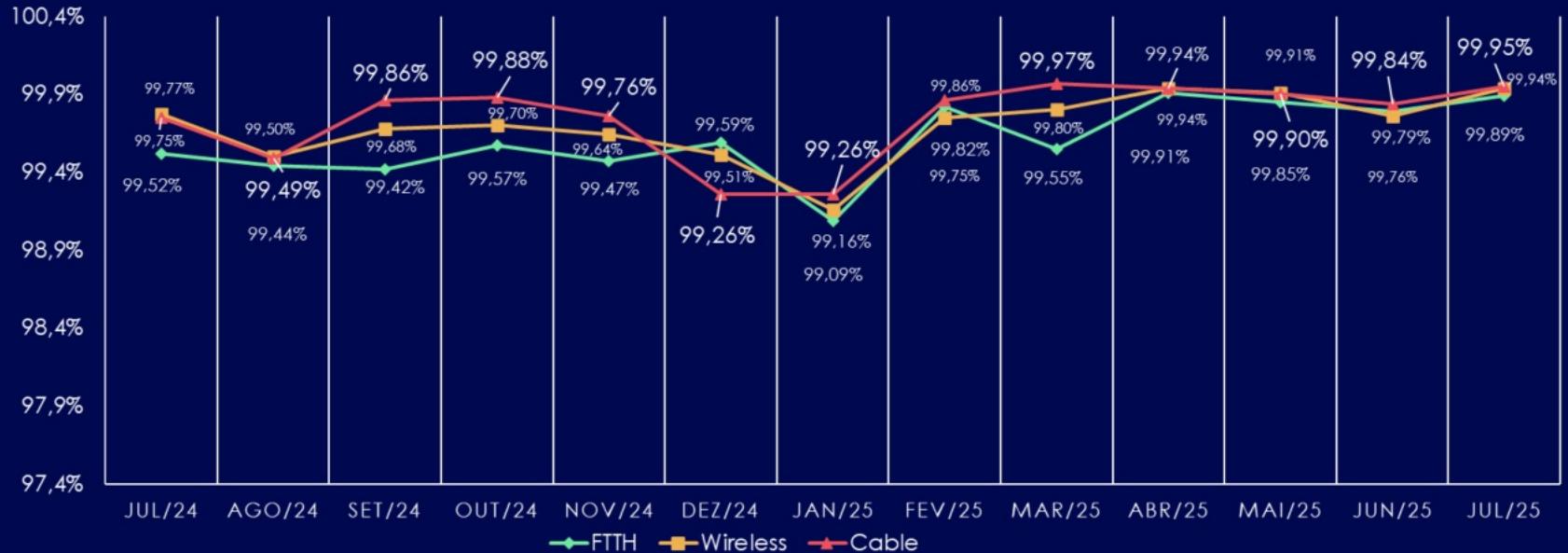
Metas

MSLA: 04:00:00



KPIs SMARTS (Rede) AVB Backbone

Metas | AVB 99,50%



KPIs SMARTS (Rede) AVB Tecnologias

Metas

- FTTH | AVB 99,59%
- Wireless | AVB 99,66%
- Cable | AVB 99,65%



Gestão de Qualidade

Dados e Tendências

Agosto
2025

Junho
2025

Julho
2025

Junho
2025

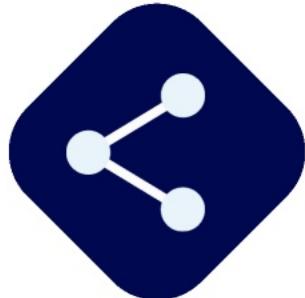


Gestão de Qualidade

Dados e Tendências



BACKBONE: Projeto Reestruturação da Rede Master



TECNOLOGIAS: Migração de clientes – A porcentagem (%) indica a quantidade de clientes migrados por OLT



INFRAESTRUTURA: Troca de Fonte Retificadora

CGR NEWS

Principais Eventos

Principais eventos

Reestruturação



Em junho o time de Engenharia IP realizou atividades programadas para melhorias na Rede Metropolitana de Montes Claros.

Foi realizada alteração do concetrador PPPoE, migrando os clientes da mikrotik CCR para HUAWEI NE8000. POPs migrados: Frade; Centro Roberto; Major Prates; Ary Collen; Morrinhos; São Lucas; Jaraguá; Universitários e Cintra.

Principais eventos

Projeto Migração de Tecnologia EPON para GPON



A porcentagem (%) indica a quantidade de clientes migrados por OLT

OLT's - Finalizadas

- Divinópolis-Katuxa;
- Lavras-01;
- Lorena-01;
- Montes Claros-Vila Analia;
- Montes Claros-Vera Cruz;
- Montes Claros-Vila Greyce;
- Montes Claros-Maria Candida;
- Montes Claros-Morrinhos;
- Taubaté-Storil;
- Taubaté-Metropolitana;
- Unaí-Vale Verde.

OLT's - Em Andamento

- Montes Claros-HEAD-01 (**93%**);
- Montes Claros-Major Prates (**87%**);
- Taubaté-Gurilânia (**80%**);
- Montes Claros-Monte Carmelo (**57%**);
- Campos do Jordão (**53%**);
- Montes Claros-Universitários (**52%**);
- Montes Claros-Independência (**44%**);
- Lavras-02 (**29%**);
- Unaí-HEAD-02 (**17%**);
- Divinópolis-HEAD-02 (**9%**);
- Divinópolis-HEAD-01 (**8%**);
- Paracatu-HEAD-02 (**7%**);
- Três Corações-HEAD-01 (**6%**);
- Paracatu-HEAD-01 (**4%**);
- Paracatu-LORD (**2%**);

Total de Clientes migrados: 17.704 clientes (17%)

Principais eventos

Troca de Fonte Retificadora



Em junho o time de Engenharia TX enviou fontes Retificadoras para troca, onde já foram executados nos POPs: Taubaté - Metropolitana (SPO); Estiva (SPO); Itaúna (Centro Oeste); Cintra (MCL); Ary Colen (MCL); São Lucas (MCL); Major Prates (MCL); Jaraguá (MCL); Mateus Leme (Centro Oeste) e ATIVAS (BHE).



Conteúdo

Projeções



Tráfego Master

MoM

Conteúdo

463,66 Gbps 14,69% 

IP

Tráfego Total

MoM

85,06 Gbps 29,97% 

PNI

Tráfego Total

MoM

165,94 Gbps 08,44% 

CDN

Tráfego Total

MoM

120,45 Gbps 14,44% 

IX

Tráfego Total

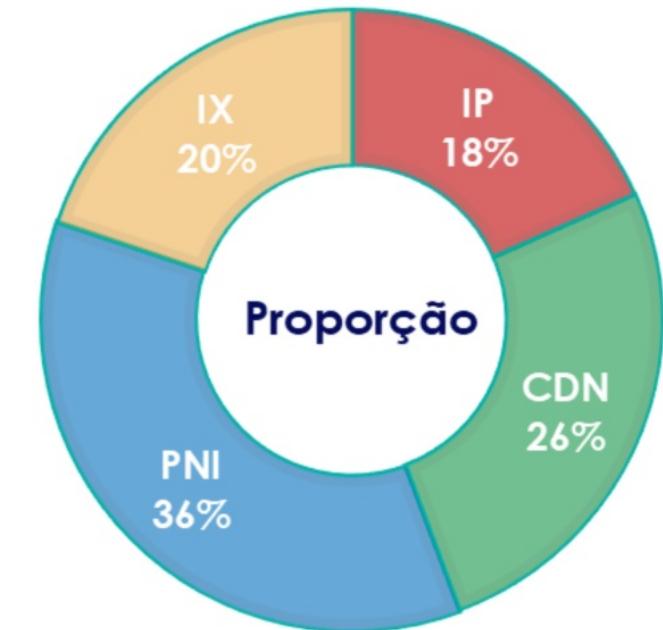
MoM

92,21 Gbps 28,10% 

Conteúdo

Atualizado em 30/06/2025

FONTE: Observium



Projeções

Capacidade de Tráfego



**TOTAL DE
IP'S NO
POOL**

TOP 5 - Transportes/Links

Trecho	Disp.	Saturação
CDN GOOGLE 2 MCL	24,75%	04/08/25
MASTER PSA<>IJA	34,10%	15/08/25
PNI GOOGLE	70,40%	15/08/25
CDN GOOGLE ITAJUBÁ	41,11%	21/08/25
MASTER IJA<>CPJ	40,73%	22/08/25

TOP 5 - OLTs

OLT	Disp.	Saturação
UNI-HED-OLT-02	41,40%	10/07/27
PBA-HED-OLT-ZTE-01	85,90%	12/09/27
NVS-HED-OLT-01	90,30%	27/05/28
PTU-LORDE-OLT-01	48,90%	29/07/28
PSO-HED-OLT-01	64,20%	24/07/29

TOP 5 - Routers

Router	Disp.	Saturação
BRE-SP4-NE8-01	27,25%	27/09/25
TTE-HED-NEQ-01	15,75%	10/10/25
DVL-HED-NEV-01	56,00%	28/11/25
IJA-HED-NE8-01	74,60%	04/02/26
MCL-HED-NEQ-01	36,00%	14/09/26

Total de IP's no POOL

Atualizado em 03/07/2025

Nota 1: Na escala de cores à direita temos a disponibilidade de cada equipamento. Atenção para os equipamentos em vermelho.

Nota 2: As Pool's de IP mostram a quantidade de IPs disponíveis nos respectivos equipamentos assim como a quantidade máxima de IPs utilizados pela Master no último mês.

Esta informação auxilia as equipes responsáveis na atuação seja preventiva ou corretiva na rede.

Nota 3: Alguns autenticadores estão próximos do limite, portanto, com clientes inadimplentes, o POOL de IP poderá ser negativo.

POOL IP	MÁXIMO	DISPONÍVEL	TOTAL DE IP'S NO POOL ÚLTIMO VALOR
BET-TPC-RBW-01	206	87,90%	1703
CNL-HED-RBW-01	256	76,10%	1071
CPJ-HED-RBW-01	122	91,40%	1418
DFM-POP-RBW-01	127	74,55%	499
DVL-HED-BNC-01 (NE 8000)	17035	5,95%	18113
DVL-HED-RBW-01	15	99,46%	2798
IAN-HED-RBW-01	72	64,18%	201
IJA-HED-NE8-01	8050	26,90%	11012
IJA-HED-RBW-01	177	78,57%	826
IRP-HED-RBW-01	192	83,62%	1172
LAV-HED-NEV-01	6284	11,70%	7117
LAV-HED-RBW-01	155	79,58%	759
MAL-HED-RBW-01	127	89,23%	1179
MCL-ALTEROSA-RBF-01	1792	10,80%	2009
MCL-HED-NE-8000	15430	14,11%	17964
MCL-HEADEND-RBF-01	2611	12,38%	2980
MCL-HEADEND-RBW-01	1195	56,34%	2737
MCL-INDEPENDENCIA-RBF-01	623	52,19%	1303
MCL-INDEPENDENCIA-RBF-02	2347	8,10%	2554
MCL-JARDIMPRIMAVERA-RBF-01	874	12,07%	994
MCL-MARIACANDIDA-RBF-01	1450	3,72%	1506
MCL-MONTECARMELO-RBF-01	1361	9,02%	1496
MCL-SAOGERALDO2-RBF-01	256	49,41%	506
MCL-VERACRUZ-RBF-01	2464	41,29%	4197
MCL-VILAANALIA-RBF-01	2688	7,18%	2896
MCL-VILAGREYCE-RBF-01	3010	9,72%	3334
MCL-VILASION-RBF-01	1328	12,05%	1510
NVS-HED-RBW-01	292	85,81%	2058
PCS-HED-RBF-01	46	90,93%	507
PCS-HED-RBW-01	73	90,41%	761
PRS-HED-RBW-01	153	69,82%	507
PSO-HED-JNP-01	1802	11,84%	2044
PSO-HED-RBW-01	452	73,13%	1682
PTU-HED-NE8-01	16360	12,85%	18772
PTU-HED-RBW-01	16	98,43%	1020
SJC-HED-NEV-01	4818	16,51%	5771
SRS-HED-RBW-01	86	90,60%	915
TMB-SANTANA-RBF-02	20	92,09%	253
TMB-VALE-RBF-01	21	91,70%	253
TTE-HED-NEQ-01	9869	4,52%	10336
TTE-HED-RBW-01	28	97,17%	989
UNI-HED-RBW-01	13	99,26%	1760
VGA-HED-RBW-01	162	90,18%	1649

GMUD

META TAXA DE SUCESSO: 90%



GMUD / GMAN Master

MoM

Atividades: 70
Realizadas: 65

19%
20%

Taxa de Sucesso: 95%

5% Meta

OPERAÇÃO - OPE



Atividades: 17
Realizadas: 15
Com êxito: 15

23%
25%
12% Meta

Taxa de Sucesso: 100%

10%

ENGENHARIA - IP

MoM

Atividades: 29
Realizadas: 29
Com êxito: 27

21%
26%
28% Meta

Taxa de Sucesso: 93%

3%

Visão Geral

INFRAESTRUTURA E SISTEMAS TI



Atividades: 00
Realizadas: 00
Com êxito: 00

-100%
-100%
-100% Meta

Taxa de Sucesso: -

ENGENHARIA - TX

MoM

Atividades: 08
Realizadas: 06
Com êxito: 06

100%
50%
50% Meta

Taxa de Sucesso: 100%

10%

ENGENHARIA - PROJETOS

MoM

Atividades: 15
Realizadas: 14
Com êxito: 13

87%
14%
13% Meta

Taxa de Sucesso: 93%

3%

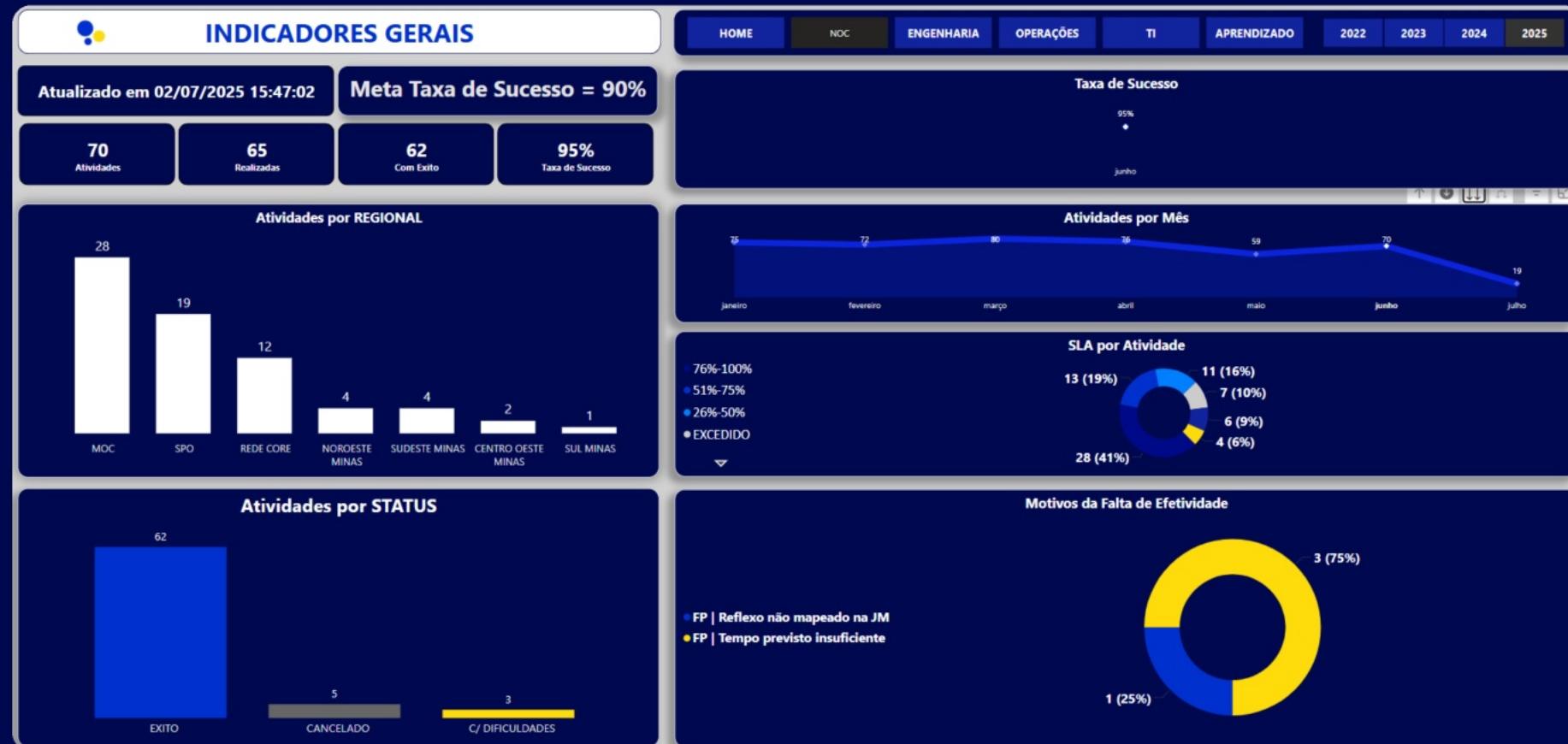


CONTEXTO

Em junho fechamos o mês com efetividade acima da meta. Alcançamos 95% de taxa de sucesso. O mês apresentou alta nas atividades, e o aprendizado compartilhado no Comitê evitou os mesmos erros novamente. Hoje trabalhamos com a meta de 90% de taxa de sucesso. Foram 70 tickets abertos, dos quais 65 foram realizados e 62 deles com êxito. A média foi de 2 tickets/dia, com pico de 05 Atividades nos dias 10/06; 18/06; 26/06 e 27/06.

OFENSORES

Em junho observamos 03 tickets sem sucesso, sendo eles 03 C/ DIFICULDADES. O principal ofensor nas atividades foi: FP | Tempo Previsto Insuficiente (75%).



Gestão de Qualidade - Indicadores

Backbone

BKB
SWAPs

BKB
Master

Backbone

Master

TRECHOS

RANKING



Gestão de Qualidade - Indicadores

BKB Master



REDE NORTE

Círculo: MCL <> BCV

Meta

KPIs:

NOs: 4

AVB: 94,72% 4,78% ⚡

MTTR: 09:30:29 237,70% ⚡

MTBF: 170:30:31 74,81% ⚡

Natureza das Falhas:



Rompimento

REDE SUL

Círculo: CPJ <> PBA

Meta

KPIs:

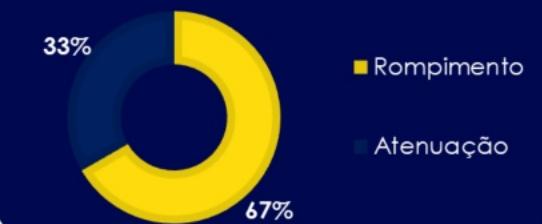
NOs: 3

AVB: 96,35% 3,15% ⚡

MTTR: 08:46:08 219,22% ⚡

MTBF: 231:14:52 65,83% ⚡

Natureza das Falhas:



Rompimento

Atenuação

REDE SUL

Círculo: IJA <> CPJ

Meta

KPIs:

NOs: 5

AVB: 96,93% 2,57% ⚡

MTTR: 04:25:19 110,55% ⚡

MTBF: 139:35:41 79,38% ⚡

Natureza das Falhas:



Rompimento

Gráficos

Metas KPIs

AVB 99,5%

MTTR 04:00:00

MTBF 676:51:00

REDE NORTE - MCL <> BCV

Círculo apresentou pior disponibilidade dos últimos 6 meses devido a rompimentos de fibra com alto tempo de reparo.



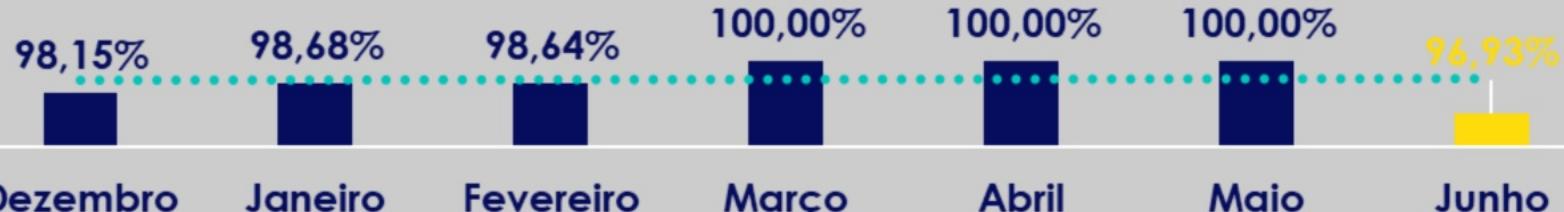
REDE SUL - CPJ <> PBA

Círculo oscilando abaixo da meta desde janeiro. Apesar de apresentar 100% de disponibilidade em maio, voltou a cair em junho devido a falhas de fibra.



REDE SUL - IJA <> CPJ

Círculo apresentou 100% de disponibilidade nos últimos 3 meses, porém ocorreu baixa em junho devido a rompimentos na rota.



BKB MASTER

Ranking por regiões

Demonstrativo das regiões BKB Master segmentadas por ranking da maior disponibilidade para a menor.



Regiões Master		
Trecho	Ranking	Disponibilidade
Rede Centro Oeste	1	99,60%
Rede Sul	2	99,60%
Rede Norte	3	99,64%

Fornecedor	Trecho	Volumetria	Disponibilidade	MTTR	MTBF
Rede Norte	PTU <> UNI	1	99,99%	719:59:02	02:43:36
Rede Centro Oeste	JUAU <> IRP	1	99,91%	719:23:37	03:22:47
Rede Sul	PSA <> SJC	1	99,68%	714:43:04	06:33:18
Rede Norte	PTU (HED) <> PTU (GAL)	1	99,66%	717:35:06	06:08:20
Rede Sul	CPJ <> SOH	1	99,63%	717:19:08	06:08:20
Rede Sul	CPJ <> PYU	1	99,37%	715:27:00	06:00:53
Rede Centro Oeste	IRP <> BET	1	99,23%	714:28:47	05:52:26
Rede Centro Oeste	MAL <> JUAU	1	98,47%	708:58:54	05:04:58
Rede Sul	IJA <> CPJ	5	96,93%	139:35:41	04:50:37
Rede Sul	CPJ <> PBA	3	96,34%	231:14:52	04:46:43
Rede Norte	MCL <> BCV	4	94,72%	170:30:31	03:46:16

PARCEIRAS

RANKING

OFENSORES

Gestão de Qualidade - Indicadores

BKB SWAP'S



76 TELECOM

Círculo: BRE <> SJC

Meta

KPIs:

NOs: 11

AVB: 81,91% 17,59% ⚠️

MTTR: 11:50:20 295,97% ⚠️ MTBF: 53:37:58 92,08% ⚠️

Natureza das Falhas:



CENTURY TELECOM

Círculo: BHE <> RJO

Meta

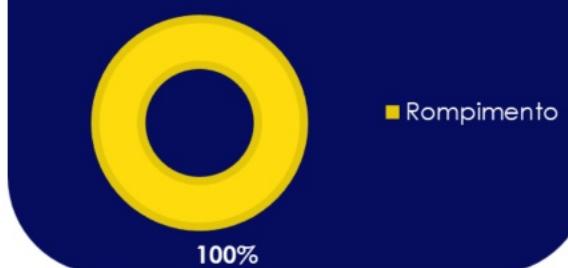
KPIs:

NOs: 7

AVB: 83,48% 16,02% ⚠️

MTTR: 16:59:24 424,75% ⚠️ MTBF: 85:52:36 87,31% ⚠️

Natureza das Falhas:



BR.DIGITAL

Círculo: DVL <> NVS

Meta

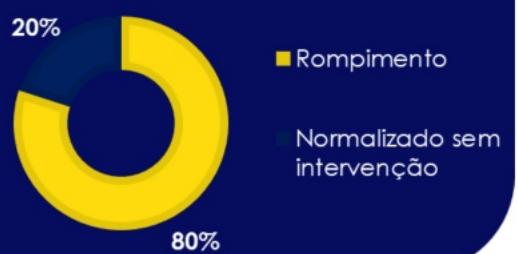
KPIs:

NOs: 5

AVB: 94,84% 4,66% ⚠️

MTTR: 07:25:23 185,58% ⚠️ MTBF: 136:35:37 79,82% ⚠️

Natureza das Falhas:



Gráficos

Metas KPIs

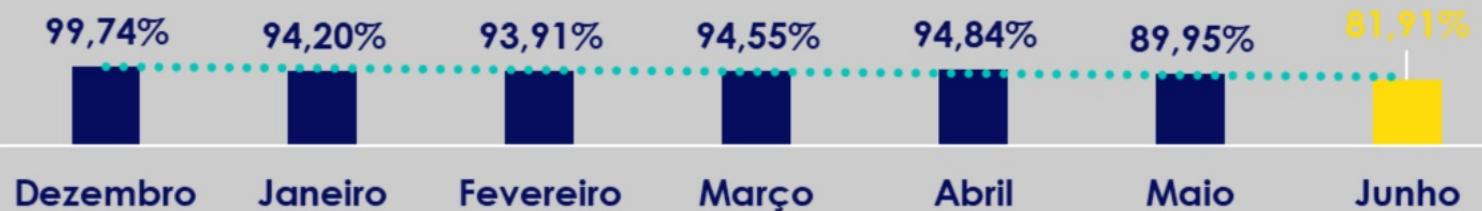
AVB 99,5%

MTTR 04:00:00

MTBF 676:51:00

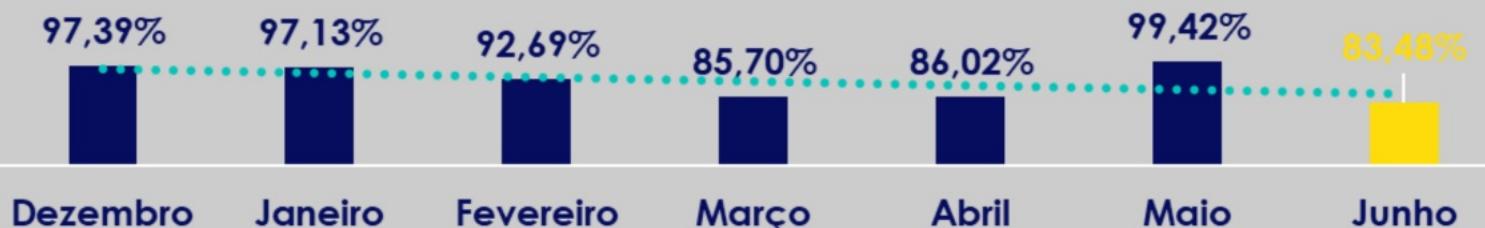
76 TELECOM - BRE <> SJC

Círculo segue abaixo da meta. Parceiro informou que estão trabalhando na rota backup para melhorias.



CENTURY TELECOM - BHE <> RJO

Círculo apresentou crescente no último mês, porém devido ao alto valor de MTTR e baixo MTBF apresentou pior disponibilidade do período de 6 meses.



BR.DIGITAL - DVL <> NVS

Círculo apresentou duas baixas seguidas devido a rompimentos na rota.



Na tabela abaixo, temos o demonstrativo dos parceiros SWAP segmentados por ranking da maior disponibilidade para a menor.

Parceiros SWAP		
Trecho	Ranking	Disponibilidade
AMERICAN TOWER	1	100,00%
BRASIL LIKE	2	100,00%
FONELIGHT	3	100,00%
MINASNET	4	100,00%
ALGAR	5	100,00%
MICROTELL	6	100,00%
NIPBR	7	100,00%
VIVAS	8	99,93%
MKNETORK	9	99,71%
VOLUY	10	99,63%
DUFIBRANET	11	99,56%
CLARO	12	99,51%
VERO	13	99,46%
SEMPRE	14	99%
G6TELECOM	15	99%
MGNET	16	99%
CORPORATIVA	17	99%
BR.DIGITAL	18	99%
WIXNET	19	98,66%
NORTH TELECOM	20	98,22%
INFOBARRA	21	97,83%
CENTURY TELECOM	22	95,63%
76TELECOM	23	94,27%

BKB SWAP'S

Ofensores

Fornecedor	Trecho	Volumetria	Disponibilidade	MTTR	MTBF	Fornecedor	Trecho	Volumetria	Disponibilidade	MTTR	MTBF
76TELECOM	BRE <> SJC	11	81,91%	53:37:58	11:50:20	Corporativa	PSA (VLY) <> PCS	3	99,02%	297:17:13	02:43:36
CENTURY TELECOM	BHE <> RJO	7	83,48%	85:52:36	16:59:24	76Telecom	BHE <> RJO	2	99,07%	356:38:24	03:22:47
BR.DIGITAL	DVL <> NVS	5	94,84%	136:35:37	07:25:23	DufibraNet	JQF <> COR	1	99,10%	713:27:42	06:33:18
WIXNET	BRE <>PCS	3	94,91%	232:51:11	07:09:49	Sempre	SLA <> MVS	1	99,15%	713:52:54	06:08:20
WIXNET	DVL <> PSA	5	94,92%	136:41:37	07:19:23	Sempre	MVS <> PRS	1	99,15%	713:52:54	06:08:20
MGNET	DVL <> ICA	2	97,18%	349:52:10	10:08:59	DufibraNet	COR <> CUV	1	99,17%	714:0:4	06:00:53
NORTH TELECOM	BHE <> PTU	5	97,20%	518:09:38	09:51:22	MKNetwork	MCL <> SLA	1	99,18%	714:8:34	05:52:26
76TELECOM	SJC <> TTE	1	97,49%	701:56:10	18:04:47	Voluy	PSA <> BRE	1	99,30%	714:56:2	05:04:58
BR.DIGITAL	NVS <> PRS	1	97,60%	702:45:11	17:15:49	BrFibra	BHE <> BHE (NOT)	1	99,33%	715:10:23	04:50:37
INFOBARRA	BHE (NOT) <> MCL	2	97,83%	352:12:31	07:48:29	Claro	BHE <> JUAU	1	99,34%	715:14:17	04:46:43
CLARO	BHE <> SLA	2	98,00%	530:06:49	09:54:11	MGNet	DVL <> AERO	1	99,48%	716:14:41	03:46:16
VERO	IAN <> JUAU	2	98,38%	354:11:44	05:49:12	North Telecom	BHE <> BRE	2	99,50%	358:11:30	01:50:30
G6TELECOM	IJA <> DFM	1	98,40%	718:43:26	01:17:34	MGNet	DVL <> XZ	2	99,68%	358:51:4	01:09:56
76TELECOM	PBA <> LNA	2	98,59%	354:11:44	05:49:12	G6Telecom	DFM <> LNA	1	99,82%	718:43:26	01:17:34
VOLUY	BHE <> LAV	3	98,86%	237:16:40	02:44:20	MKNetwork	UNI <> MCL	1	99,82%	718:41:44	01:19:16
BR.DIGITAL	PTU <> BHE (NOT)	1	99,02%	712:57:56	07:03:04	Vivas	TTE <> BRE	1	99,93%	719:31:58	00:29:20

B2B Master

SMART's:

Análise dos KPI's referente aos principais produtos comercializados para clientes B2B.

INDICADORES:

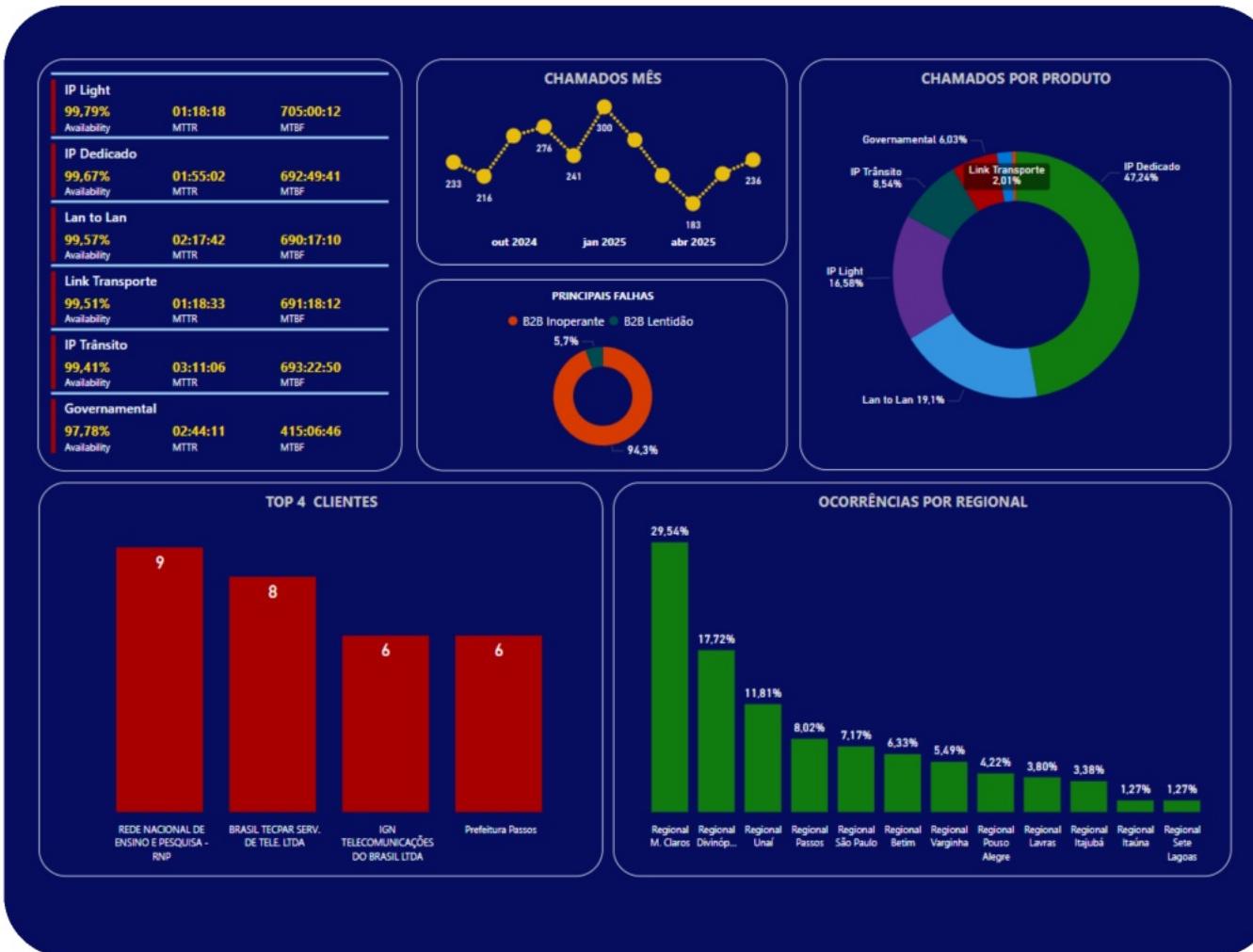
Ao analisar os indicadores dos 6 diferentes produtos, é possível observar que houve redução de tempo de reparo para IP Light, Lan to Lan e Goveramental, o IP Dedicado se manteve praticamente constante, ja os produtos Ip Trânsito e Link Transporte houveram aumento de tempo de reparo.

Dos chamados abertos, os que apresentaram as maiores contribuições foram os produtos Ip Dedicado, Lan to Lan, Ip Ligh, Ip Trânsito, Governalmental e Link transporte, nesta ordem.

No quesito "principais falhas", "B2B Inoperante" tem aproximadamente 94%, em "B2B Lentidão", chegou a aproximadamente a 6%.

Em ocorrências por regionais, Montes Claros lidera de uma forma negativa com 29,54%, seguida por Divinópolis com 17,72%. É interessante também ressaltar que as ocorrências na regional de Unaí que estava em segundo lugar, negativamente mês passado, houve uma redução de aproximadamente 6%.

No geral foram abertos 236 chamados em junho, em maio foram abertos 218 chamados, apresentando um aumento de aproximadamente 8% de chamados abertos. De forma mínima, é importante também ressaltar que as regionais que apresentam menor número de chamados abertos são: Itajubá e Sete Lagoas apresentando menos de 3% de ocorrências.



Análise top four B2B de Junho

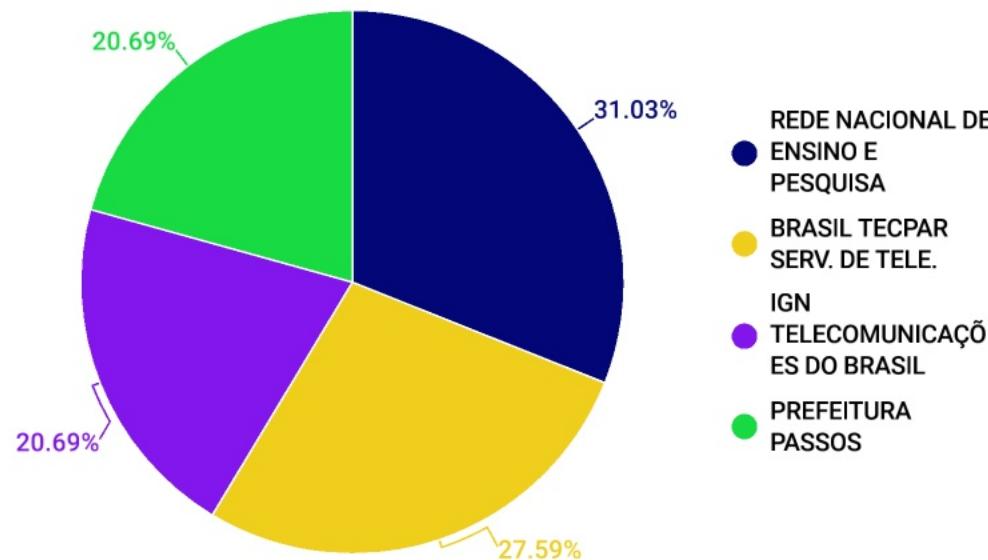
A RNP liderou o volume de chamados no mês, com 9 registros. A maioria (55%) foi causada por queda de energia no local do cliente, enquanto os demais (45%) estão relacionados a falha no backbone. O cenário atual envolve dependência do link de Poços, cuja falha impacta diretamente a RNP. Apesar de existir um link alternativo via Wixnet, não há MPLS em Poços para possibilitar failover automático, situação já foi repassada em comitê.

A Brasil Tecpar ocupa a segunda posição no ranking, com 8 contatos para abertura de chamados. Do total, aproximadamente 38% foram encerrados por falta de interatividade, 25% dos chamados tiveram como causa falhas físicas, sendo necessária a realização de visitas técnicas para restabelecimento do serviço. Outros 25% foram relacionados a problemas no transporte via PTT, com destaque para um dos contatos, que reportou instabilidade em seis pontos distintos, impactando diretamente a percepção de qualidade do serviço entregue.

A Prefeitura de Passos registrou 6 chamados no mês, dos quais 70% foram causados por falhas na fibra ou nos equipamentos, exigindo atendimento técnico presencial para resolução. Dentre os chamados, destaca-se um caso recorrente, relacionado a um equipamento instalado em caixa hermética exposta diretamente ao sol, o que tem causado travamentos frequentes. Embora tenham sido avaliadas possíveis melhorias no local de instalação, ações corretivas não serão mais priorizadas, tendo em vista que o cliente não permanecerá na base da empresa, em decorrência da perda da master no pregão vigente.

A IGN Telecom dos 6 chamados, apenas 2 tiveram causa identificada: uma falha massiva no last mile e um travamento de equipamento. A maioria das ocorrências acontece durante a madrugada, sem retorno do cliente após solicitações de verificação. Como ação preventiva, foi solicitada troca de equipamento no cliente final.

TOP 4 CLIENTES



Chamados

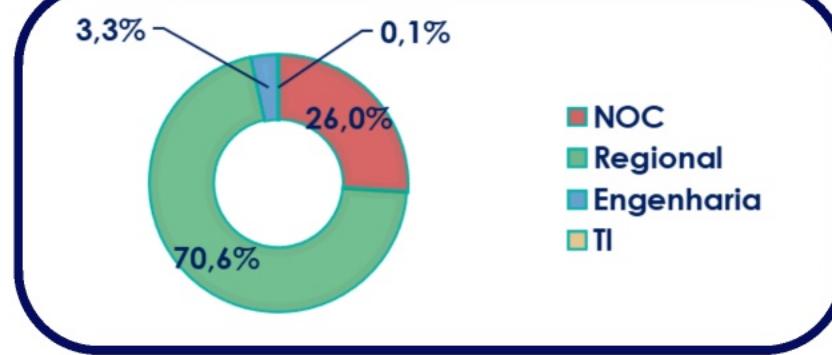
Chamados Master

MoM

Chamados: 1342

19,08% 

SLA: 05:58:29

21,45% 

Resolvidos NOC

MoM

Chamados: 349 4,80% SLA: 04:28:53 36,77% 

Resolvidos Engenharia

MoM

Chamados: 44 18,52% SLA: 26:30:00 524% 

Falhas por Segmento

Resolvidos Regional

MoM

Chamados: 947 28,32% SLA: 05:34:36 30,63% 

Resolvidos TI

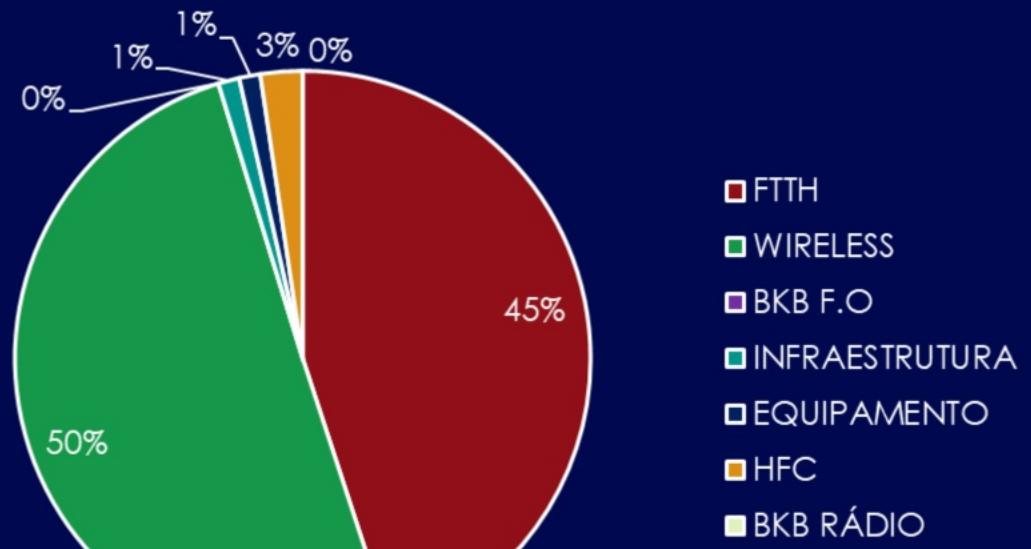
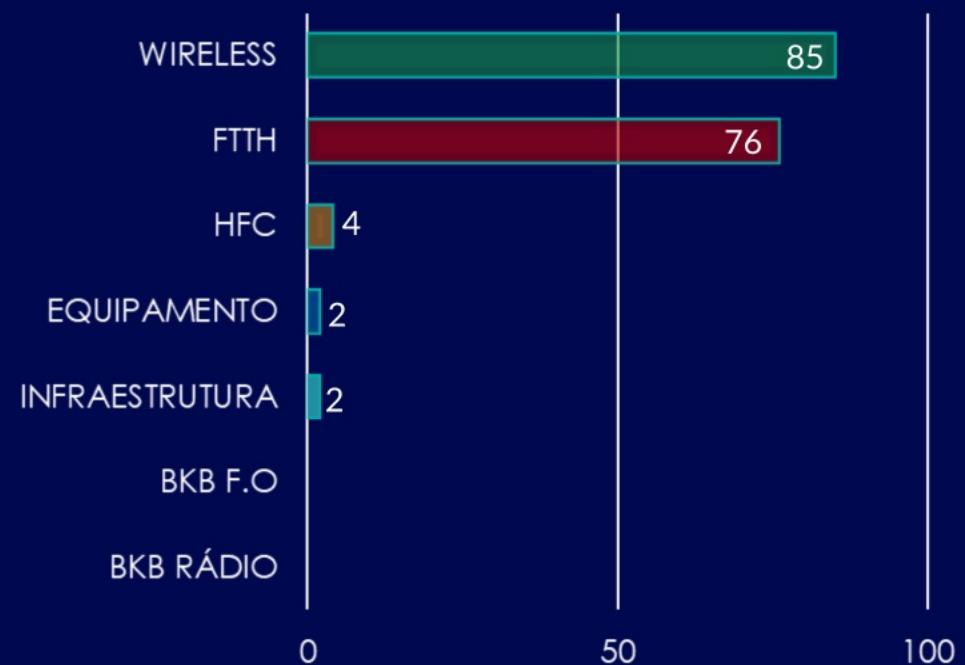
MoM

Chamados: 2 0% SLA: 03:30:00 86% 

Falhas por Segmento

Chamados: 169

*Chamados com impacto (Não contempla tickets de B2B e Manutenções)



- FTTH
- WIRELESS
- BKB F.O
- INFRAESTRUTURA
- EQUIPAMENTO
- HFC
- BKB RÁDIO

Gestão de Qualidade - Indicadores

Qualidade

KPIs
Segmentos

Gráficos
AVB

Qualidade

KPIs SMARTS (Rede)

Backbone

MASTER ★

		SWAP (Fornecedores)			SWAP (Clientes) ★		
AVB:	99,79%	0,29%	▲	AVB:	98,84%	0,66%	▼
MTTR:	0:45:54	81%	▼	MTTR:	03:19:28	17%	▼
MTBF:	693:17:20	2,43%	▲	MTBF:	619:38:11	8,45%	▼

Tecnologias ★

FTTH		Wireless		Cable			
AVB:	99,79%	0,20%	▲	AVB:	99,76%	0,10%	▲
MTTR:	00:58:38	67,43%	▼	MTTR:	01:16:46	31,46%	▼
MTBF:	654:34:07	3,62%	▲	MTBF:	640:53:43	7,13%	▼

★ Com base nos tickets que impactaram clientes



Backbone	AVB 99,50%	MTTR 04:00:00	MTBF 676:51:00
FTTH	AVB 99,59%	MTTR 03:00:00	MTBF 631:41:00
Wireless	AVB 99,66%	MTTR 01:52:00	MTBF 690:05:00
Cable	AVB 99,65%	MTTR 02:02:00	MTBF 710:04:00

Metas	ATM: MoM
	TMA: 04:00
	TME: 00:05
	ABD: 1%

KPIs Chamados

NOC - IP e Serviços

MSLA: 06:55:13 73,01% ▲

NOC - Transmissão e Infra

MSLA: 02:53:11 27,84% ▼

ENG - IP e Serviços

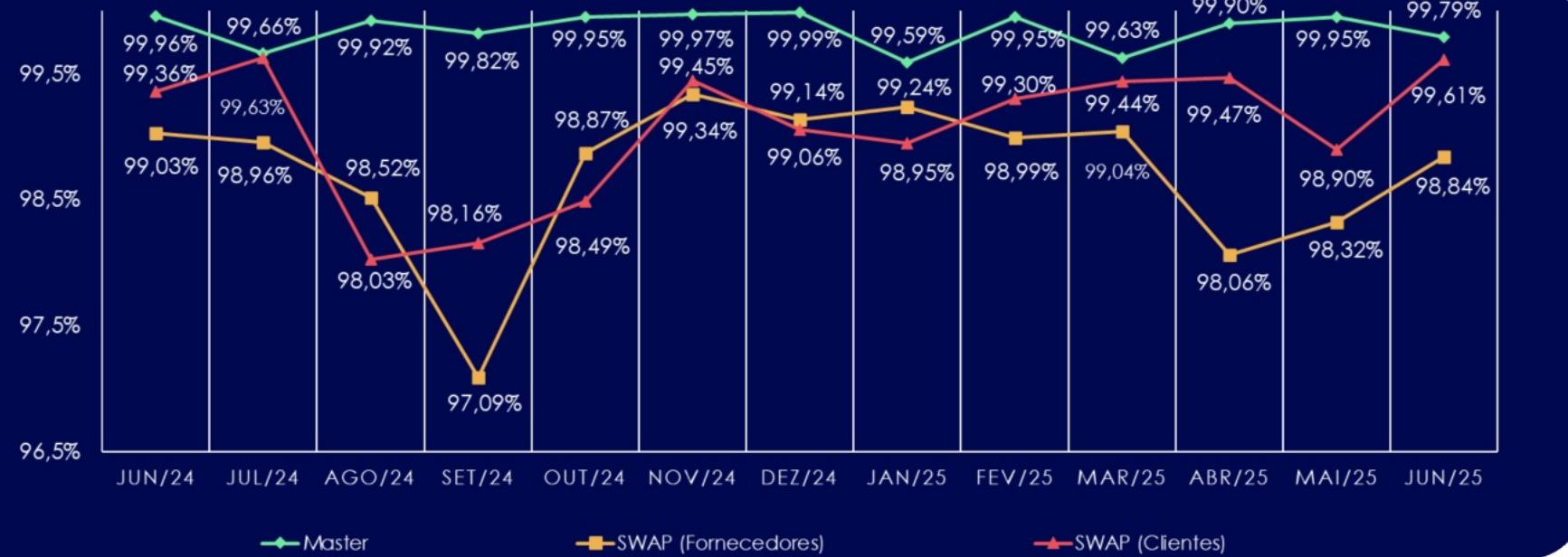
MSLA: 27:55:37 598,17% ▲

ENG - Transmissão e Infra

MSLA: 07:00:00 75% ▲

Regional

MSLA: 03:30:00 12,50% ▼



KPIs SMARTS (Rede) AVB Backbone

Metas | AVB 99,50%



Metas

- FTTH | AVB 99,59%
- Wireless | AVB 99,66%
- Cable | AVB 99,65%



Gestão de Qualidade

Dados e Tendências

Agosto
2025

Junho
2025

Julho
2025