



Universidade Federal de Uberlândia
Faculdade de Engenharia Elétrica

PEDRO HENRIQUE AQUINO BARRA

RELATÓRIO PARCIAL DE ESTÁGIO SUPERVISIONADO

Uberlândia
2014

DESENVOLVIMENTO DO ESTÁGIO

DESCRIÇÃO DA(S) ATIVIDADE(S)

Como atividades realizadas nestas primeiras duas semanas de estágio, destaco como principais os treinamentos realizados, onde primeiramente com uma pessoa do meu CR (Centro de Resultado), CGT – Coordenação de Governança em Tecnologia, pude aprender sobre as minhas atividades diárias e sobre alguns objetivos da equipe liderada pelo meu coordenador.

Neste primeiro treinamento, me foi apresentado como eu iria colaborar com a equipe no controle dos indicadores de qualidade. Sabe-se que a Algar Telecom, oferece serviços como Fixa, Internet, Comunicação de Dados, Celular, TV e outros, portanto, se tem a necessidade da criação de alguns indicadores para cada um destes serviços com o intuito de se controlar a qualidade oferecida aos nossos clientes, bem como elevar a qualidade dos serviços prestados. A partir da criação, confecção destes indicadores tem-se o contato direto, por exemplo, com os coordenadores das regionais que pode ser uma das vias na execução de possíveis planos de ação.

Dada essa visão bem geral do que se trata o objetivo dos indicadores, surge a necessidade da criação e análise diária de alguns indicadores para que se tenha controle dos mesmos ao longo do mês. A partir disto, até então, fui treinado para gerar alguns dos relatórios diários de indicadores de alguns destes serviços oferecidos (Fixa, Banda Larga, VDSL NVS) e fornecer diariamente informações para pessoas que podem contribuir no sentido de mitigar os problemas.

Destaco que, para cada serviço oferecido a Algar possui várias regionais, onde cada regional possui várias cidades e por exemplo, cada cidade se tratando de Fixa pode ter várias estações, e por fim vários circuitos. Logo, se percebe que a partir de uma regional, se pode esmiuçar tendo como objetivo chegar na raiz do

problema, por exemplo, um circuito, ou uma estação, ou até mesmo um problema interno do cliente.

Por outro lado, também neste início, tive um treinamento, voltado mais para o institucional da empresa: PINT – Programa de Integração de Novos Associados Algar Telecom, onde me foi apresentado informações referentes ao Grupo Algar e posteriormente a Algar Telecom em si.

CARGA HORÁRIA

6 horas diárias

EQUIPAMENTOS E DISPOSITIVOS UTILIZADOS

Computador contendo internet e o software Excel, para acesso aos bancos de dados da empresa possibilitando atualização/criação dos relatórios.

RESULTADOS OBTIDOS E ANÁLISE DOS RESULTADOS

Como citado nas atividades pode-se observar que os resultados vem de forma contínua, ou seja, a partir da geração e atualização dos indicadores, disponibiliza-se para um grupo de pessoas, incluindo pessoas que estão no campo, condições para uma análise crítica dos nossos processos. Logo, se percebe continuamente a necessidade ou não de uma intervenção por exemplo, de um plano de ação específico, a manutenção ou não, de uma estação e assim por diante. Portanto, como análise destes resultados, percebe-se que tais atividades são necessárias para a melhoria contínua da qualidade dos nossos serviços prestados e da satisfação do cliente, tendo como consequência o alcance da visão da empresa que é “Gente servindo Gente”.