



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)

Tenho sido responsável pelas mesmas atividades diárias citadas anteriormente. A saber, é basicamente gerar o acompanhamento diário dos indicadores de qualidade acerca dos serviços de telefonia fixa, banda larga e TV, sendo que cada um destes serviços possui uma característica pontual, sendo necessário explorá-la para que se transmita informações assertivas e que transformem estas visões em ações com o objetivo de melhoria dos serviços.

Estou responsável ainda, por desenvolver uma visão acerca do índice de reparos, que é um dos indicadores de qualidade mais focados pela empresa atualmente. Como citado no relatório anterior, o objetivo é verificar a influência de uma obra executada em um armário da empresa neste indicador. Esta formulação está sendo feito juntamente à equipe de obras da engenharia da empresa.

O objetivo secundário deste trabalho, tem sido encontrar uma forma única de avaliar todas estas obras. Até então, o que se mostrou melhor é seguir os seguintes aspectos:

- Obter as datas de início e entrega das obras;
- Obter uma média do indicador RAI até o mês do início da obra, obtendo assim o RAI habitual daquela região/estação e
- A partir desta média, avaliar as elevações e diminuições do RAI durante a obra e após a obra.

Apesar de parecer simples e rápido, esta construção pode ser bastante demorada, pois a parte mais difícil está no resgate destas informações e na organização das mesmas para as respectivas obras.

O que foi definido, até então, é que durante a obra não se deve ter uma elevação maior ou igual que 10% no RAI e que após a obra, este indicador, no mínimo, volte aos patamares habituais, que é dado pela média dos meses anteriores.

Enfim, quis dar neste relatório uma ideia do que tem sido feito até então neste trabalho. Tenho construído visões por regional, localidade e estação, bem como tenho feito estas visões de várias formas para que se tenha a maneira mais assertiva destas mensurações no ponto de vista da equipe de engenharia, bem como no ponto de vista da equipe de indicadores. Até então, tenho tentado equilibrar tais fatos, tentando sempre sensibilizar a equipe de engenharia para esta visão de indicadores, no que uma obra pode ofender os indicadores e instigando os mesmos a pensar em maneiras de isto ocorrer de uma forma mais branda.

Para planos futuros, já no mês de janeiro, se reunirá a equipe deles para que nós mostremos estes resultados e para que decidamos a melhor maneira de mensuração, a tornando a forma padrão de mensuração do impacto causado por uma obra em um armário.

CARGA HORÁRIA

6 horas diárias

EQUIPAMENTOS E DISPOSITIVOS UTILIZADOS

Computador contendo aplicativos como o Excel e acesso à Internet para acesso aos bancos de dados da empresa possibilitando atualização/criação dos relatórios.

RESULTADOS OBTIDOS E ANÁLISE DOS RESULTADOS

Acredito que os resultados estão sendo positivos, pois tenho dado o meu melhor para aprender, para fazer minhas atividades e também no lado profissional, buscando ser assertivo, pontual e conquistando meu espaço na equipe.