



## **PROJETO DE DISSERTAÇÃO**

MARCILON FONSECA DE LIMA; RICARDO LUIZ MACHADO  
marcyron@gmail.com

**Objetivo:** Estudar e propor otimização de serviços de planta externa de telefonia fixa de modo a melhorar o tempo de atendimento ao cliente final, diminuição dos custos de operação e aumento da produtividade. **Método:** A abordagem na pesquisa será de pesquisa operacional na gestão da operação de serviços de planta externa em empresa prestadora de serviços de telefonia fixa na cidade de Goiânia. Revisão bibliográfica sobre roteirização aleatória de veículos, além de gestão de força de trabalho. Serão levantados os dados necessários relativos a rotas existentes, dimensionamento de equipes, produção e produtividade. Um modelo matemático será construído com base no problema, no referencial teórico e nos dados coletados. Para a solução do modelo será desenvolvido programa com o software livre OCTAVE . O modelo sofrerá análise e validação. Após, implementa-se a solução e é verificada a eficiência da ação, sendo que este ciclo se repete até solução viável. **Resultados:** Os resultados esperados nesta pesquisa são: a definição de um modelo matemático para roteirização eficiente em uma prestação de serviços em planta externa que pode ser utilizada em diversas áreas do setor de serviços, com alguma adaptação, o dimensionamento correto da força de trabalho necessária para a execução das atividades fim, Readequação dos processos executivos na operação dos serviços. Todos estes resultados deverão ser replicáveis em outras áreas da prestação de serviços em rotas aleatórias em planta externa. Desta forma, espera-se que os custos operacionais sejam minimizados. **Conclusão:** Está sendo feita uma revisão bibliográfica em torno de pesquisa operacional, gestão de serviços e roteirização por demanda estocástica. Alguns dados foram levantados para verificação do status atual dos serviços prestados. Com esses dados serão produzidos alguns trabalhos relativos à confiabilidade existente no sistema de reparo das linhas de assinantes e simulação através da teoria das filas relativo a espera do atendimento do cliente.

**Palavras-chave:** Gestão De Operação. Gestão De Serviços. Pesquisa Operacional