



PROGRAMA DE UNIDADE DIDÁTICA – PUD

Válido somente com assinatura e carimbo do IFCE

DISCIPLINA
GESTÃO DE TELECOMUNICAÇÕES
CURSO: BACHARELADO EM ENGENHARIA DE TELECOMUNICAÇÕES – 01503
CÓDIGO DA DISCIPLINA: 01.503.48
CARGA HORÁRIA: 40 HORAS TEÓRICA: 40 HORAS PRÁTICA: -
CRÉDITOS: 02
PRÉ-REQUISITO: SEM PRÉ-REQUISITO
SEMESTRE: 10
NÍVEL: GRADUAÇÃO
EMENTA
O Sistema Nacional de Telecomunicações, Agência Reguladora e as Empresas Prestadoras de Serviços; Metas de Universalização: Diretrizes, Leis Específicas; Metas de Qualidade dos Serviços de Telecomunicações: Padrões de Qualidade, Padrões Nacionais; Indicadores Operacionais: Objetivos, Metas, Cálculo de Indicadores; Gestão: Procedimentos Operacionais, Espinha de Peixe, Plano de Ação, Ferramentas de Acompanhamento, Gestão à Vista.
OBJETIVO
Capacitar o aluno a atuar planejando, gerenciando e supervisionando os setores administrativos ou técnico administrativos das mais diversas empresas operadoras/ provedoras de sistemas de telecomunicações. Permitir ao aluno conhecer as principais regulamentações, portarias e resoluções da ANATEL e organizar /desenvolver relatórios de acompanhamento e controle de indicadores.
PROGRAMA
Unidade 1: O Sistema Nacional de Telecomunicações, Agência Reguladora e as Empresas Prestadoras de Serviços.
Unidade 2: Principais Leis, Resoluções e Normas que regem os serviços de Telecomunicações.
2.1. Lei Geral das Telecomunicações (LTG).
2.2. Regulamentos dos Serviços de Telecomunicações.
2.3. Planos Gerais de Outorgas e de Metas.
2.4. Regulamento do Serviço Móvel Pessoal.
2.5. Regulamento de Indicadores de Qualidade.
2.6. Regulamento de Numeração do Serviço Móvel Pessoal.
2.7. Regulamento de Numeração para a Identificação de Acessos, Interfaces e Elementos de Rede do Serviço Móvel Pessoal.
2.8. Regulamento Geral de Interconexão.
2.9. Regulamento Técnico para Prestação do Serviço de Radiodifusão de Sons e Imagens e do Serviço de Retransmissão de Televisão.
2.10. Regulamento do Serviço de TV a Cabo.
2.11. Norma do Serviço de Distribuição de Sinais multiponto multicanal (MMDS).
2.12. Regulamento do Serviço de Transporte de Sinais de Telecomunicações por Satélite.
2.13. Confecção de planilhas de acompanhamento de indicadores operacionais de qualidade definidos pela ANATEL.
Unidade 3: Controle de Indicadores Operacionais de Qualidade
3.1. Objetivos e Metas,
3.2. Cálculo de Indicadores.
3.3. Levantamento de indicadores
3.4. Organização de indicadores
3.5. Análise de indicadores

3.6. Emissão de relatórios de Indicadores Operacionais
3.7. Acompanhamento de Indicadores Operacionais das empresas de telefonia divulgados pela ANATEL.

Unidade 4: Gestão

4.1. Procedimentos Operacionais;
4.2. Espinha de Peixe;
4.3. Plano de Ação;
4.4. Ferramentas de Acompanhamento
4.5. Gestão à Vista.

METODOLOGIA DE ENSINO

A disciplina é desenvolvida no formato presencial:

- Aulas expositivas;
- Resolução de exercícios em sala de aula;
- Lista de exercícios.

AVALIAÇÃO

A avaliação é realizada de forma processual e cumulativa. A saber: avaliações escritas, trabalhos extra-sala de aula e dinâmicas em sala. A frequência é obrigatória, respeitando os limites de ausência previstos em lei.

BIBLIOGRAFIA BÁSICA

BATEMAN, T.; SNELL,S.A. Administração: construindo vantagem competitiva. São Paulo: Atlas,1998.

DRUCKER, P. Introdução à Administração. São Paulo: Pioneira, 1995.

CAMPOS, Vicente Falconi. Qualidade Total. Padronização de Empresas. Minas Gerais, Fundação Christiano Ottoni, 1992. 125p.

Lei nº 9.472 de 16/07/97 – Lei Geral das Telecomunicações (LGT)

Resolução nº 73 de 25/11/1998 – Regulamento dos Serviços de Telecomunicações.

Resolução nº 316 de 27/09/2002 – Regulamento do Serviço Móvel Pessoal

Resolução nº 335 de 17/04/2003 – Regulamento de Indicadores de Qualidade do Serviço Móvel Pessoal.

Resolução nº 83 de 30/12/1998 – Regulamento de Numeração

Resolução nº 301 de 20/06/2002 – Regulamento de Numeração do Serviço Móvel Pessoal

Resolução nº410 de 11/07/2005 – Regulamento Geral de Interconexão

Resolução nº 284 de 07/12/2001 – Regulamento Técnico para a Prestação do serviço de Radiodifusão de Sons e Imagens e do Serviço de Retransmissão de Televisão

Decreto nº 2206 de 14/04/1997 – Regulamento de Serviço de TV a Cabo

BIBLIOGRAFIA COMPLEMENTAR

KOTLER, P. Administração de Marketing: análise, planejamento, implementação e controle. 5.ed. São Paulo: Atlas, 1998.

MOTTA, F. C. Teoria geral da Administração: uma introdução. São Paulo: Pioneira, 1997.

SIEMENS. Relatório da Gestão da SIEMENS - Telecomunicações – 1998. Publicado por Fundação do Prêmio Nacional da Qualidade - FPNQ, 1998, 75p.

Coordenador do Curso

Setor Pedagógico