CONEP
Congresso Online de Engenharia de Produção
22 à 25 de março de 2021
ISBN: 978-65-86861-82-2

APLICAÇÃO DO METÓDO MULTICRITÉRIO SAPEVO-M PARA DEFINIÇÃO DE INTERNET BANDA LARGA EM UMA RESIDÊNCIA NA CIDADE DE CABO FRIO, NA REGIÃO DOS LAGOS- RJ

Congresso Online de Engenharia de Produção, 4ª edição, de 22/03/2021 a 25/03/2021
ISBN dos Anais: 978-65-86861-82-2

MEDEIROS; Michelle Tiné de [1], CARVALHO; Wallace da Silva [2]

RESUMO

Na atual circunstância mundial, de isolamento social em função da pandemia de Covid-19, as famílias foram obrigadas a permanecerem em suas casas por um tempo de quarentena ainda indeterminado, visto que as previsões de retorno a vida cotidiana estão sendo adiadas constantemente. Para se adaptarem a essa nova realidade, as famílias precisaram voltar seus olhares para as empresas que ofereciam serviços de banda larga (fibra) com maior qualidade, para então continuar suprindo suas demandas sociais, intelectuais e educacionais. Demandas essas que passaram a ser totalmente à distancia. Conforme a Associação brasileira de engenharia de produção, uma das competências do engenheiro de produção é envolver as atividades do sistema produtivo para auxiliar na tomada de decisão. Neste contexto, o presente estudo, tem por objetivo identificar dentre as empresas analisadas, aquela capaz de alinhar a capacidade de navegação suficiente para um bom desempenho sem interrupções, com o melhor custo benefício possível, usando como base a aplicação do método multicritério SAPEVO-M. A pesquisa é de caráter bibliográfico e exploratório e foi pautada numa pesquisa de campo com os moradores da cidade de Cabo Frio, após ser realizada a revisão de literatura. O método consiste em transformar as ordens dos critérios estabelecidos na pesquisa. Primeiramente os critérios são representados por um peso, posteriormente é feito o processo de transformação da ordem de preferencia dentre as alternativas em um determinado conjunto de critérios. Ao serem agrupadas as preferências para todos os critérios, gera-se uma matriz de avaliação. O fator resultante da multiplicação entre pesos e a matriz de avaliação, indica na ordem das alternativas. Após um *Brainstorming,* chegou-se ao concenso de que o pacote mínimo de dados a ser oferecido deveria ser de 100MB. Foram realizadas pesquisas entre as empresas que ofereciam tais serviços: Rappid Telecom, Claro/Net, Sumicity e Oi. Dentre as propostas apresentadas pelas empresas foram detectados diversos problemas, tanto técnicos como contratuais, e estes comprometiam a capacidade de atendimento e a entrega do serviço. Foram considerados como critérios decisórios nessa pesquisa: valores dos planos oferecidos, quantidade de MB oferecido, multa por quebra de contrato, telefone fixo, tv à cabo. Com a aplicação do método, foram levados em consideração os fatores mais relevantes através da atribuição de pesos, que foi o balisador para a tomada de decisão. Por fim, o estudo apresentou bons resultados e sendo capaz de orientar na decisão familiar, quanto na definição da

[1] Universidade do Grande Rio - Unigranrio, michelle.tine@unigranrio.br
[2] Universidade do Grande Rio - Unigranrio, wallace.carvalho@unigranrio.edu.br

melhor solução para o problema apresentado de prestação de serviços de internet banda larga fibra. A escolha da empresa Claro/Net, se deu após a verificação da eficiência do pacote de 120Mb, com relação aos demais, contudo, além da internet quista, a negociação contemplou o telefone fixo. Após a implantação da decisão, e com a instalação do serviço, as conexões melhoraram significativamente. E os acessos aos sites, conexões às salas de reuniões virtuais e aulas remotas foram realizados sem perdas expressivas.

PALAVRAS-CHAVE: Decisão, multicritério, serviço

[1] Universidade do Grande Rio - Unigranrio, michelle.tine@unigranrio.br
[2] Universidade do Grande Rio - Unigranrio, wallace.carvalho@unigranrio.edu.br