



PROGRAMA DE DESENVOLVIMENTO

Equipes e parceiros

Comissão de Infraestrutura do Senado

Brasília, 10/05/2010

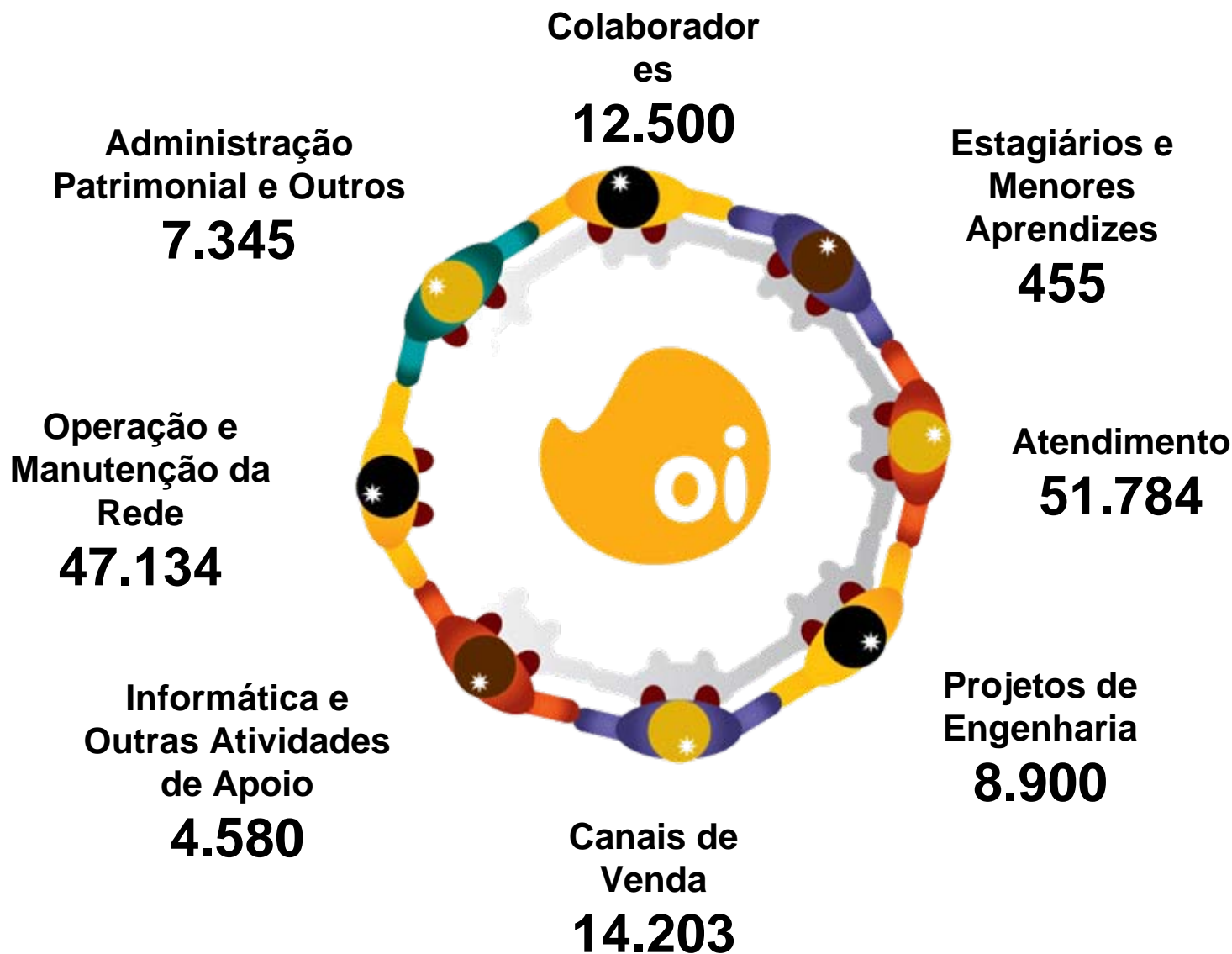


Clientes

- ✓ Oi Fixo: 21,4 milhões
- ✓ Oi Móvel: 34,6 milhões
- ✓ Oi B Larga: 4,1 milhões
- ✓ Oi Internet: 4,2 milhões

- ✓ Operação: Brasil + EUA + AL
- ✓ Colaboradores Ago/2009: 12,5 mil
- ✓ Receita Bruta 2008: USD 24 bilhões
- ✓ Impostos 2008: USD 7 bilhões
- ✓ Investimentos desde 1998: USD 27 bilhões

Universo Oi: 146.901 pessoas



Obs: Atendimento é referente à Contax para Oi + BrTCC

12.500 embaixadores da marca

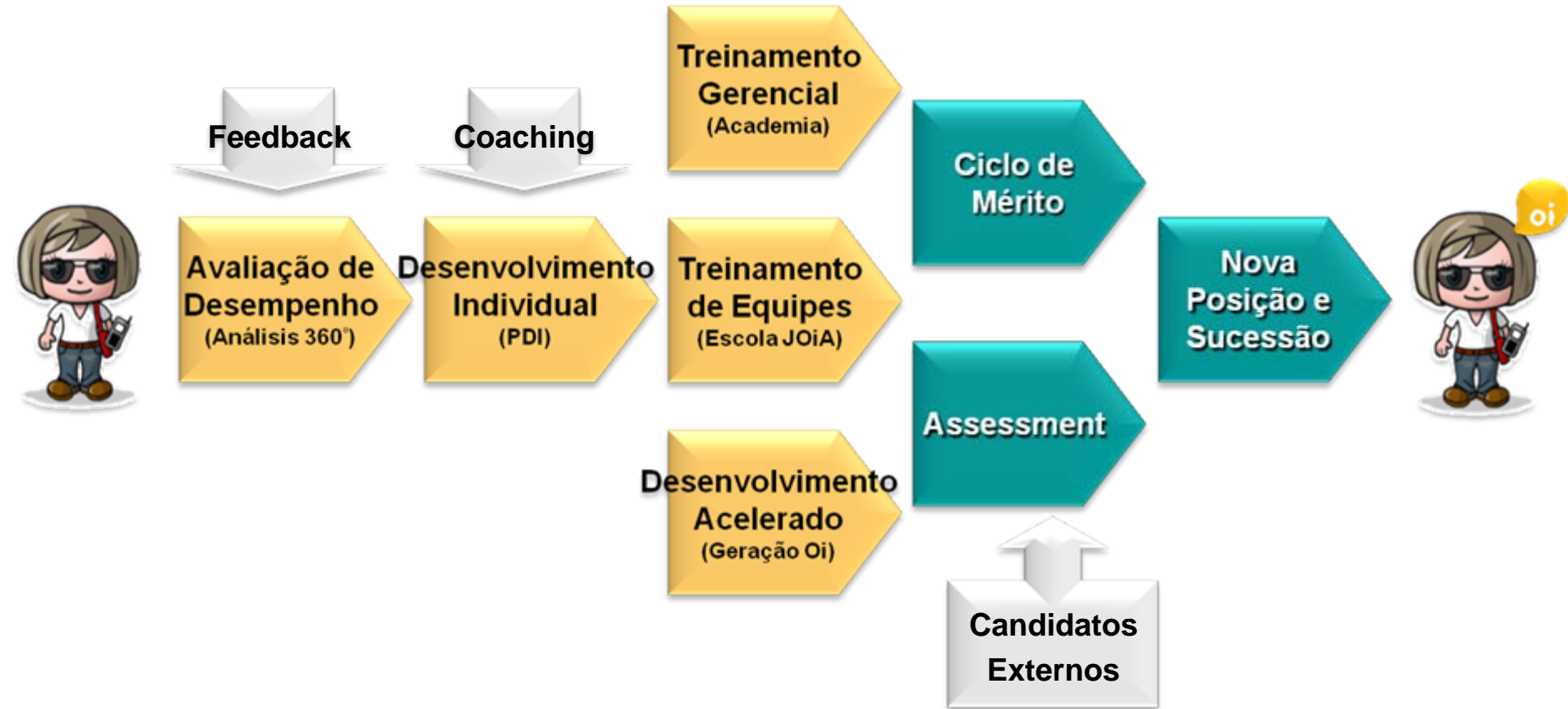


- Estamos presentes nos **27** estados brasileiros e no exterior (EUA, Boca Raton) e trabalhamos em mais de **100 localidades**.
- O **tempo de casa** médio é **8 anos**.
- **67%** tem **curso superior**.
- Somos **32 Black Belts**, **228 Green Belts**, **528** Líderes de Projetos, **219** Líderes de Processos e **379** membros dos Times TOP.
- **37%** dos Colaboradores são **mulheres**.
- O Time Oi conta com **221 portadores de necessidades especiais** (incluindo os reabilitados).
- **Mulheres** ocupam **22%** das posições **executivas**.

Orientação da cultura Oi



Ciclo de Desenvolvimento de Gente



Crescimento da empresa através da realização das pessoas.



GENTE

MOMENTOS DA VERDADE

INSPIRAR

- Abertura
- Autoconhecimento
- O jeito Oi de ser
- Levantar Gap's

CONHECER

- Negócio
 - Visão
 - Estratégia
 - Resultados
- Estilos de liderança
 - Empowerment
 - Influência sem autoridade
- Modelo de gestão
 - Metas
 - Resultados
 - Processos
 - Ferramentas
- Equipe
 - Estrutura organizacional
 - Equipe multifuncional
 - Perfil
 - Trilha de carreira
 - Cargos
 - Habilidades e competências
 - Avaliação
 - Grade
 - Faixa salarial
- "Causa"
 - Gente e serviços
 - Convergência
 - Quebra de silos
- Span de controle
- Níveis hierárquicos
- Gerencial
- Técnica Y

ESCOLHER

- Identificar necessidade
- Definir perfil
- Recrutar
 - Interno
 - Externo
- Entrevistar
 - Assessment
- Integrar
 - Corporativo
 - Atividade

INTERAGIR

- Indivíduos
 - Clima
 - Ambiente físico
- Jornada
- Férias
- Portal de Gente
- Observar
- Gestão dia-a-dia
- Reunião
- Feedback
- Coaching

RITO DE PASSAGEM

- Mérito
- Promoção
- Demissão
- Talentos
- Sucessão
- Espaço de desenvolvimento e carreira
- Ciclo de desenvolvimento de gente na Oi
- Reconhecer
- Pensar o futuro

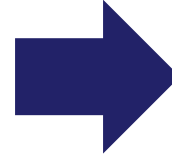
DESENVOLVER

- Metas
- Atitude (360)
- Treinamento Convencional
- On the job
- Treinamentos especiais
- Idiomas
- Desenv. acelerado
- Leitura
- Benchmarks
- Outras atividades
- Na área
- Fora da área
- Métrico
- Promoção
- Demissão
- Talentos
- Sucessão
- Espaço de desenvolvimento e carreira
- Ciclo de desenvolvimento de gente na Oi
- Reconhecer
- Pensar o futuro
- Identificar gaps (PDI)
- Avaliar

- Garantia funcional
- Catálogo de cursos

- MBA e pós Exterior
- Graduação
- Idiomas
- Desenv. acelerado

A Oi acredita que o **desenvolvimento das pessoas** é umas das vias para a **realização** da sua **estratégia**: é preciso ter **gente preparada dentro de casa para encarar** o que vem por aí. Por isso, temos diferentes programas para a **captação, desenvolvimento e retenção de pessoas-chave** em diferentes níveis.



**Formação
Liderança**

**Formação
Gestão**

**Formação
Técnica**

Pipeline de Talentos



FORMAÇÃO DA NOVA GERAÇÃO OI



Educação Continuada



Formação customizada em **sistemas convergentes** de Telecomunicações.

Inatel

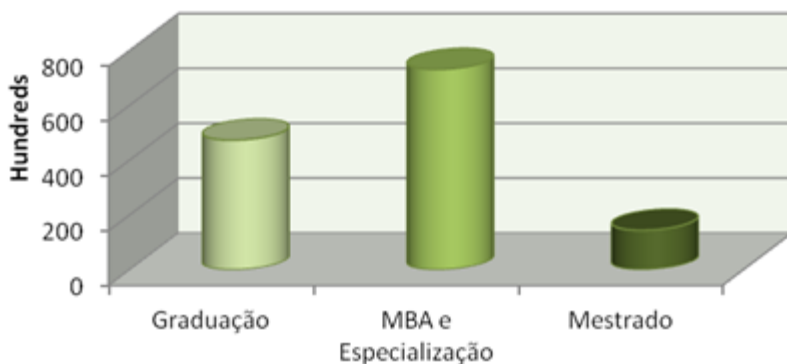
Instituto Nacional de Telecomunicações

O **Inatel**, através da sua excelente estrutura e do seu corpo docente diferenciado, proporciona uma oportunidade única para ampliar conhecimentos com o que há de mais avançado em tecnologias envolvidas na prestação de serviços de Telecomunicações.

Especialização dos Trainees Experts - 2ª Turma – 84 participantes

Parcerias com renomadas Instituições de Ensino para oferta de ações de Desenvolvimento contínuo aos colaboradores.

Educação Continuada



Modelo de Competências



12 Eixos de carreira

Engenharia

Humano

Finanças

Serviços

Operações

Tecnologia da
Informação

Jurídico e
Regulatório

Vendas

Comunicação
e Relações
Institucionais

Marketing
e
Produtos

Logística
e
Suprimentos

Estratégia, P&D,
Mercado e Gestão
Corporativa

Formação Baseada nas Competências

Etapa 1 Mapeamento dos eixos de carreira

Engenharia

Prospecta tecnologias. Planeja, projeta e implanta projetos de modernização e expansão da rede.

Etapa 2 Mapeamento das Competências

- Otimização de Redes
- Projeto Técnico de Redes
- Gestão de Projetos

Conhecimentos e as habilidades técnicas específicas para o profissional ser capaz de executar as atividades do eixo de carreira.

Etapa 3 Elaboração das Trilhas de Desenvolvimento

113 Competências Técnicas

Gestão de Projetos



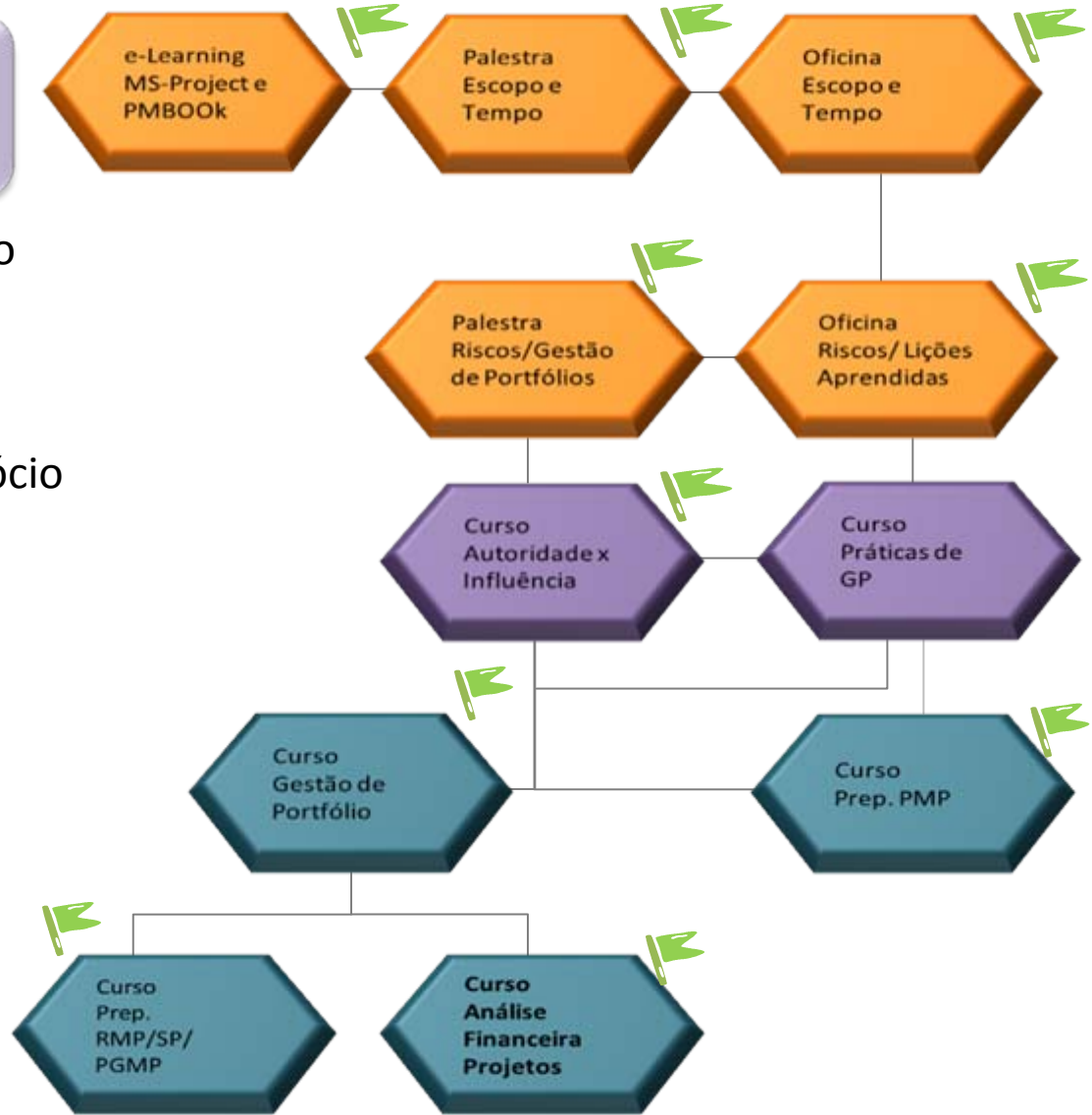
Trilhas de Desenvolvimento



Gestão de Projetos

Percurso de formação e aprendizado contínuo por meio de uma série de ações de desenvolvimento.

- ✓ Alinhamento à estratégia do negócio
- ✓ Estímulo ao protagonismo para o desenvolvimento da carreira



Trilhas de Desenvolvimento



LÍDER DE PROCESSOS

- Responsáveis pelo mapeamento, otimização e implantação dos processos/cadeias em suas respectivas áreas de atuação;
- Disseminam a cultura de Gestão por Processos na Oi;
- Mapeiam, acompanham e otimizam os processos na Oi.

CAPACITAÇÃO

PROGRAMA DE FORMAÇÃO

Modelo de
Arquitetura de
Processos

Modelagem
Ferramenta
ARIS

Metodologia
de Desenho e
Redesenho de
Processos

Sistema
de Controle
de Padrões
e Processos

IMPLANTAÇÃO DE PROCESSOS

Gerenciamento
de projetos

CICLO DE MELHORIAS

Diagnóstico/
Auto
diagnóstico

ORIENTAÇÕES PARA PDI

CEP/MASP

Criatividade e
Empreendedorismo

Equipes de Alta
Performance

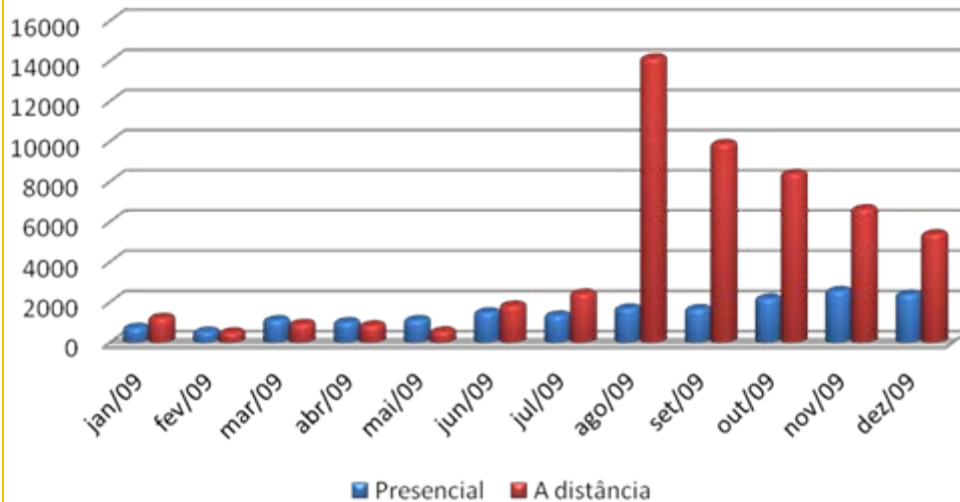
Técnicas de
apresentação

Indicadores das Ações de Capacitação

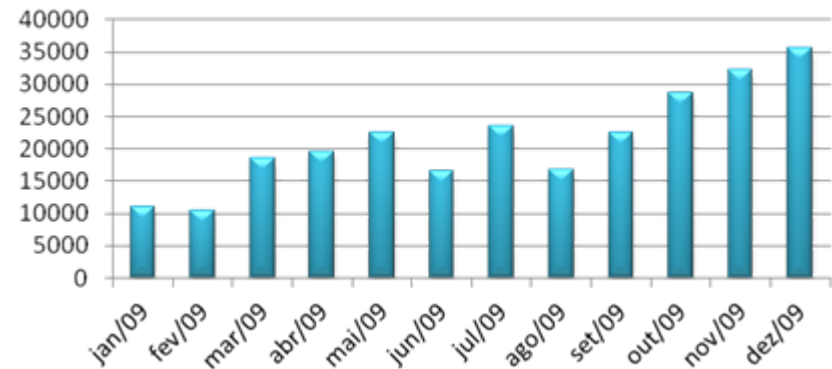


✓ Treinamentos ministrados por instituições e empresas referência de mercado.

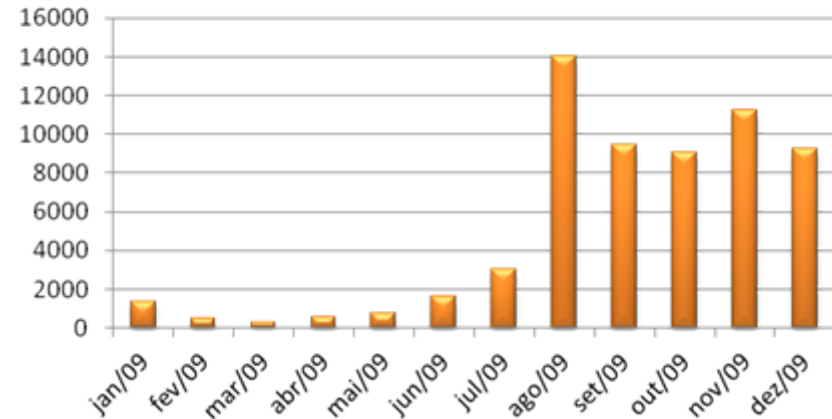
Colaboradores Capacitados



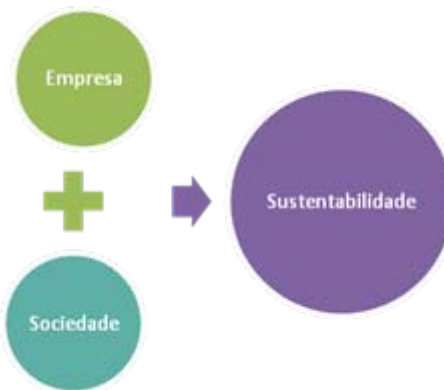
Horas de capacitação presencial



Horas de capacitação à distância



- Academia com dedicação exclusiva para treinamentos de tecnologias avançadas
- Oferecerá capacitação de alto valor para colaboradores e comunidades, gerando oportunidades inserção no mercado de trabalho para jovens de comunidades carentes.
- Capacidade:
 - 2000 horas/ano de treinamentos
 - Mais de 100 jovens capacitados por ano



“O Programa Cisco Networking Academy prepara cidadãos para as profissões do futuro, permitindo que eles vislumbrem oportunidades reais e atuais e que façam a diferença em suas vidas em suas comunidades agora e no futuro.”

John Chambers, Cisco CEO

Formação em Gestão



Colaboradores capacitados em metodologias de gestão com o objetivo de auxiliar a Companhia a mapear e otimizar processos, potencializar os resultados, a qualidade dos serviços e a satisfação dos clientes.

GREEN E BLACK BELTS

Colaboradores que utilizam ferramentas estatísticas e de qualidade para aumentar a capacidade, reduzir o custo e aumentar o desempenho sem elevar investimentos.

TOP TIME DE OTIMIZAÇÃO DE PROCESSOS

Equipe formada para resolver de forma definitiva os problemas que afetam os processos de entrega de serviços e produtos aos clientes.

GERENTE DE PROJETOS

Colaboradores treinados para liderar projetos. Utilizam ferramentas e técnicas de gerenciamento de projetos para garantir a implementação de projetos dentro do escopo, prazo, custo e qualidade estabelecidos.

LÍDER DE PROCESSOS

Responsáveis pelo mapeamento, otimização e implantação dos processos em suas respectivas áreas de atuação. Disseminam a cultura de Gestão por Processos na Oi.

GESTORES DE NEGÓCIOS E CONTRATOS

Gestores de contratos treinados para assegurar a excelência na gestão de contratos de parceiros e fornecedores, reduzindo custo, evitando perda de receita e detectando oportunidades de



GREEN E BLACK BELTS

Colaboradores que utilizam ferramentas estatísticas e de qualidade para aumentar a capacidade, reduzir o custo e aumentar o desempenho sem elevar investimentos.

- ✓ 32 Black Belts e 228 Green Belts;
- ✓ 98% possuem nível superior;
- ✓ Tempo médio de empresa: 10 anos;
- ✓ 60 projetos em andamento.

TOP – Times de Otimização de Processos



TOP

Equipe formada para resolver de forma definitiva os problemas que afetam os processos de entrega de serviços e produtos aos clientes.

- ✓ 379 colaboradores envolvidos no programa;
- ✓ 91% possuem nível superior;
- ✓ Tempo médio de empresa: 6 anos;
- ✓ 42 equipes TOPS em 2009.

GP – Gerente de Projetos



GP

Colaboradores treinados para liderar projetos. Utilizam ferramentas e técnicas de gerenciamento de projetos para garantir a implementação de projetos dentro do escopo, prazo, custo e qualidade estabelecidos.

- ✓ 528 líderes de projetos capacitados;
- ✓ 97% possuem nível superior;
- ✓ Tempo médio de empresa: 7, 5 anos;
- ✓ 435 Projetos em andamento.



LÍDER DE PROCESSOS

Responsáveis pelo mapeamento, otimização e implantação dos processos em suas respectivas áreas de atuação .

Disseminam a cultura de Gestão por Processos na Oi.

- ✓ 219 Líderes de Processos;
- ✓ 16% tem Pós-graduação, 69% tem Superior Completo, 15% tem Formação Técnica;
- ✓ Tempo médio de empresa: 5,5 anos;
- ✓ 417 Processos e 3,4 mil padrões.

Gestores de Negócios e Contratos



GESTORES DE NEGÓCIOS E CONTRATOS

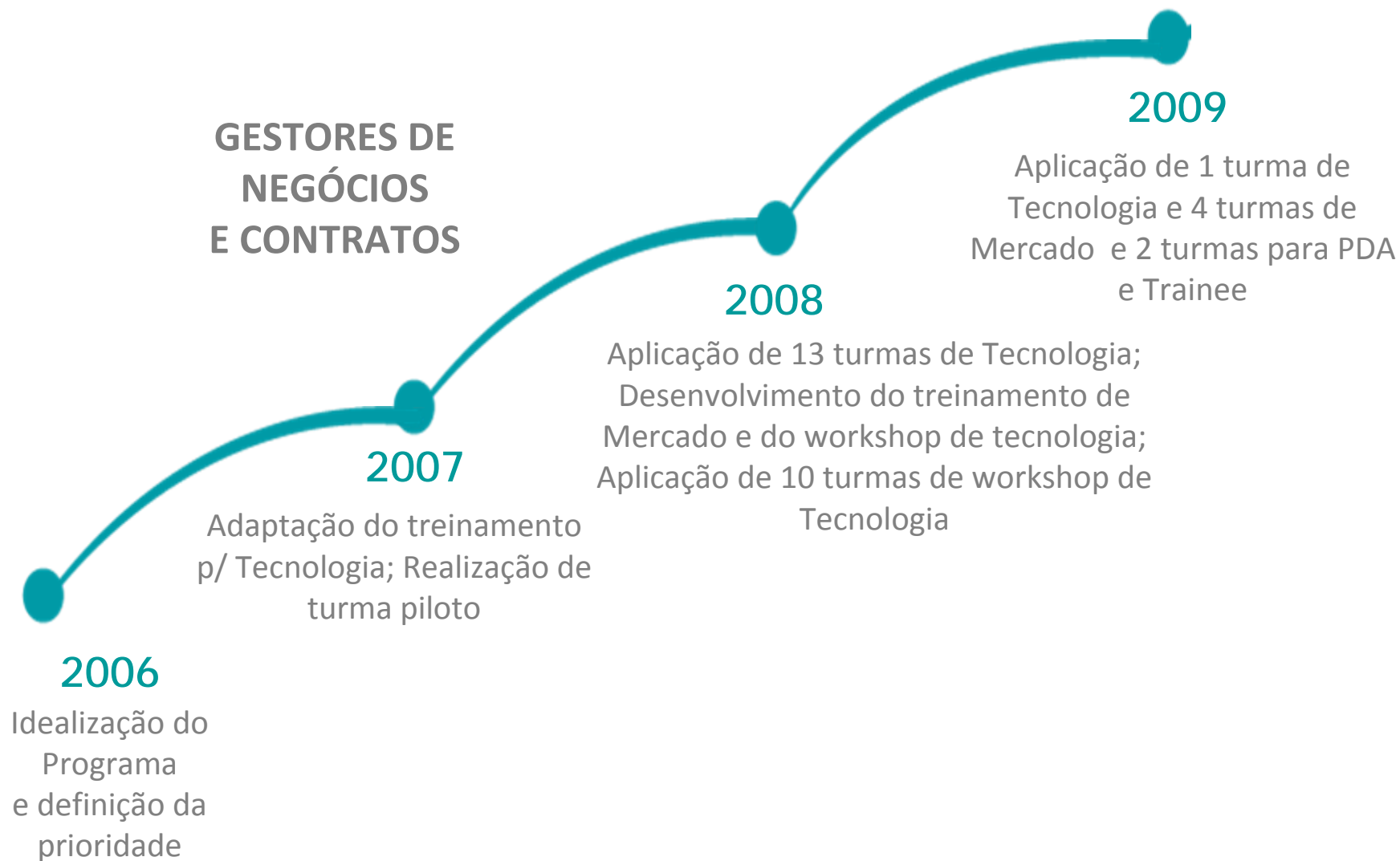
Gestores de contratos treinados para assegurar a excelência na gestão de contratos de parceiros e fornecedores, reduzindo custo, evitando perda de receita e detectando oportunidades de melhoria.

- ✓ Mais de 600 gestores de contratos capacitados desde o início do programa;
- ✓ Mais de 97% dos colaboradores satisfeitos ou muito satisfeitos com o treinamento;
- ✓ 15 turmas previstas para 2010.

Foram disponibilizadas 20 turmas em todas as regiões (R1, R2 e R3)



Histórico



Formação Externa



Terceiros capacitados em metodologias de gestão e qualidade com o objetivo de auxiliar a Companhia a mapear e otimizar processos, potencializar os resultados, a qualidade dos serviços e a satisfação dos clientes.

CEQUAL

Programa de certificação profissional da Oi, reconhecido pelo MTE, que visa aferir através de provas teóricas e práticas se os técnicos de voz, dados e Velox têm os requisitos necessários para atender os clientes finais.

CQA

Curso de Qualidade no Atendimento oferecido anualmente para os técnicos de voz, dados e Velox que atendem os clientes finais.

IQF E IQE

É um Modelo de Avaliação de Terceiros utilizada para garantir que a qualidade dos serviços prestados aos nossos clientes finais estejam de acordo com a visão e os valores da Oi



CEQUAL

Programa de certificação profissional da Oi, reconhecido pelo MTE, que visa aferir através de provas teóricas e práticas se os técnicos de voz, dados e Velox têm os requisitos necessários para atender os clientes

- ✓ 16 laboratórios de Voz
- ✓ 8 laboratórios de Dados e Velox
- ✓ 6 secretarias
- ✓ Mais de 17.000 técnicos certificados



Vivendo e
Aprendendo

o

Escola de
Telecom

CEQUAL

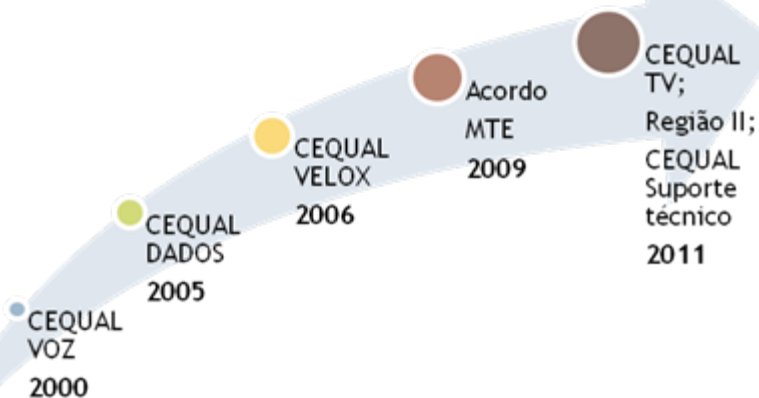
CQA



Profissional
Qualificado



HISTÓRICO



RECONHECIMENTO



Certificação ISO 9001
em 2001 pela DNV



Reconhecido em 2007
como Boa Prática pela
FNQ

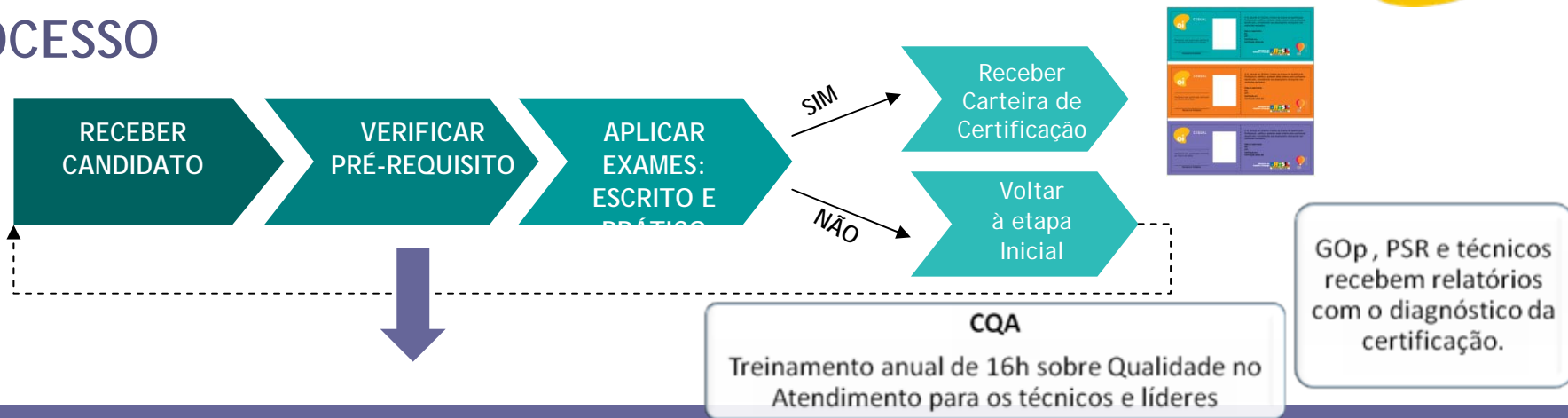
ABRANGÊNCIA



- ✓ 16 laboratórios de Voz
- ✓ 8 laboratórios de Dados e Velox
- ✓ 6 secretarias
- ✓ Mais de 18.000 técnicos certificados



PROCESSO



VOZ

VELOX

DADOS

TV e Suporte Técnico

Pré-requisitos dos técnicos

- 100% com Ensino Médio
- 3 meses de experiência
- Capacitação de 88h

- 100% com CREA ou Ensino Técnico
- 6 meses de experiência
- Capacitação de 264h

- 100% com CREA
- 6 meses de experiência
- Capacitação de 272h

- 100% com ensino médio
- Capacitação de 88h

Curso de Capacitação

- Presencial na própria PSR ou em escolas homologadas pela OI.

- Presencial: SENAI
- EAD (possível)

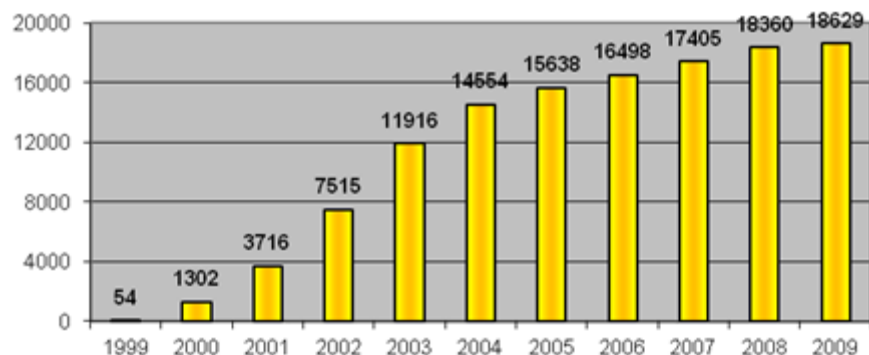
- Presencial: SENAI
- EAD (possível)

- Presencial: SENAI

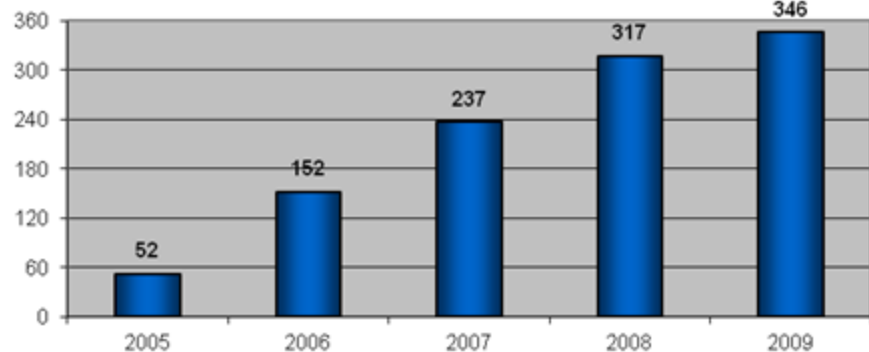


RESULTADOS 2009 - EVOLUÇÃO e 2009

Evolução de Certificação CEQUAL VOZ



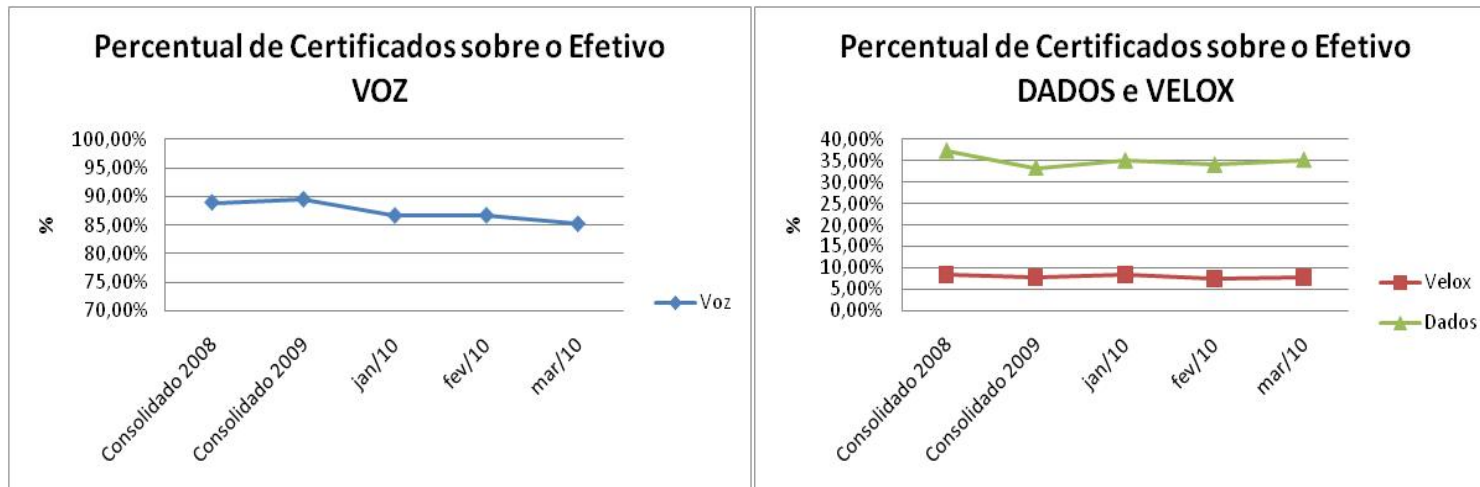
Evolução de Certificação CEQUAL Dados e Velox



- ✓ 1235 Certificações de Voz (considerando re-certificações);
- ✓ 2558 Aplicação de Exames de Voz;
- ✓ 29 Certificações de Dados e Velox (considerando re-certificações);
- ✓ 284 Aplicação de Exames de Dados e Velox;
- ✓ Revisão do Banco de Questões do CEQUAL Voz, Dados e Velox;
- ✓ 25 Auditorias nos laboratórios OI e escolas de formação;
- ✓ 24 Auditorias do CQA 2009 em 7 Estados diferentes.

RESULTADOS 2009

Índice de Certificados



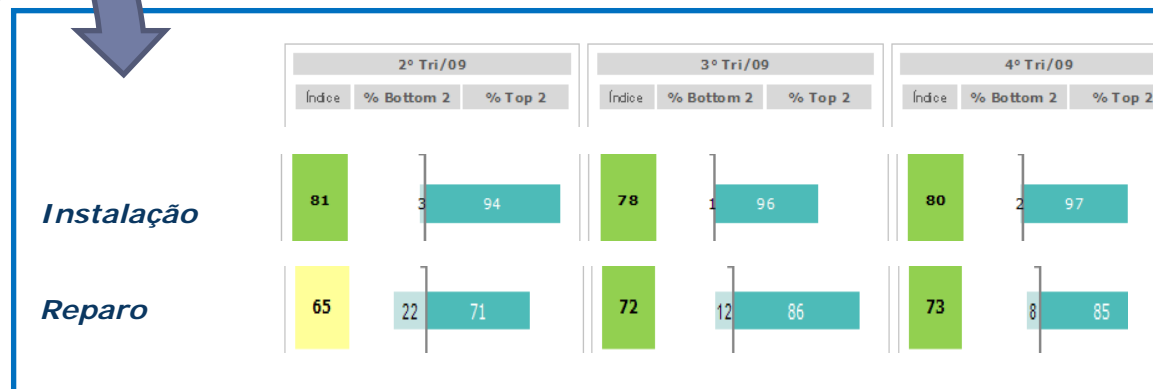
Resultado Operacional

Pesquisa de Satisfação de Clientes

EVOLUÇÃO OI FIXO R1

	R1		
	2o. Tri	3o. Tri	4o. Tri
PRODUTO	69	71	69
COMPRA	69	70	66
INSTALAÇÃO	79	75	85
REPARO	70	73	72
USO	69	70	68
CONTA	64	66	64
CANCELAMENTO	58	49	48
ATENDIMENTO	61	64	65

Sub-Atributo: Conhecimento e capacidade do técnico





ACORDO DE COOPERAÇÃO TÉCNICA - MTE

- ✓ Divulgação de boas práticas, com foco nas ações de Qualificação e

Certificação Profissional do Plano Nacional de Qualificação - PNQ;

- ✓ Utilização da logomarca institucional "MTE";

- ✓ Qualificação e Certificação Profissional para 10% dos trabalhadores

cadastrados no Sistema Nacional de Emprego do Ministério do Trabalho e Emprego - SINE/MTE.



CQA

Curso de Qualidade no Atendimento oferecido anualmente para os técnicos de voz, dados e Velox que atendem os clientes finais.

- ✓ Mais de 200 multiplicadores capacitados em 2009;
- ✓ Mais de 1000 multiplicadores capacitados desde o início do Programa;
- ✓ 100% dos efetivos das PSRs treinados.

Foram disponibilizadas 15 turmas em todas as regiões (R1, R2 e R3)



Histórico





IQE E IQF

É um Modelo de Avaliação de Terceiros utilizada para garantir que a qualidade dos serviços prestados aos nossos clientes finais estejam de acordo com a visão e os valores da OI

- ✓ 76 empresas e escritórios avaliadas a partir de 2008
- ✓ Mais de 100 planos de ação acompanhados anualmente
- ✓ Mobilização de 42 avaliadores internos e externos
- ✓ Apoio consultivo nas empresas mais críticas

Workshop anual de alinhamento com os envolvidos no processo de avaliação



Histórico



IQF & IQE



Reconhecido em 2008 como
Boa Prática pela FNQ



Muito obrigado!

Márcia Andréa de Matos Leal
marcia.andrea@oi.net.br