ANÁLISE DE BANCO DE DADOS: UM ESTUDO DE CASO DE SOLICITAÇÕES DE CONSUMIDORES NA ANATEL UTILIZANDO A PLATAFORMA KNIME ANALYTICS

Luiz Paulo de Oliveira e Elisandra A. Alves da Silva

Resumo

Com a crescente demanda pela utilização de serviços ligados à área de comunicações, e com a crescente demanda pelo compartilhamento instantâneo de informações, passa-se a evidenciar os problemas tecnológicos enfrentados pelos diversos prestadores ou fornecedores destas tecnologias. Assim, a Anatel, órgão regulamentador das telecomunicações no brasil, tem grande relevância na realização de constantes auditorias e no gerenciamento de constantes recebimentos de solicitações de consumidores em relação a qualidade do serviço prestado ou gerenciado pelas principais empresas do Ramo. Com a elaboração deste artigo, realizando-se a análise do banco de dados da Anatel através de uma ferramenta de análise de dados, Knime, foi possível criar padrões e ganhar volume na fundamentação e caracterização dos principais problemas relatados por tipo de canal de comunicação, tipo de produto ou por regiões específicas. Deste modo, a análise de dados tem grande importância para oferecer técnicas e ferramentas adequadas para a verificação, tratamento e caracterização de grande volume de dados da Anatel, gerados a partir de diversos canais de atendimento, diferentes fontes de aquisição e até mesmo sem padronização ideal para proporcionar resultados eficientes e satisfatórios. Com a utilização de ferramentas como a plataforma Knime Analytics é possível consolidar este grande volume de dados, e realizar a apresentação dos mesmos com segmentação específica e com gráficos de fácil interpre-tação e de fácil manipulação.

Palavras-chave: Análise de Dados, Anatel, Gráficos, Ciência Exata.

Texto Completo: https://drive.ifsp.edu.br/s/fnpinHOECDbiSk9#pdfviewer

---

Revisão #1

Criado Wed, Apr 12, 2023 1:16 PM por Cristina Corrêa de Oliveira

Atualizado Wed, Apr 12, 2023 1:28 PM por Cristina Corrêa de Oliveira