

Autor: Talita Beluffi de Camargo

Co-orientador: Dra Regina Meyer Branski

Orientador: Prof. Dr. Diógenes Cortijo Costa

Agência Financiadora: SAE/UNICAMP

Palavras-chave: Logística, telefonia

talita.belgo@gmail.com

1 - Objetivos e Justificativa

O setor de serviços, o maior da economia brasileira e também o mais heterogêneo, tem grande importância econômica, gerando elevado número de empregos e ocupando um peso crescente na riqueza do país. Inserida nesse setor, dentre as atividades de informação e comunicação destaca-se a importância da telecomunicação, responsável pela maior receita líquida do setor de serviços.

O objetivo da pesquisa era desenvolver uma análise comparativa dos processos logísticos no setor de serviços, particularmente nos sub-segmentos de telefonia fixa e móvel. Entretanto não foi possível realizar a entrevista com a operadora de telefonia fixa, ficando assim a pesquisa restrita apenas a operadora de telefonia móvel.

3 - Discussão

Abaixo apresentam-se os esquemas gerais de operação das operadoras de telefonia fixa e móvel :

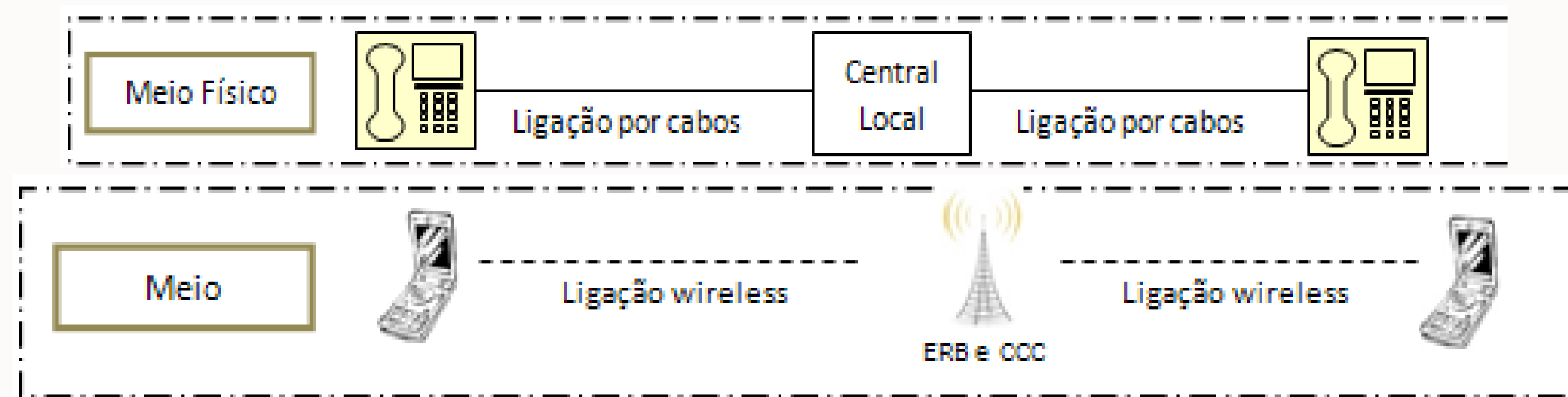


Figura 2 e 3 – Linha telefônica fixa e linha telefônica móvel: meios envolvidos no processo

Nos quadros de 1 a 4 estão resumidas as informações obtidas para o estudo de caso da operadora de telefonia móvel.

Quadro 1 – Caracterização da operadora de telefonia móvel	
Número de funcionários	1100
Número de clientes	Mais de 60 milhões
Conceito do serviço (missão)	“Criar condições para que um maior número de pessoas possa se conectar, a qualquer momento e em qualquer lugar, possibilitando viver de forma mais humana, segura, inteligente e divertida.”
Classificação dos serviços	Intangível, dirigido às pessoas, prestado de forma contínua e a relação entre a empresa e os clientes é formal. Apresenta pouca flexibilidade para customização, as flutuações de demanda são relativamente previsíveis e a empresa tem capacidade para atendê-las. Tem abrangência nacional.

Quadro 2 – Serviços e processos	
Serviços Principais	Distribuição/venda de Aparelhos Celulares, SIM Cards e Cartões de Recarga
Processos e atividades	Acompanhamento, compra, distribuição e venda de aparelhos celulares, cartões de recarga e SIM Cards, instalação de infra-estrutura, call-center e lojas próprias para atendimento de clientes

Quadro 4 – Atividades logísticas dos serviços	
Entrega do serviço	
Gestão da capacidade	Suficiente para agregar a demanda
Gestão da demanda	Comportamento sazonal, monitoramento do tráfego, ERB temporária
Gestão do tempo de espera	Não existem filas
Gestão dos funcionários	Funcionários devem trabalhar de forma integrada e comprometida. Em geral apresentam nível superior ou superior de formação. Há valorização e reconhecimento dos talentos internos
Gestão dos clientes	- Segmentação determinada pelo próprio cliente conforme o plano de celular escolhido: pós-pago, pré-pago e controle - Segmentação feita pela empresa conforme o uso: clientes normais, corporativos e <i>premium</i>
Gestão da qualidade	Realizam testes em lotes de aparelhos antes de vender, responsabilizam-se por eventuais defeitos, fornecem aparelhos de empréstimo, visando diminuição da insatisfação dos clientes
Gestão da informação	Base de dados muito grande, sendo necessários sistemas de extração de dados; centros de distribuição gerenciados por três operadores logísticos

Quadro 3 – Atividades logísticas dos serviços	
Desenvolvimento do serviço	
Compras	Aparelhos Celulares, SIM Cards, Cartões de Recarga, terrenos e Estações Rádio Base (ERBs), bandas de frequência
Fornecedores	Fábricas de aparelhos celulares, SIM Cards, Cartões de Recarga e ERBs e governo (fornecem bandas)
Armazéns ou depósitos	16 centros de distribuição, sob gerenciamento de 3 operadores logísticos
Transporte	Automóveis, caminhonetes, caminhões e aviões
Parceiros	Terceirizam algumas lojas, call-center, instalação de Estações Rádio Base

2 - Metodologia

A pesquisa foi desenvolvida utilizando o método de estudo de caso proposto por Yin (2003). O estudo de caso é um método adequado para os objetivos da pesquisa porque se propõe a investigar os fenômenos em seu contexto real, coletando e registrando informações e possibilitando descrever, explicar, avaliar e explorar estes fenômenos de forma profunda, mas não permite generalizações. As etapas desenvolvidas na pesquisa estão representadas na figura 1.

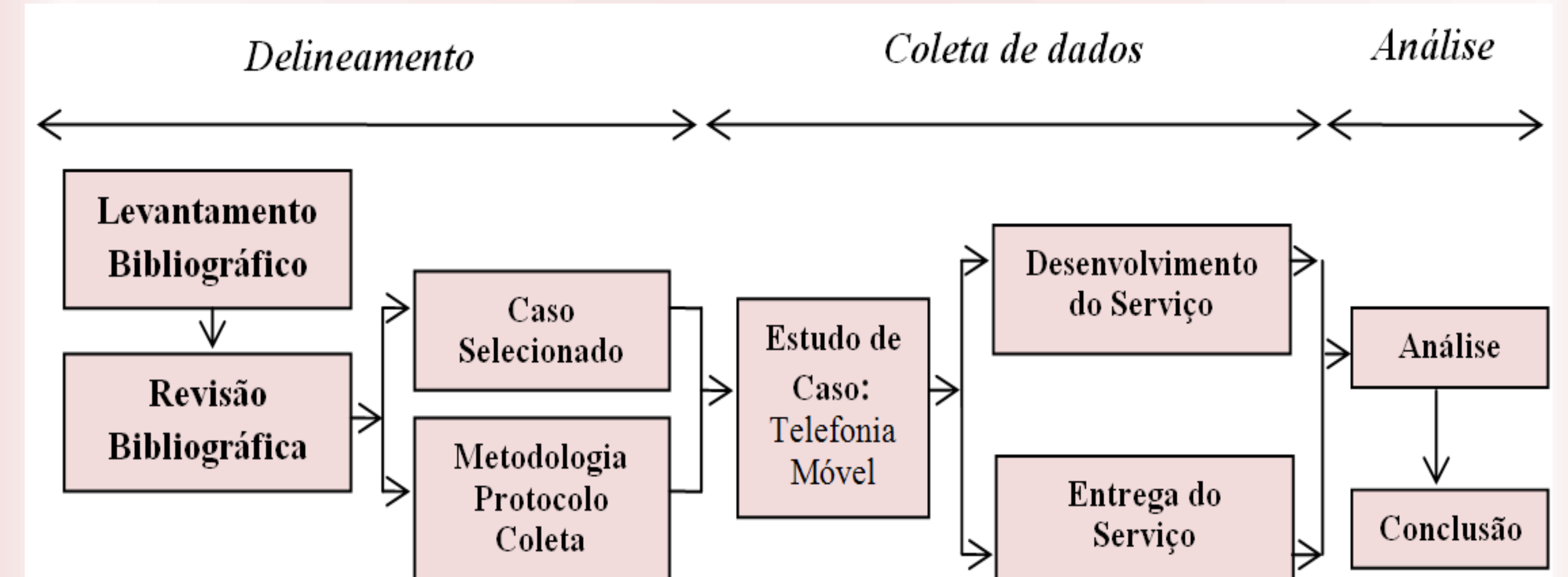


Figura 1: adaptado de Yin (2003)

4 - Resultados

A figura ilustra o processo de logística na operadora de telefonia móvel:

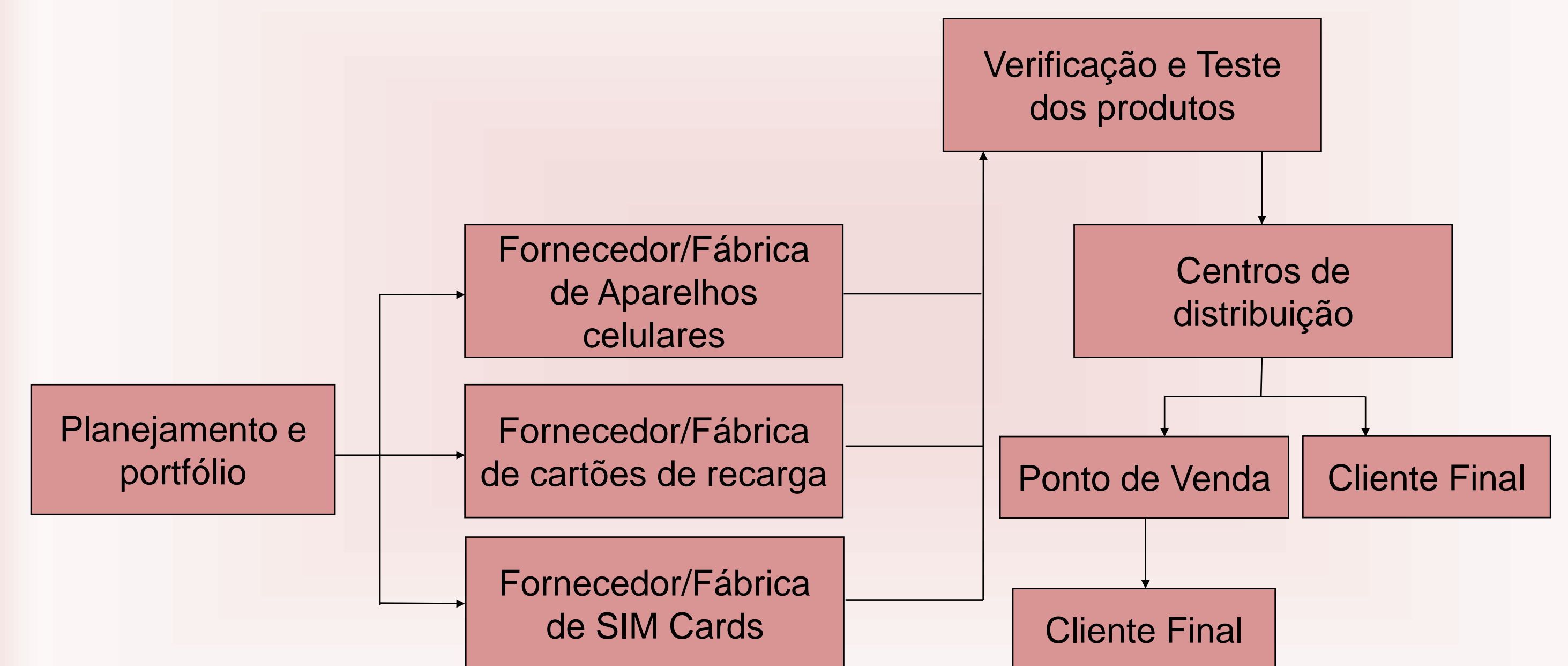


Figura 2 – Fluxograma da logística envolvida na operadora de telefonia móvel

5 - Conclusões

Como o serviço - tráfego de voz - é o mesmo para ambas as operadoras de telefonia fixa e móvel, sua classificação também é semelhante. Verifica-se também que prestador do serviço e cliente são conectados pela infraestrutura necessária à transmissão do serviço. Porém essa infraestrutura é diferente para ambas as operadoras. Outros parâmetros não puderam ser evidenciados visto que não se efetuou o estudo de caso para a operadora de telefonia fixa. Entretanto, inegável é semelhança fundamental entre as telefonias: ambas desempenham papel essencial e determinante na medida em que oferecem a possibilidade de uma conexão instantânea entre pessoas em lugares geograficamente distantes, colaborando fortemente para a universalização do acesso à informação.

6 - Referências Bibliográficas

TELECO. Disponível em <www.teleco.com.br>. Acesso em: 18 dez. 2010.
TUDE, Eduardo; SOUZA, José Luis De. **Telefonia Fixa no Brasil**. 2003. Disponível em: <http://www.teleco.com.br/tutoriais/tutorialstfc/Default.asp>. Acesso em: 29 out. 2010.
TUDE, Eduardo; SOUZA, José Luis De. **Telefonia Celular no Brasil**. 2007. Disponível em: <http://www.teleco.com.br/tutoriais/tutorialcelb/Default.asp>. Acesso em: 29 out. 2010.
YIN, R. K. **Case Study Research: Design and Methods**. Sage, London, 2003.