

Terceirização em Telecomunicações

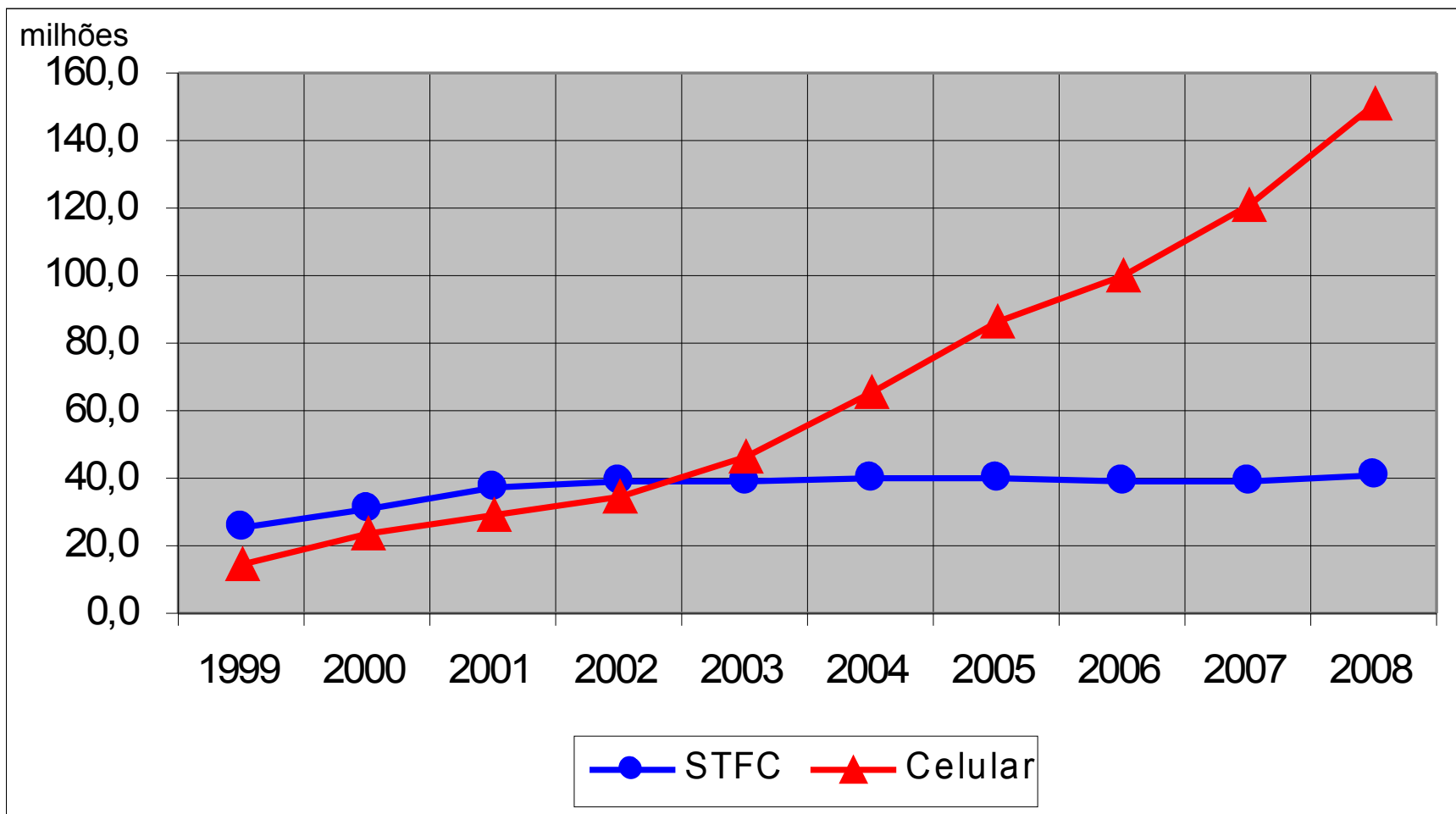
Takashi Tome
Edison Pedro de Lima
João Moura
Seminário Fittel Fev/2010

Observação inicial

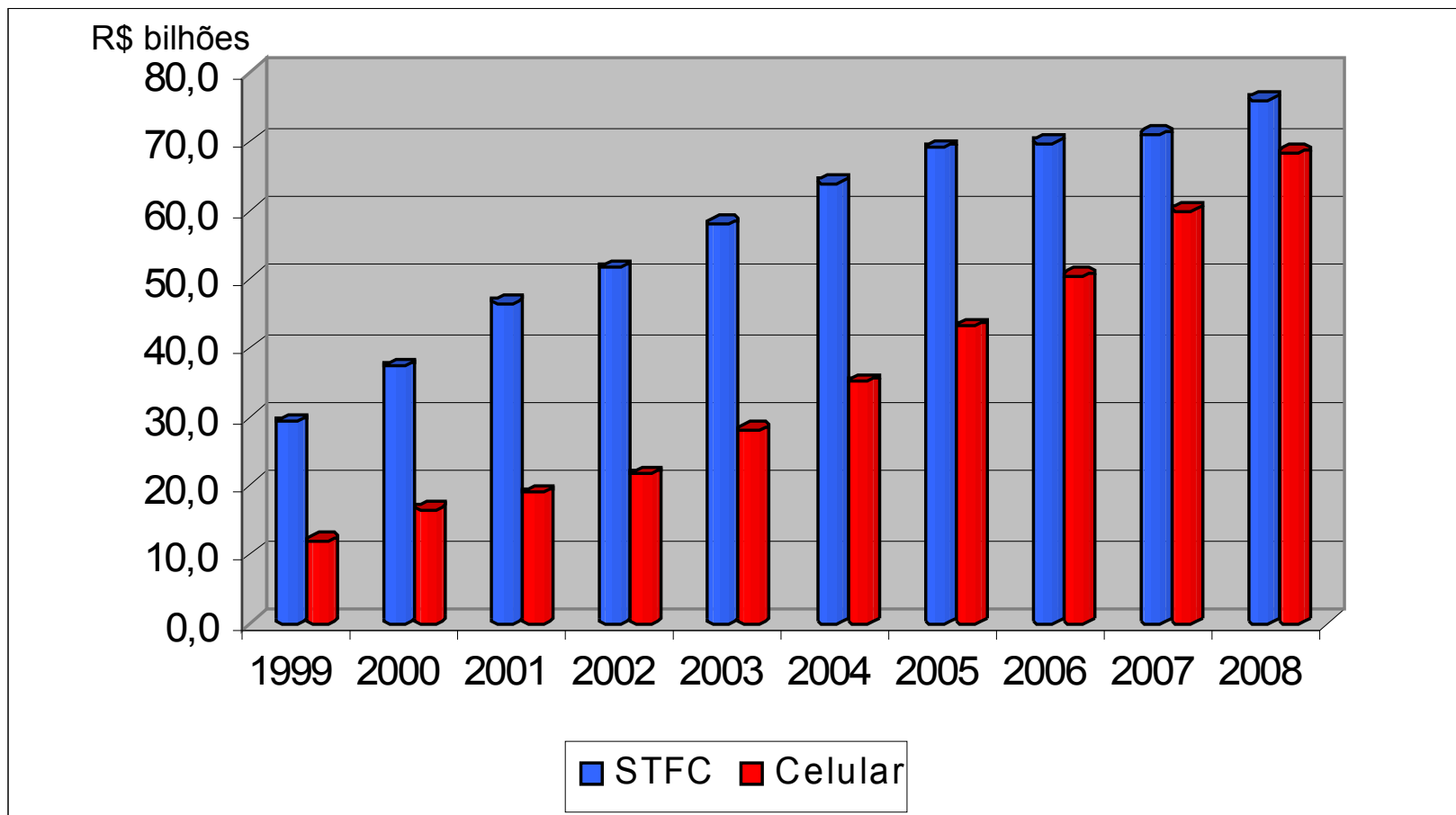
Esta apresentação faz parte de um estudo ainda em elaboração.

Por tal motivo, alguns dados aqui apresentados ainda estão incompletos ou carecem de revisão.

Pós-privatização: Terminais



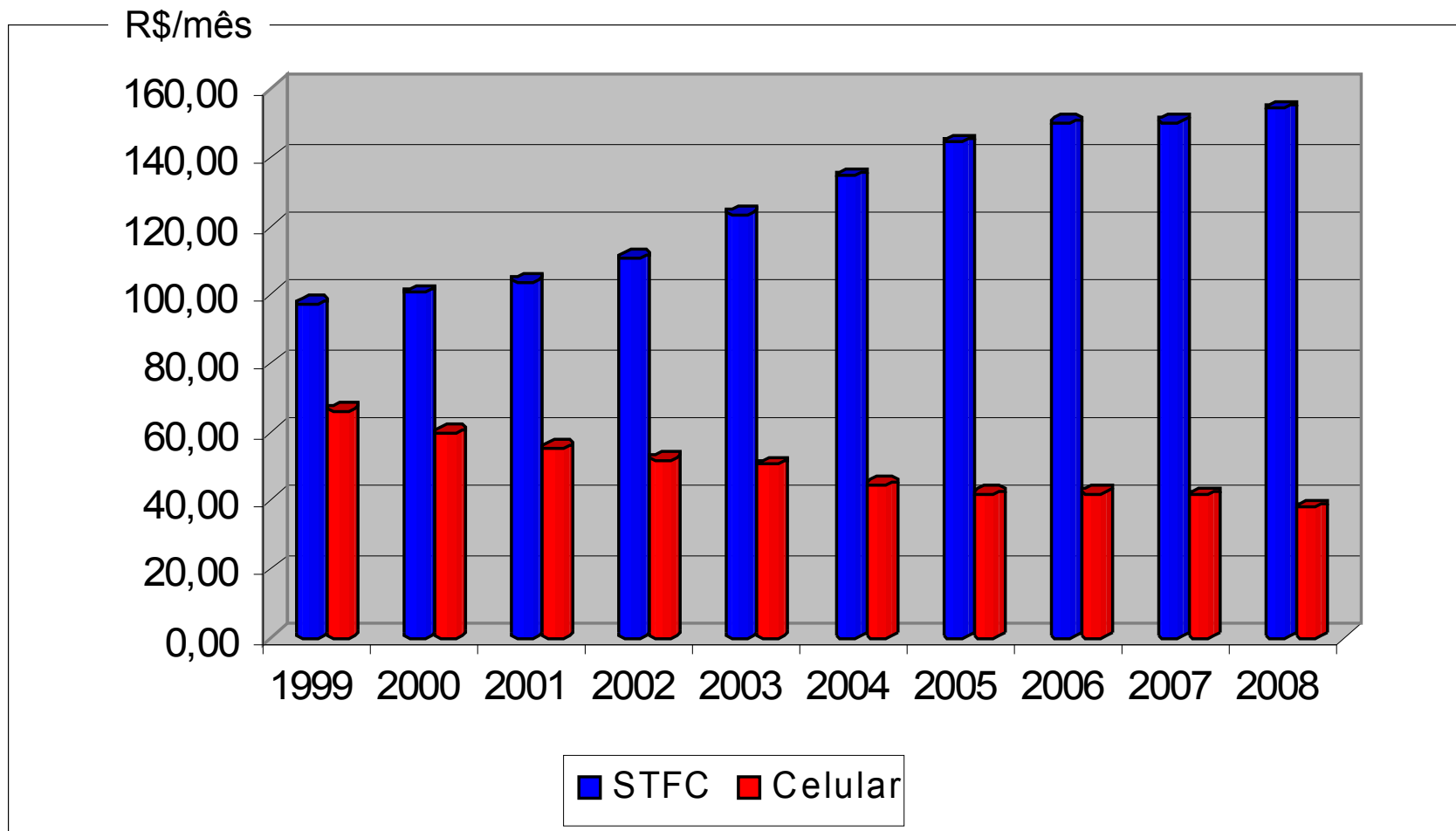
Pós-privatização: Receita bruta



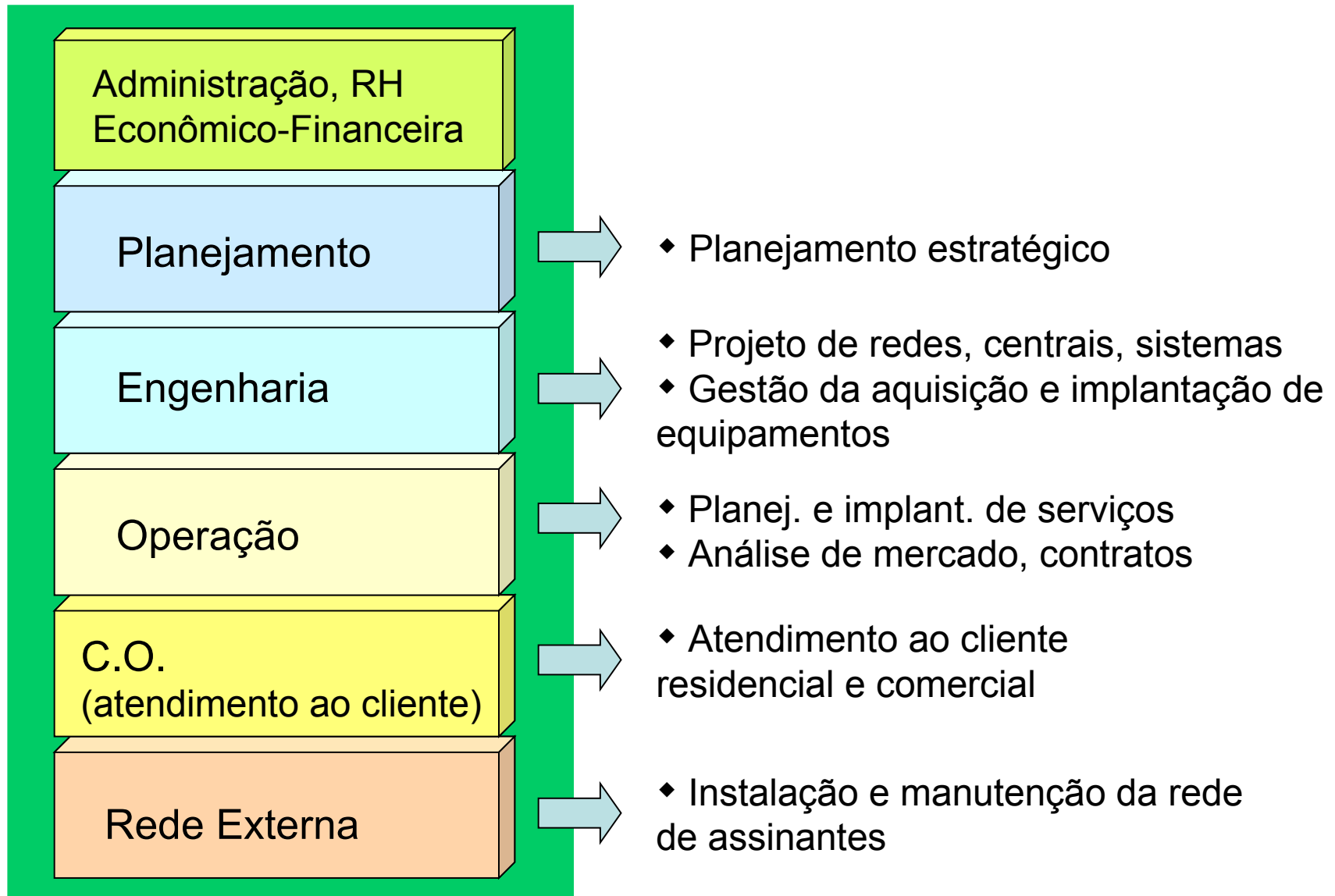
Fonte: Telebrasil

ARPU: Receita média por usuário

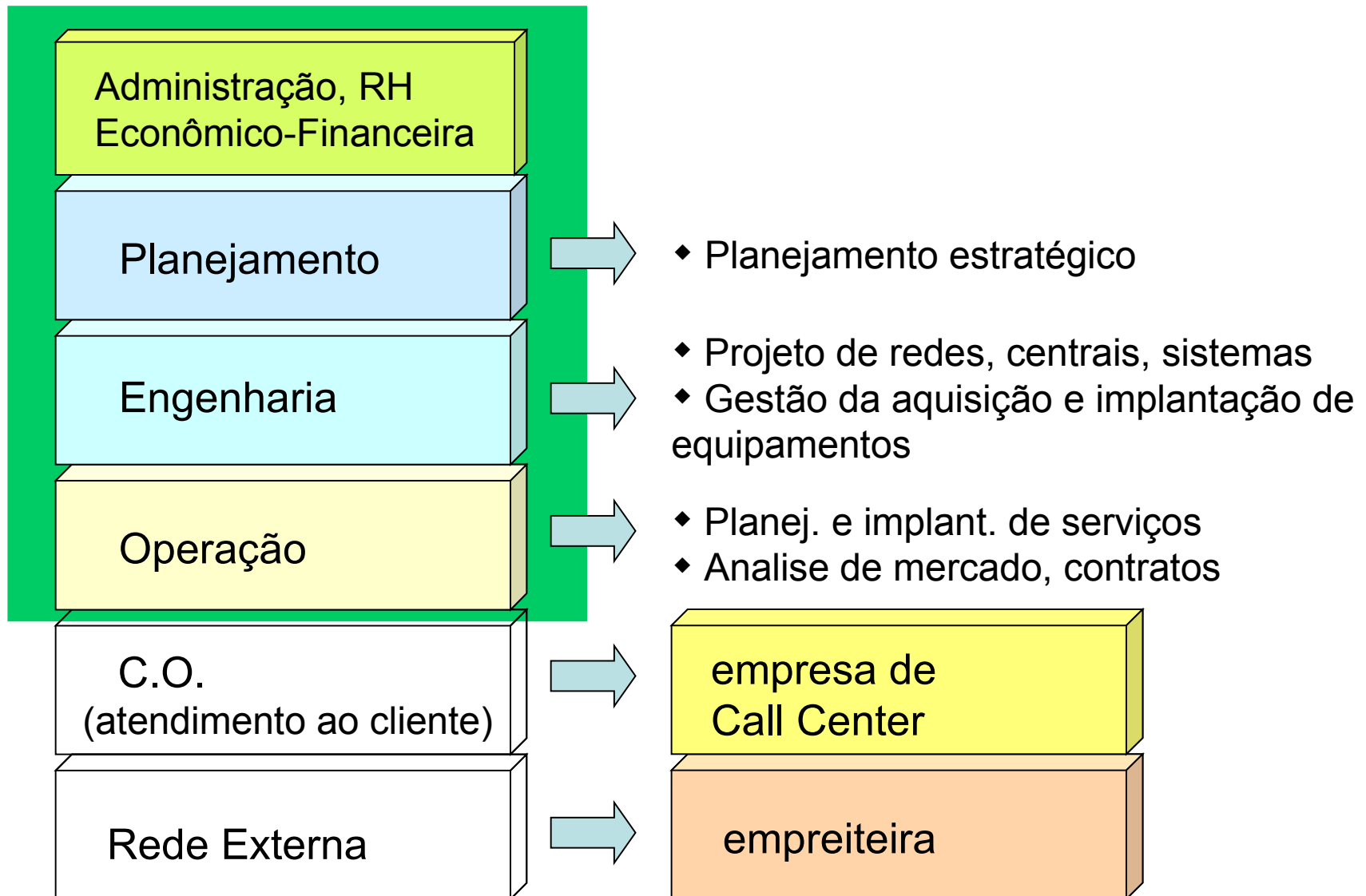
ARPU – *Average Revenue Per User*



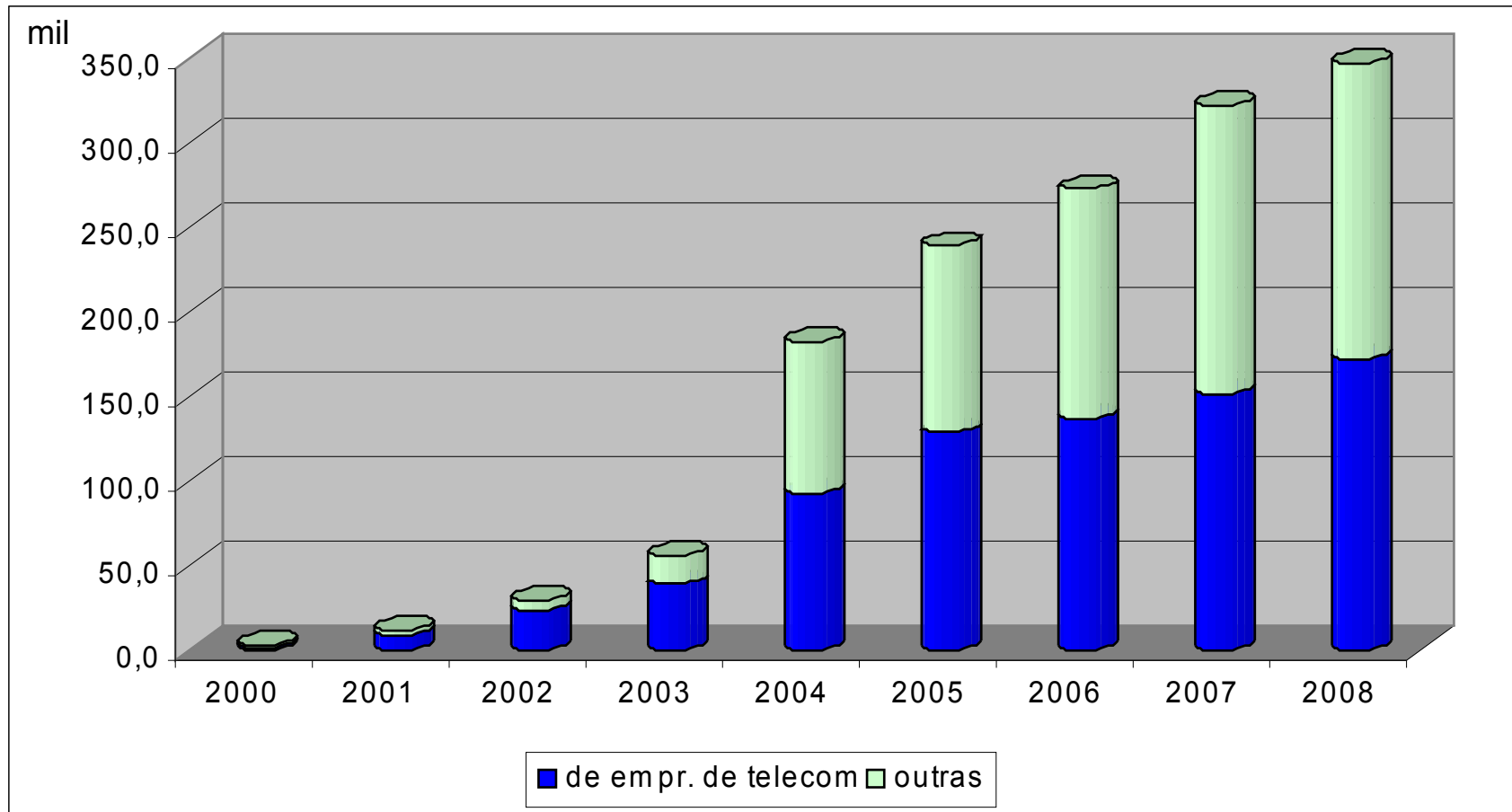
Estrutura típica de empresa operadora STB



Pós-privatização: Terceirização (1ª etapa)



Trabalhadores em Call Centers

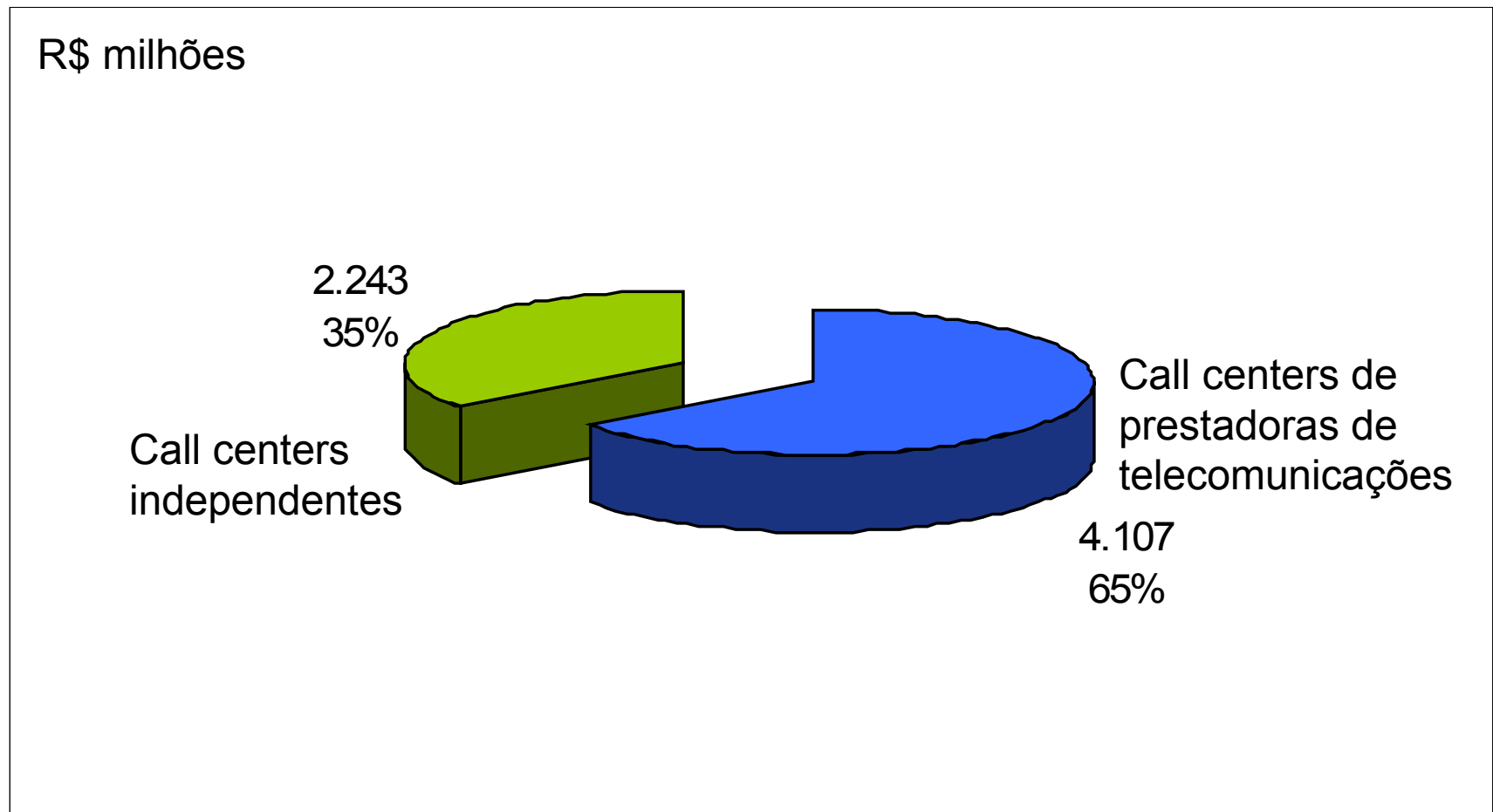


Telecom: Contax (Telemar), Atento (Telefonica), ACS (Algar), Dedic (Vivo/PT), BrasilCenter (Embratel)

Outras: Tivit, TMKT, AeC, CSU, Teleperformance, Almagora, etc.

Fonte: Callcenter.inf.br, empresas

Call Centers: faturamento



Telecom: Contax (Telemar), Atento (Telefonica), ACS (Algar), Dedic (Vivo/PT), BrasilCenter (Embratel)

Outras: Tivit, TMKT, AeC, CSU, Teleperformance, Almagora, etc.

Fonte: Callcenter.inf.br, empresas

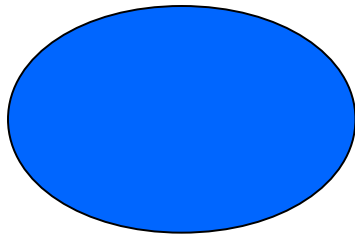
Trabalhadores em Call Centers

- Problema:
 - Como avaliar a dimensão da terceirização das telecomunicações, no tocante aos *Call Center*?
 - Uma empresa de *Call Center* atende diversos segmentos:
 - telecom,
 - setor bancário,
 - comércio varejista, etc.
 - como separar apenas a parte relativa a telecomunicações?

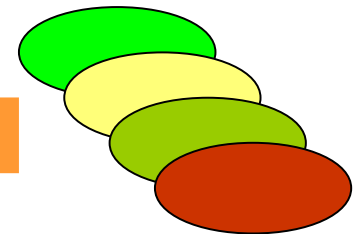
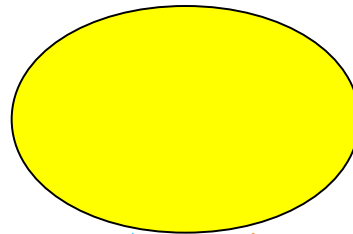
Metodologia para avaliação de Call Center

- Solução: Proporcionalidade custo/pessoal

Empresa STFC/SMP



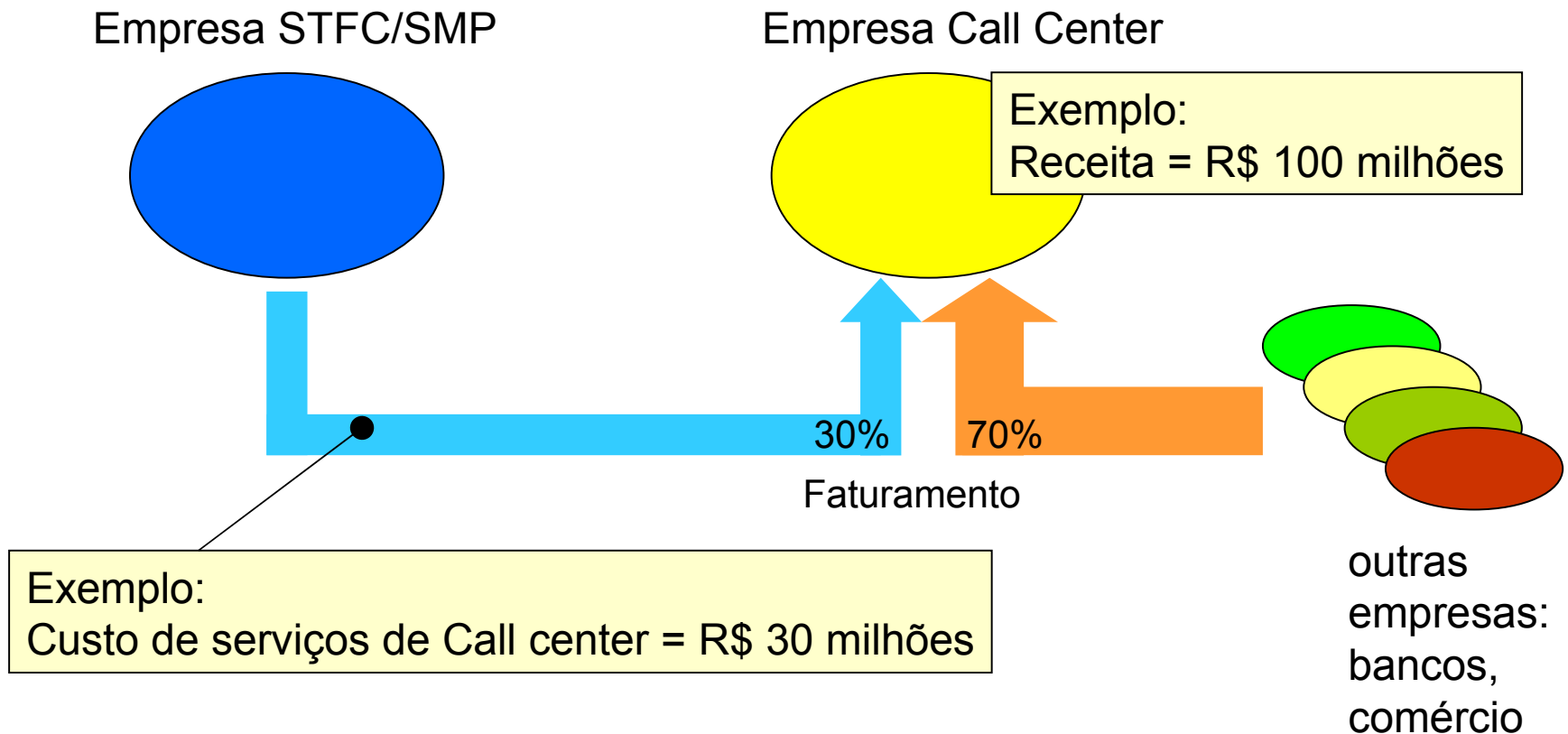
Empresa Call Center



outras
empresas:
bancos,
comércio

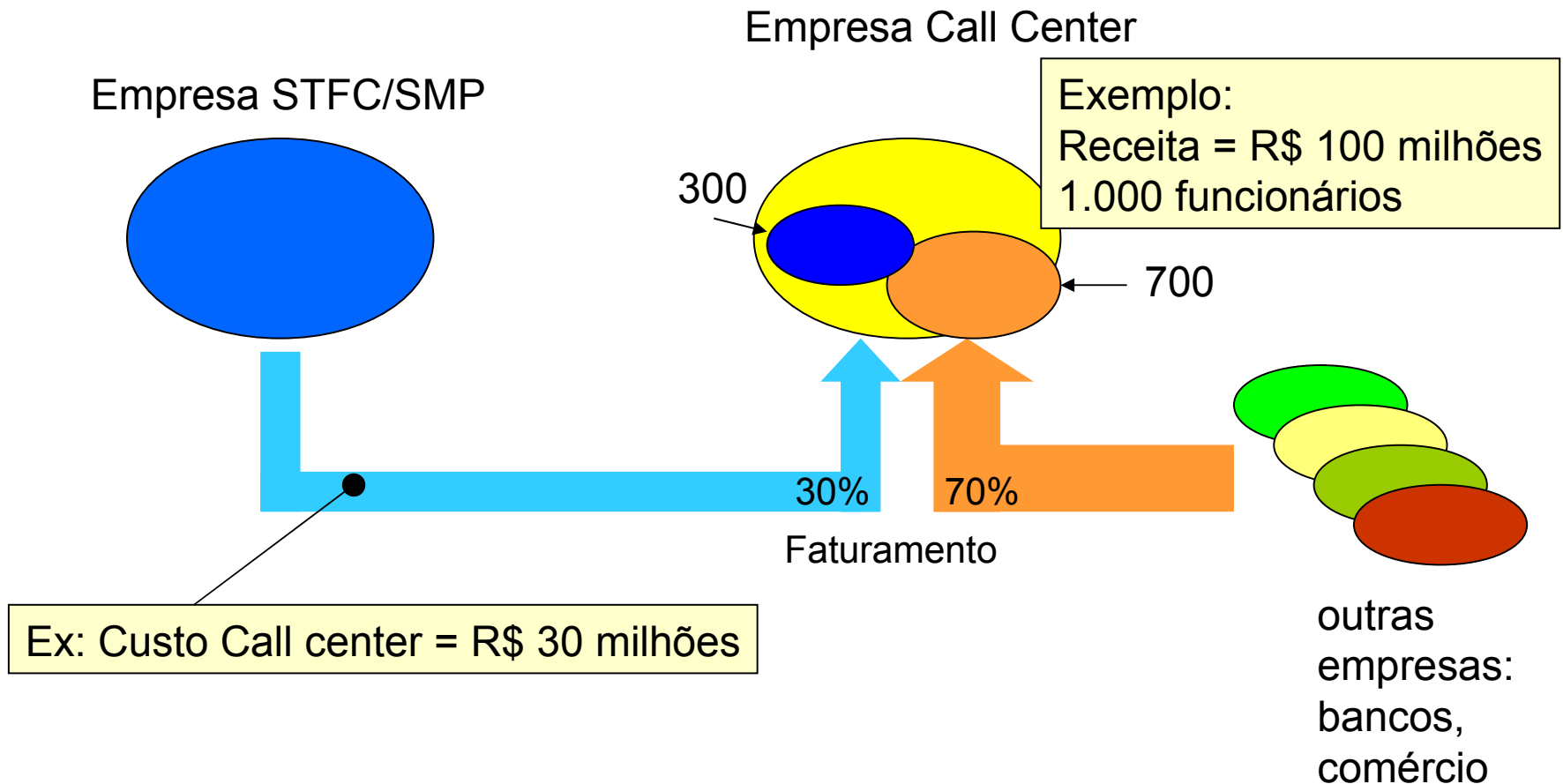
Metodologia para avaliação de Call Center

- Solução: Proporcionalidade custo/pessoal

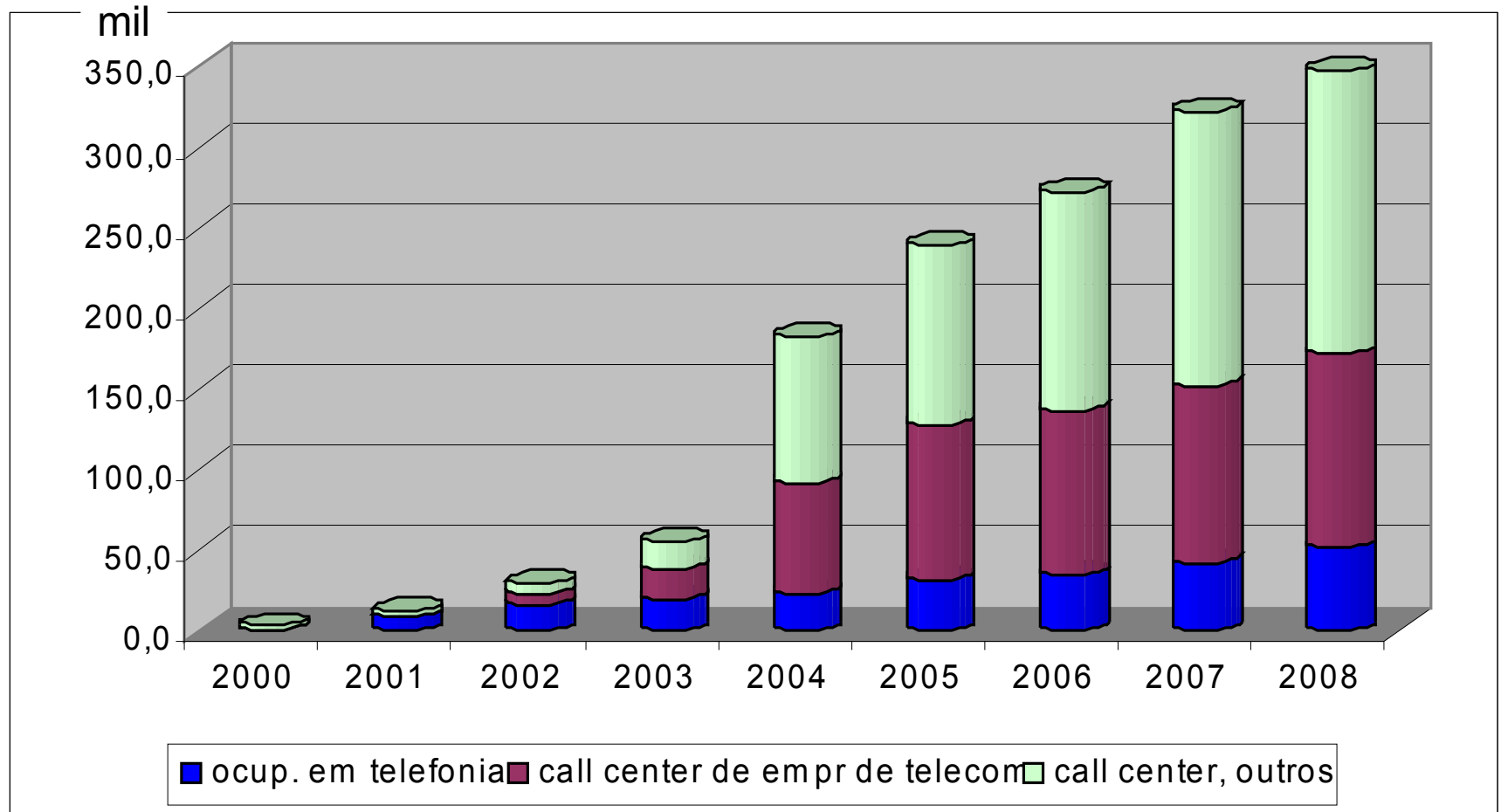


Metodologia para avaliação de Call Center

- Solução: Proporcionalidade custo/pessoal



Trabalhadores: Call Center

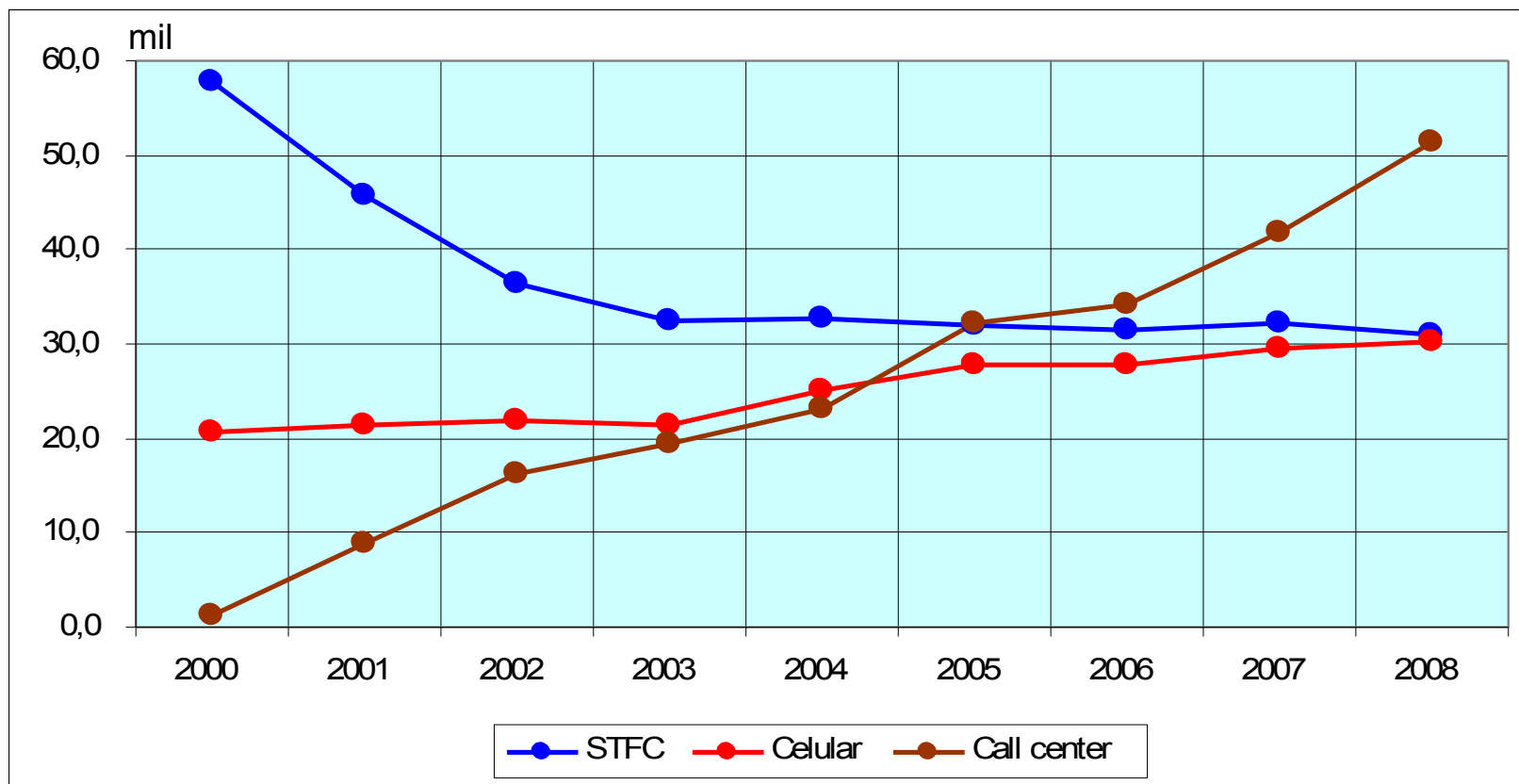


Telecom: Contax (Telemar), Atento (Telefonica), ACS (Algar), Dedic (Vivo/PT), BrasilCenter (Embratel)

Outras: Tivit, TMKT, AeC, CSU, Teleperformance, etc.

Fonte: www.callcenter.inf.br, empresas, estimativa dos autores

Trabalhadores: Telefonia (fixa+móvel)



2000:
STFC: 57,7
Cel: 20,6
CC: 1,3

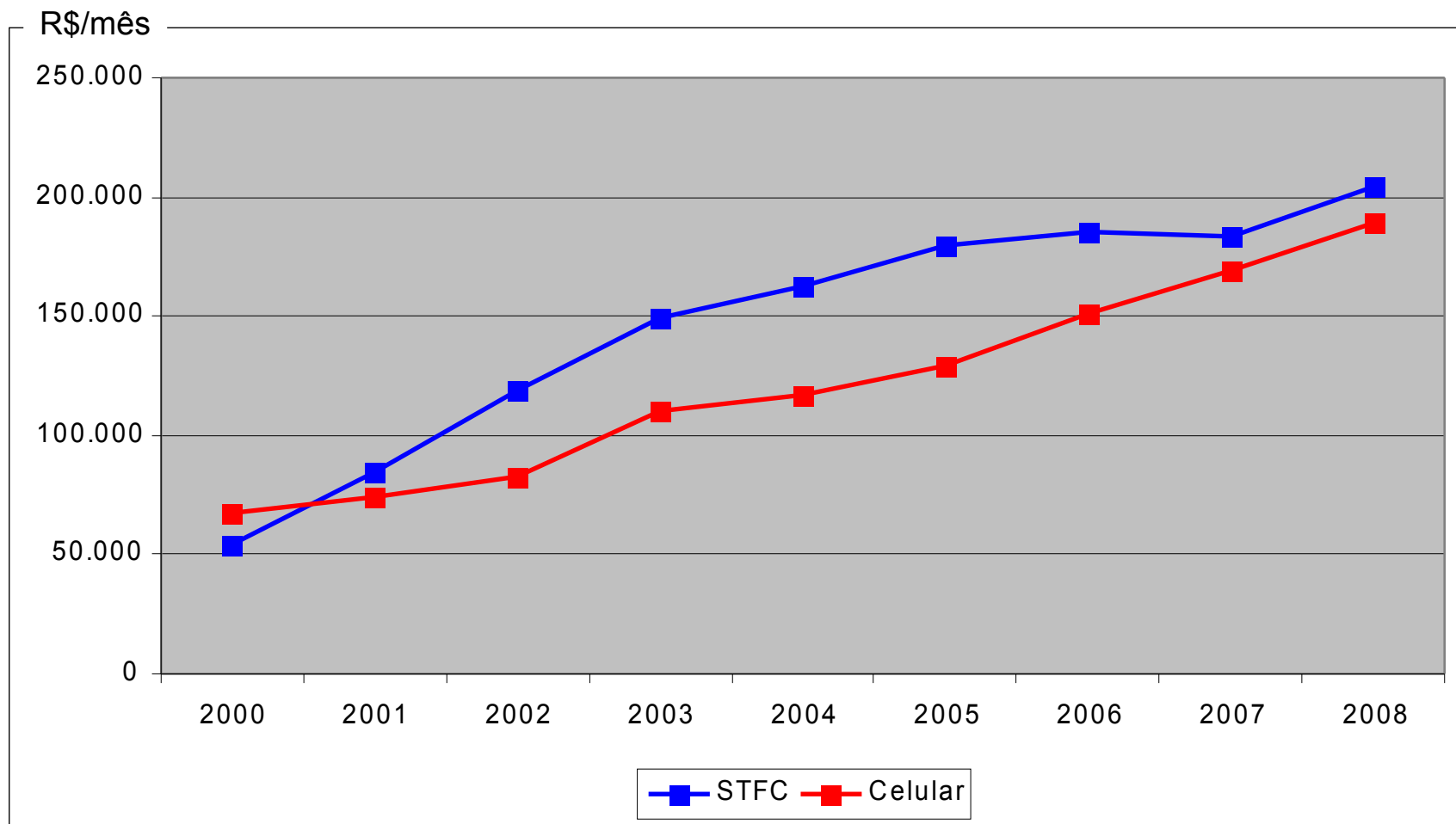
2004:
STFC: 32,8
Cel: 25,0
CC: 23,1

2008:
STFC: 31,1
Cel: 30,2
CC: 51,5

Introduzindo um novo termo: ARPW

ARPW – *Average Revenue Per Worker*

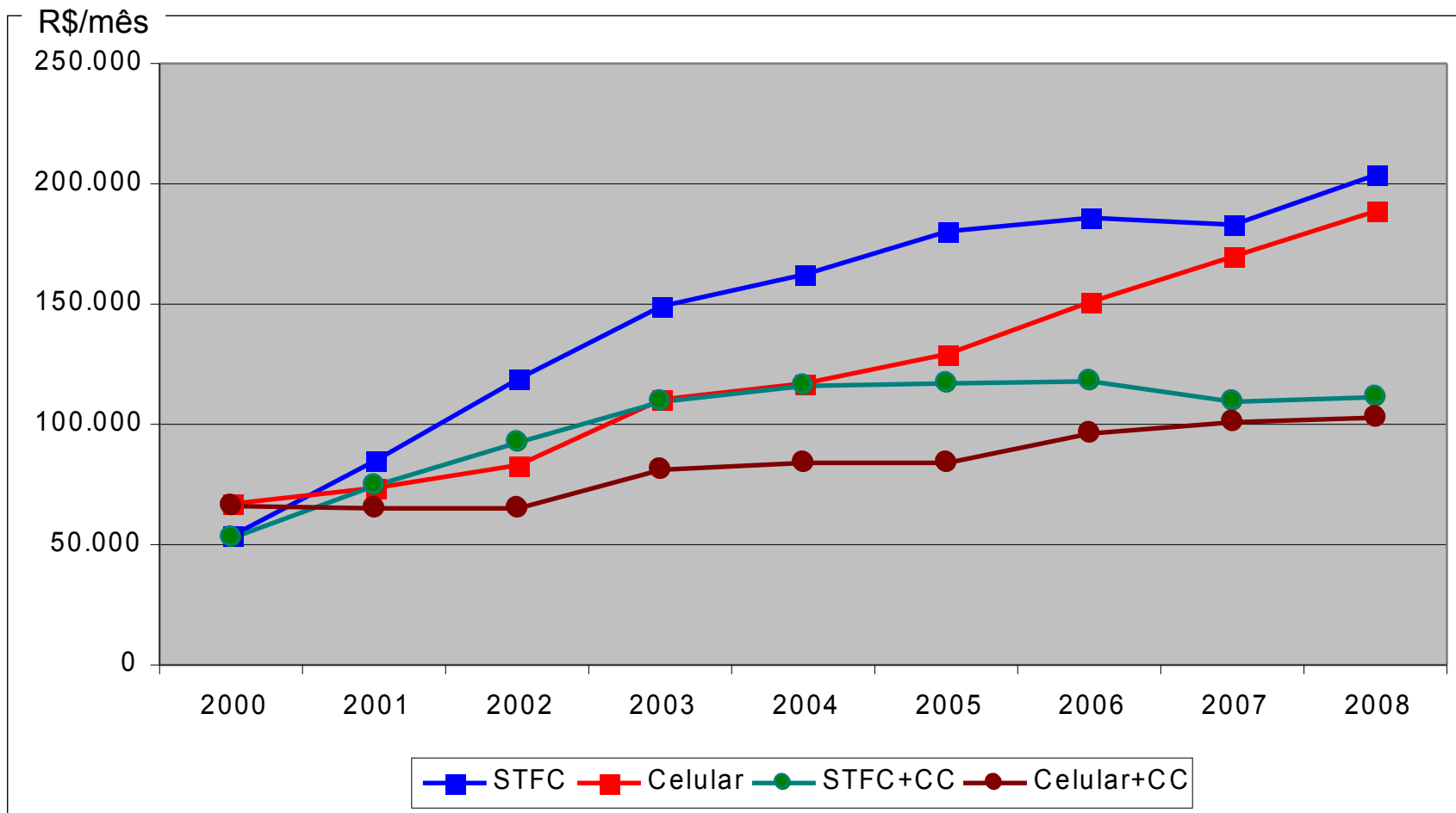
Receita média por empregado



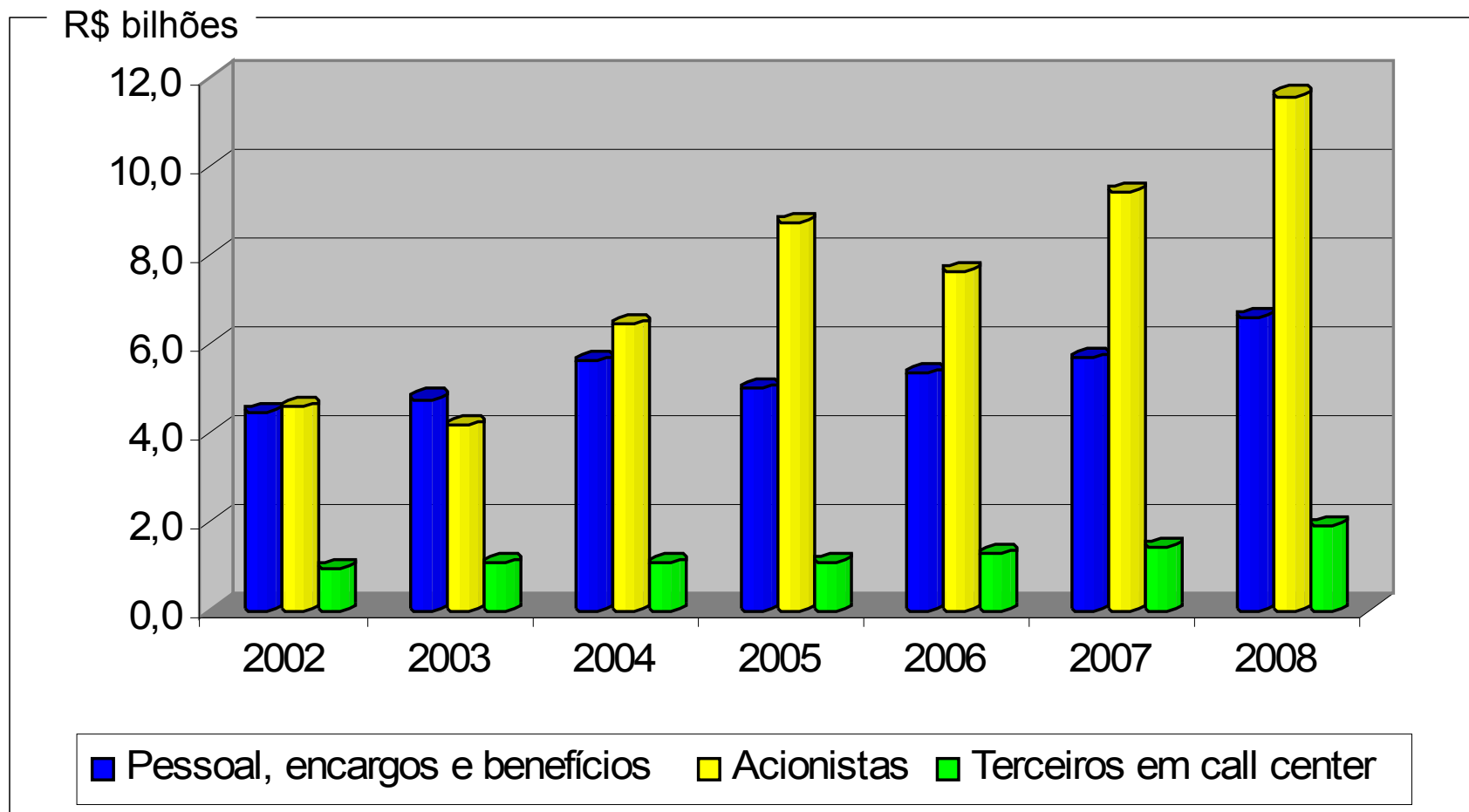
Introduzindo um novo termo: ARPW

ARPW – *Average Revenue Per Worker*

Receita média por empregado

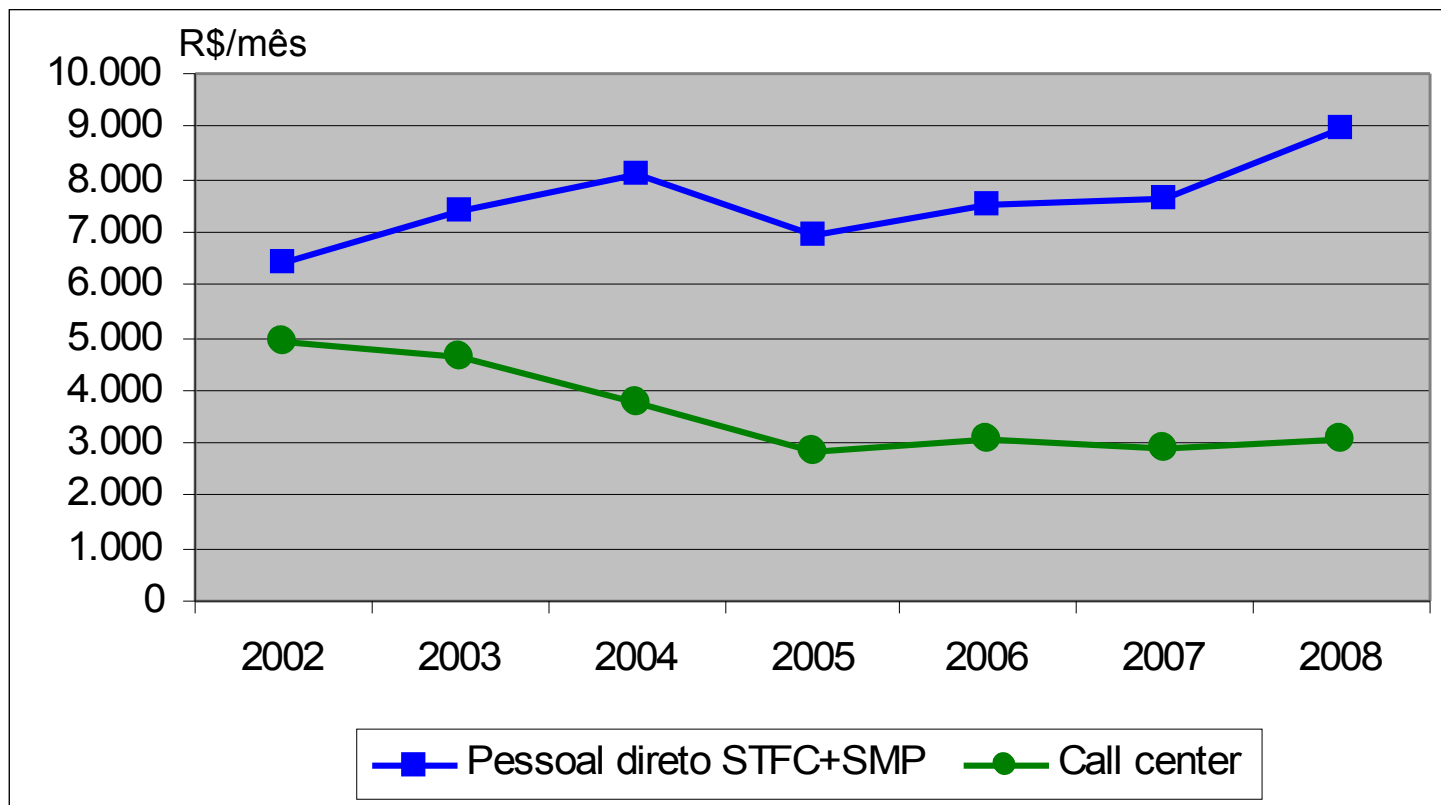


Distribuição de receitas



Fonte: Telebrasil, callcenter.inf.br, empresas, estimativa dos autores

Preliminar: Custo de M.O.



STFC/SMP: Salários, benefícios e encargos

Call center: Salários/benefícios, encargos, custo de equipamento, infraestrutura, energia elétrica, etc

Fonte: Telebrasil, callcenter.inf.br, estimativa dos autores.