

## **Benchmarking Competitivo entre Operadoras de Telefonia do curso de Engenharia de Produção**

*Guedes J R; Siqueira L M; Pereira M F; Mello S R B.*

*UniFoa – Centro Universitário de Volta Redonda, Volta Redonda, RJ*

O mercado de telefonia é um dos que mais cresce, sendo altamente competitivo, que emprega tecnologia de ponta e está em constante evolução. O objetivo deste trabalho é mostrar uma aplicação da ferramenta da qualidade Benchmarking aplicado as quatro maiores empresas concorrentes do mercado de telefonia. Foram analisados planos oferecidos, cobertura, tarifação, vantagens e pontos diferenciais. Foi possível identificar o benchmark dos planos pré-pagos, pós-pagos e serviços de dados para a região sul fluminense. Com este estudo aplicamos os conceitos dos indicadores de desempenho da qualidade, flexibilidade e custo das operações de telefonia analisadas. A qualidade relacionada a cobertura, a flexibilidade como a variedade de planos e o custo como a relação benefício / preço de cada serviço oferecido. Este trabalho, como aplicação acadêmica, permitiu aos estudantes do 5º período de Engenharia de Produção do UniFOA vivenciarem o planejamento estratégico da empresas analisadas numa interação universidade-empresa. A importância deste trabalho é considerável, principalmente para os alunos interessados em conhecer as aplicações do curso de Engenharia de Produção no mercado de trabalho.

*Palavras-chave: Benchmarking, índices de desempenho, competitividade.*

*marcela.fpereira@hotmail.com*