

# Adotando alternativas

Prof. Anderson Pereira Ataides

## 1. Alternativas a quê?

Em tempos de globalização, onde empresas buscam adequação de custos e pessoas fecham os bolsos para evitar desperdícios, devemos buscar por produtos ou serviços que consigam suprir com eficiência e com o máximo de economia as nossas necessidades, sejam elas de consumo, lazer, saúde. Ou seja devemos buscar aquelas soluções que ofereçam a melhor relação custo x benefício. Esta não é uma tarefa fácil, nem é óbvia bastante de modo que sempre estejamos fazendo economia.

É inconcebível pensar que um produto ou serviço é "insubstituível", pois com um pouco de esforço, tempo e paciência, conseguimos um produto semelhante com preço mais acessível. Os carros populares são um bom exemplo. Antes da chegada do mal-falado UNO Mille, a procura era sempre por motores mais potentes que davam mais poder ao automóvel. Hoje, os carros 1.0 16V têm quase a mesma eficiência que os antigos modelos 1.6 e oferecendo maior economia. E ainda tem um detalhe: aparentemente você não vê diferença entre modelos que oferecem esta opção de motor. Você consegue diferenciar um Clio 1.0 de um Clio 1.6 apenas no visual?

E alternativas existem para tudo. No supermercado, antigamente as donas de casa só encontravam o Limpol, e no máximo mais uma alternativa. Hoje você fica perdido em meio a tantas alternativas. Os automóveis também, antes tínhamos apenas 4 montadoras e a escolha era restrita a um ou dois modelos de cada. Hoje, a montadora briga até com ela mesma pelo mercado (Ka x Fiesta, Corsa x Celta, Gol x Fox). Na informática, antes comprar computador significava usar o Microsoft Windows, e hoje temos alternativas interessantes como o Linux.

Resumindo, há alternativas para tudo. Até os casais não procuram os amantes? E o que é o amante senão uma alternativa ao companheiro "oficial"?

## 2. Algumas experiências

Analise comigo algumas experiências que tive na busca de alternativas. Todas elas foram realizadas na empresa onde trabalho na busca principalmente por redução de custo operacional. Algumas ainda estão em implantação e somente há confirmação parcial dos resultados.

### 2.1. Telefonia fixa

Em todas as reuniões de diretoria, sempre surgia o assunto *telefone*. Sempre haviam reclamações sobre o desperdício e que deveríamos cortar ao máximo a realização de ligações dentro da empresa. Um dos diretores chegou ao cúmulo de fixar em sua mesa um cartaz dizendo: Para fazer ligações, não peça meu telefone emprestado, use o *SEU* celular.

E na busca desta redução de custos com telefone, entramos em planos oferecidos pelas operadoras mas a conta continuava com pouquíssimas ou nenhuma alteração. Estávamos chegando à conclusão que o nível de ligações já havia chegado ao mínimo e que não teria mais possibilidade de baixar. Felizmente, e

deixando a modéstia de lado, eu estou aberto a alternativas e encontrei em uma nova operadora a solução do problema.

O problema não estava todo dentro de minha empresa, mas no modelo de tarifação da operadora que eu estava utilizando. Por cobrar pulsos ao invés de minutos, havia um desperdício muito grande de tempo que era cobrado mas não era utilizado. Se eu observasse apenas o valor da tarifa cobrada por pulso, a operadora ganharia com facilidade a concorrência pois como um pulso equivale a quatro minutos, o valor do minuto fica bem pequeno. O problema é que em uma ligação de apenas dois minutos eu posso pagar por dois pulsos. Ao completar uma ligação um pulso inicial é cobrado. O próximo pulso (primeiro da contagem de tempo) depende de um contador da operadora e pode (provavelmente vai) ocorrer antes dos quatro minutos contados a partir do início da ligação. Assim em uma ligação de apenas dois minutos eu pago dois pulsos, resultando em um desperdício de seis minutos.

A operadora concorrente já tarifa as ligações por minuto o que acaba sendo mais justo para ambas as partes (operadora e consumidor). Supondo que a menor fração da operadora seja o minuto, em uma ligação de 30 segundos, o desperdício seria dos 30 segundos restantes. Esta mesma ligação tarifada em pulso, geraria um desperdício de 3,5 minutos. Para baratear mais ainda, me foi oferecido um plano de pacote de minutos, ou seja, eu fecharia um pacote tendo direito a X minutos mensais pagando apenas uma única taxa. O resultado é que a conta com telefone reduziu em pelo menos 40%.

Um outro adicional oferecido foi a conta detalhada. Na operadora antiga, não havia como saber para onde foram feitas as ligações locais. Um dos diretores certa vez solicitou que a operadora detalhasse sua conta, mostrando estas ligações locais e teve a resposta que isto não seria possível e que nenhuma operadora fazia este serviço. Que operador mal informado! A operadora que uso agora me informa mensalmente por *email* que o detalhamento das minhas ligações está disponível para download. Eu conecto no site, baixo o arquivo e vejo 100% de minhas ligações. Com esta facilidade, divulguei aos funcionários que as ligações eram rastreadas e que eu sabia para onde elas eram feitas. Citei alguns exemplos e o resultado foi que passou a sobrar minutos do pacote.

Ainda não fizemos um levantamento minucioso para saber da economia real obtida com a mudança de operadora, mas somando a redução vinda pela tarifação por minuto com os minutos que passaram a sobrar depois do "rastreamento" a economia tranquilamente vai chegar à casa dos 50%. E esta mudança ainda me mostrou outra fonte de desperdício: ligações para celular. Depois de mudar, notei que as ligações para celular passaram a representar de 40% a 50% do valor da conta. Isto me levou a adotar outra alternativa que vou descrever a seguir.

Acho que não preciso dizer que eu era cliente da Brasil Telecom (<http://www.brasiltelecom.com.br/>) e que a alternativa que adotei foi a GVT (<http://www.gvt.net.br/>).

## 2.2. Telefonia móvel (celular)

Depois de adotar um plano alternativo na telefonia fixa, ficou muito evidente o desperdício ocorrido nas ligações para celular. Como o valor da conta era "mascarado" pelos pulsos, o valor das ligações para celular ficavam também ocultos. Com a redução da conta telefônica este gasto com celular ficou muito evidente. Mais uma vez, vamos em busca de alternativas.

Logo no início das pesquisas já ficou *claro* (sem querer ser tendencioso) que era possível reduzir o valor gasto com celular fazendo uma mudança simples: ligar para celular utilizando um celular ao invés do telefone fixo. E aí qualquer operadora de celular que eu escolhesse já teria resultado expressivo na redução de custos. Mas como sou adepto das alternativas, vou procurar a mais viável.

Diferente da telefonia fixa, que em minha região só existe duas, na celular tenho três escolhas. Depois de vários contatos, muitas contas, depois de avaliar muitos planos oferecidos, veio o momento de analisar as propostas e decidir a mais viável. Assim como na telefonia fixa a maior operadora ofereceu o serviço mais caro, com menos facilidades.

A operadora que adotei, me ofereceu um aparelho a um preço normal, e por eu ter apresentado uma fatura de uma linha que possuímos na concorrente, compramos um segundo aparelho com 65% de desconto. E mais um detalhe: fazendo conta conjunta, ou seja, fechando no pacote de minutos, os dois telefones compartilham estes minutos e apenas uma fatura vem para a empresa. Ok, a outra operadora também oferece um pacote parecido, mas apenas para clientes corporativos. Teoricamente eu deveria procurar um plano corporativo, mas mesmo juntando todas as ligações para celular, eu não tenho um fluxo tão grande que justifique eu entrar neste tipo de plano. E a operadora que eu escolhi fez a conta conjunta num plano pessoal.

Com a adoção desta alternativa, o custo com telefone celular deve cair em 50%. E como na telefonia fixa vai sobrar minutos, fazendo este custo reduzir ainda mais.

Só para informar, as operadoras disponíveis eram a Vivo (<http://www.vivo.com.br/>), a Claro (<http://www.claro.com.br/>) e a Tim (<http://www.tim.com.br/>). Adotei a Claro.

## 2.3. Informática

Neste quesito eu poderia escrever um livro sobre migração de sistemas, análise de várias ferramentas alternativas, sistemas operacionais, sistemas de gestão, banco de dados e por aí vai. Mas eu vou me ater às experiências sucedidas em minha empresa e que já estão em funcionamento.

Logo no início deste artigo, citei a concorrência Windows x Linux. O fato é que esta discussão merece mais atenção pois não se trata apenas de dois concorrentes brigando, mas de dois modelos de negócio diferentes: o modelo proprietário e o modelo livre. No modelo proprietário, ao qual estamos acostumados, o fornecedor do *software* tem o poder sobre o seu produto, cabendo ao usuário apenas o direito de utilizá-lo. Já o modelo livre, o usuário tem o poder de fazer o que desejar com o *software*, como por exemplo alterá-lo segundo suas necessidades.

A minha luta neste caso foi que no modelo proprietário eu tinha duas alternativas para aquisição de um *software*: aluguel ou aquisição. Em ambas alternativas meu direito sobre o sistema era apenas o de uso. Alugando o sistema, eu tenho direito além de usar o sistema, o de ter uma manutenção periódica além de *upgrades* e assistência técnica mediante o pagamento de uma taxa mensal. Adquirindo um sistema, eu adquiro o direito de usá-lo. Posteriormente, o fornecedor me oferece uma manutenção onde eu pago uma taxa mensal e tenho direito a *upgrades* com descontos e assistência. Ora, esta manutenção não é o mesmo aluguel? Resumindo, a aquisição é o pior negócio já que eu acabo comprando e alugando o *software* ao mesmo tempo.

Partindo para o modelo livre, ao adquirir<sup>1</sup> um *software* eu tenho o direito de analisá-lo, modificá-lo e redistribuí-lo como bem entender. A vantagem disto é que se eu abro uma filial de minha empresa, eu não preciso pagar novamente para ter o sistema funcionando na nova unidade, basta eu instalar o que eu adquiri e pronto. Notou a diferença? Como a maioria dos fornecedores de sistemas estabelecem seus preços de acordo com o tamanho da rede, imagine se eu tivesse que adquirir o sistema novamente para instalar na nova unidade com 5, 10 micros em rede?

No caso de minha empresa, o *software* gerencial é alugado. Ótimo! Já fugimos do custo adicional da aquisição. O problema é a infra-estrutura. A empresa sempre trabalhou com *software* legalizado até que um

dia adquirimos um computador novo: O sistema gerenciador de rede não aceitava o sistema operacional que veio nele e ele, por sua vez, não aceitava um sistema operacional de versão anterior. De duas uma: ou eu fazia o *upgrade* de todo o sistema de rede ou trocava o micro. Decidi pelo *upgrade*. Mas por motivos técnicos, o sistema que veio na máquina não suportava tantas conexões simultâneas.

Como eu estava às vésperas de uma viagem, adquiri um CD pirata, destes que saem nos anúncios classificados, com um sistema operacional que suportasse esta carga. Ao chegar de viagem eu resolveria o problema. E realmente reinou a calma, com tudo funcionando perfeitamente até minha chegada. Mas como tudo que é bom não dura para sempre, não preciso dizer minha decepção ao saber do valor absurdo que eu teria que desembolsar para legalizar minha rede. Pior ainda foi descobrir que por não ter um tal "Cartão de registro", todos os meus computadores estavam em situação irregular.

Aí veio a alternativa: passei a usar *software* livre. Em apenas dois CD's que me custou menos de 10% da solução proprietária eu tinha disponível as mesmas ferramentas e mais outras tantas que não procurei nem saber quanto ficava se eu optasse pelo modelo proprietário.

Note que no caso da informática, não foi nem o caso de reduzir custos mas foi uma ação muito mais preventiva, pois eu evitei de gastar. Hoje, apenas o *software* gerencial de minha empresa é proprietário (alugado). Todos os outros estão sendo substituídos por equivalentes livres.

### 3. Conclusão

No momento atual, não dá mais para ignorar as alternativas que nos rondam em detrimento do que está no mercado há anos dando certo. Mais uma vez, digo que não há nenhum sentido em dizer que algo é insubstituível. Se apenas ignorarmos as alternativas, já que o que eu possuo hoje está indo bem, eu posso estar ignorando uma chance de economizar, ou ainda, de ganhar dinheiro.

É óbvio que nem todas as alternativas que nos aparecem são realmente viáveis, nem todas geram economia, nem todas são realmente alternativas. Porém não devemos apenas fechar os olhos e assumir que o que está consolidado é a única verdade e que nada poderá superá-la seja em funcionalidade como em economia.

O maior empecilho à adoção de alternativas é a resistência a mudanças e comodidade de se deixar tudo como está. Recentemente uma pessoa próxima a mim teve o seu celular roubado e precisava adquirir outro. Mostrei as alternativas, citei meu exemplo mas a pessoa preferiu continuar na operadora de costume pela comodidade de "manter o número" do telefone. Atitudes assim é que fazem com que as empresas maiores façam o que querem com seus preços. E o consumidor simplesmente aceita. E se você diz que vai mudar para a concorrente eles simplesmente dizem: Pode ir! Por que isto acontece? Por que eles não fazem questão? Eles estão seguros pois a acomodação dos outros clientes supre com muita folga a perda de um outro.

Digo que devemos começar a adotar uma postura mais ativa e exigente, que obrigue estas empresas a oferecerem mais serviços a preços mais acessíveis. Não sou contra nenhuma das empresas que citei no artigo, mas acho que elas realmente abusam um pouco devido ao nosso comodismo. Quer que alguém baixe o preço? Pare de comprar! Se um parar, realmente a diferença é mínima mas se muitos param de comprar, eles logo terão que se mexer para tentar conter a fuga de outros clientes.

Um bom exemplo de mudança de atitude é o da própria Microsoft (<http://www.microsoft.com/>) que, para grandes clientes, tem um programa onde o código fonte de seus sistemas são disponibilizados para análise.

Sei que o cliente não tem o direito de alterar o código fonte, mas já é uma atitude da Microsoft para evitar uma migração em massa para as alternativas (principalmente Linux).

Sei que este artigo não vai mudar o mundo, mas pelo menos mostra que eu estou fazendo minha parte. Se alguém ler e concordar com pelo menos uma frase apenas, posso considerar que o recado foi passado. Aliás se eu receber até mesmo uma crítica vou ficar feliz, porque atingi alguém com minhas idéias. Só espero não receber nenhuma ameaça de morte ;-P.

## 4. Sobre o autor

*Anderson Pereira Ataiades* é pós-graduado em Análise e projeto de sistemas pela Universidade Paulista - UNIP (<http://www.unip.br/>) e atualmente está em fase de conclusão do curso Especialização em Administração de Redes Linux (<http://ginux.comp.ufla.br/ar1/>) pela Universidade Federal de Lavras - UFLA (<http://www.ufla.br/>). É graduado em Engenharia Civil pela Universidade Federal de Goiás - UFG (<http://www.ufg.br/>) e em Tecnologia em Processamento de Dados pelas Faculdades Objetivo.

É sócio-diretor da Casa das Carretas, maior empresa especializada no comércio de peças para carretas, trucks e basculantes de Goiás e professor da UNIP. Também desenvolve trabalho de consultoria em processos de informatização de empresas, instalação e manutenção de redes locais, intranet e internet, além de desenvolvimento de *software*.

Usuário Linux e simpatizante da filosofia do *software livre* desde 1999, também realiza treinamentos e auxilia no processo de migração para *softwares* livres como o próprio Linux, OpenOffice, php, MySQL, PostgreSQL, entre outros.

Você pode entrar em contato usando qualquer uma das formas abaixo:

- Home page - <http://andersonataides.tripod.com.br>
- email - [anderson.pa@persogo.com.br](mailto:anderson.pa@persogo.com.br)
- SMS - [0629359002@americelonline.com.br](tel:0629359002)
- Telefone
  - Comercial - 62-597-4100
  - Celular - 62-935-9002

## Notas

1. Um *software* livre não é necessariamente gratuito. De acordo com a Free Software Foundation (<http://www.fsf.org/>) pela GPL - General Public Licence (<http://www.gnu.org/licenses/gpl.html>) um software livre deve garantir a liberdade de uso, estudo, alteração e redistribuição. Em nenhum momento a GPL diz que um *software livre* deve ser fornecido gratuitamente.