

**AS NOVAS TECNOLOGIAS NO DESENHO DA OFERTA DE SERVIÇOS.  
O CASO DAS TELECOMUNICAÇÕES MÓVEIS PORTUGUESAS**

por Justino Manuel de Oliveira Marques<sup>1</sup>  
e  
Maria da Conceição Santos<sup>2</sup>

**Área Temática:**

G) Novas Tecnologias e Contabilidade

**Palavras-chave:** *Novas Tecnologias, Desenho e Oferta de Serviços, Interactividade, Marketing-mix.*

---

<sup>1</sup> Docente no Instituto Superior de Administração e Gestão e no Instituto Superior de Estudos Financeiros e Fiscais; Mestre em Gestão de Empresas (Marketing) pela Escola de Economia e Gestão da Universidade do Minho, Portugal; Doutorando em Gestão (Finanças) na Universidade de Salamanca, Espanha. Telefone: 0351919019233; e-mail: [np84zb@mail.telepac.pt](mailto:np84zb@mail.telepac.pt)

Lecturer at the Instituto Superior de Administração e Gestão and at the Instituto Superior de Estudos Financeiros e Fiscais; Master in Management (Marketing) at the University of Minho, Portugal; PhD student in Management (Finance) at the Universidade de Salamanca, Spain; Telephone: 0351919019233; e-mail: [np84zb@mail.telepac.pt](mailto:np84zb@mail.telepac.pt)

<sup>2</sup> Professora Auxiliar no ISCTE Business School (Instituto Superior de Ciências do Trabalho e da Empresa), em Lisboa, Portugal; PhD em Ciências de Gestão pela Universidade d'Aix-Marseille III, França.

Assistant Professor (Marketing) at ISCTE Business School, Lisboa, Portugal; PhD in Science de Gestion at the University of Aix-Marseille III, France. [Maria.santos@iscte.pt](mailto:Maria.santos@iscte.pt)

## **As Novas Tecnologias no Desenho da Oferta de Serviços. O Caso das Telecomunicações Móveis Portuguesas**

### **Resumo**

Sugere-se um modelo da acção directa das novas tecnologias no processo de desenvolvimento de novos serviços, num ambiente de incerteza tecnológica. O estudo aplicado às empresas do sector das telecomunicações móveis portuguesas, concilia a metodologia de estudo de caso, com a análise de diversas fontes secundárias (relatórios e contas anuais, press-releases de divulgação e de caracterização da actividade). Constata-se o impacto da utilização das novas tecnologias, tanto em termos estratégicos como operacionais, no processo de desenvolvimento de novos serviços. Também se observa um efeito benéfico das TIC, nomeadamente no aprofundamento “*multimédia*” da oferta, numa maior capacidade de criação e melhoramento dos índices de diferenciação e de qualidade, melhores condições de operação e gestão, maior e mais eficaz interactividade da rede de distribuição. Saliencia-se o facto de a implementação das novas tecnologias dever associar-se (subordinar-se) a uma determinada estratégia de mercado.

### **The Effect of TIC on the Service Offer’s Design: Application to the Mobil Portuguese Telecommunications**

#### **Abstract**

A framework is suggested regarding the impact of the new technologies in the process of new services development (cross-work teams and synergy between capacities and resources), under an uncertainty environment. Applied to mobile telecommunications portuguese companies, the study aims to understand the conditions of the services offer design due to the new technologies implementation. Findings from the exploratory research (using the single case study method, with multiple analysis unities, secondary data like: companies’ annual reports and programs, etc.) permits to consider the existence of systemic implications, both strategic and operational, from implementation of new technologies. It is visible other consequences as: a deeper “*multimedia*” new services character, a greater capacity to design new and better services with higher differentiation and quality levels, a better operational and management conditions, a more accurate interactivity in the distribution. Also, it was found the importance of the subordination of the new technologies implementation to a given market strategy.