

A reforma digital

Banda larga, tevê paga, automação residencial - essa é a receita da operadora para reduzir a dependência da telefonia fixa

ROBERTA NAMOUR

ASSIM QUE ASSUMIU A PRESIDÊNCIA da Telefônica do Brasil, em janeiro de 2007, o executivo Antônio Carlos Valente elegeu sua prioridade: levar a operadora de telefonia fixa para um profundo mergulho no mundo digital. Desde então, a empresa lançou uma tevê digital via satélite, colocou no mercado um aparelho que parece mais um computador do que um telefone fixo e entrou no ramo da automação residencial. O que parece, à primeira vista, lançamentos ocasionais e isolados, revela, na verdade, a mais profunda mudança estratégica da empresa em seus 11 anos de atuação no País. A operadora definitivamente não quer ser mais uma concessionária de telefonia fixa como ficou conhecida. A companhia pretende ser reconhecida como uma prestadora de serviços de alta tecnologia para o dia-a-dia do consumidor. "O futuro é digital e queremos ser a opção do cliente para entrar nesse mundo", afirma Valente. Restavam poucas opções para a Telefônica. Primeiro porque a operadora atua num mercado já maduro, o de telefonia fixa, com pouco espaço para crescimento, embora seja um forte ge-



**ANTONIO CARLOS VALENTE,
PRESIDENTE DA TELEFONICA:**

"Queremos ser a opção do cliente para entrar no mundo digital"

Lar tecnológico

Conheça os serviços com que a Telefônica pretende invadir a casa do consumidor

Banda larga

Serviço via Speedy e Ajato, e internet por rede de fibra óptica de até 30 megabyte

Locadora virtual

Clientes TVA com fibra óptica podem alugar 500 títulos pela tevê. O custo é debitado em conta telefônica

Tevê por assinatura

Serviço pela TVA e por tevê via satélite da Telefônica

al da Telefônica

● **Telefone fixo**
Ligações locais e a distância

● **Automação residencial**
Painel de controle remoto de dispositivos como iluminação, ar-condicionado, eletrodomésticos e banheira. Chega ao consumidor final em 2010

● **Serviços**
Doctor Speedy, suporte técnico para internet e TecTotal, voltado para manutenção de equipamentos eletrônicos

● **Orby**
Aparelho de telefone residencial com tela sensível ao toque e conexão à internet por meio de banda larga

rador de caixa. Além disso, com mais de 90% de participação no Estado de São Paulo, sua área de concessão, não há sequer concorrentes com presença significativa de quem ela possa roubar fatias de mercado. "A Telefônica é a única operadora do Brasil com foco exclusivo na telefonia fixa", afirma Alan Cardoso, analista da Agora Corretora. Por força do advento dos aparelhos celulares, a base de assinantes de telefonia fixa de todas as operadoras brasileiras tem sofrido quedas gradativas. Com a Telefônica não é diferente. **Só nos nove primeiros meses de 2008, o número de clientes residenciais da empresa caiu 2,7% em relação ao mesmo período de 2007.** A concessionária tem um estoque de mais de três milhões de linhas sem uso.

Em contrapartida, a base de usuários de banda larga registrou, no mesmo intervalo de tempo, um crescimento de 26,9%.

A tevê paga saiu do zero para quase 430 mil usuários. Esses números revelam o caminho escolhido pela Telefônica para reduzir a dependência em relação à telefonia fixa. "Sem alternativas de crescimento nesse segmento, a procura por novos caminhos virou uma questão de sobrevivência", acrescenta Cardoso. A banda larga tornou-se a base para a virada da Telefônica. O estímulo ao uso da internet rápida passou a dirigir os passos da companhia nestes últimos anos.

A Telefônica manterá a meta de investir R\$ 15 BILHÕES em quatro anos, garante Valente

Desde então, lançou o Trio Telefônica, com telefone fixo, internet banda larga e tevê por assinatura. "Pacotes como esse fidelizam o cliente e contribuem para reduzir a perda de assinantes", garante Valente. Por isso, a Telefônica acaba de expandir sua malha de fibra óptica para 20 novos bairros da capital paulista e oito cidades do interior do Estado de São Paulo, totalizando 370 mil domicílios. A extensão da rede contribui para a ampliação de serviços de comunicação combinados. Com isso a empresa espera crescer em torno de 30% no segmento de banda larga este ano. Um obstáculo para essa meta é a recente queda nas vendas de computadores no Brasil. De acordo com a IDC, a venda de PCs caiu 11,9% no último trimestre de 2008. "A banda larga hoje é restrita ao computador, mas estamos criando outros meios para seu uso", conta Valente.

"Outros meios" significa a avalanche de produtos e serviços ligados ao universo digital que a telefônica lançou nos últimos tempos, (veja a ilustração nas páginas 40 e 41) "O negócio de telefonia fixa tende a se tornar ainda menos rentável. Diversificar o

portfólio agora, aproveitando-se da possibilidade de venda cruzada de serviços, parece razoável", afirma Álvaro Leal, analista da IT Data. "Além disso, a empresa pode se aproveitar de seu atual fôlego financeiro." O crescimento do braço digital tem apresentado um ritmo forte. O Doctor Speedy, suporte técnico para internet, foi lançado em 2007 e sua base de clientes soma 50 mil usuários. Nos sete primeiros meses de operações da TecTotal, serviço de manutenção de eletroeletrônicos em geral, o faturamento bateu em R\$ 20 milhões. "Isso pode não ser parte significativa na geração de receita neste momento, mas no futuro fará diferença", diz Cardoso, da Agora. O braço digital da Telefônica consumirá boa parte dos investimentos programados pela empresa. Para 2009, está previsto o desembolso de algo "um pouco acima dos R\$ 2 bilhões investidos em 2008", diz Valente. Em 2007 a Telefônica anunciou um plano de investimento de R\$ 15 bilhões ao longo de quatro anos. "Ainda temos muito a fazer, mas inegavelmente demos um grande salto frente à concorrência", diz Valente. Para ele, graças a um empréstimo de R\$ 2,1 bilhões tomado junto ao Banco Nacional de Desenvolvimento Econômico e Social (BNDES) no ano passado, a companhia vai conseguir manter seu planejamento. Mas a ampliação do leque de atuação de uma companhia como a Telefônica tem seus riscos. De acordo com Leal, do IT Data, é muito complicado vender serviços de produtos da área de tecnologia da informação quando o foco de negócios tem sido, por décadas, telecomunicações. "Nessa transição, não há atalho. É necessariamente uma mudança de longo prazo", afirma Leal.



NÚMEROS DA TELEFONICA *

	2008	2007	Variação (%)
Investimento (R\$ bilhão)	1,54	1,32	16,1
Linhas instaladas (em milhão)	14,7	14,5	1
Linhas em serviço (em milhão)	11,8	12	-1,4
Banda larga (em milhão)	2,5	2	26,9
Tevê paga	424.974	0	n.a.

*Acumulado de janeiro a setembro de cada ano

Fonte: Telefônica