Perda de clientes é o maior risco para operadoras, aponta estudo
Talita Moreira

A perda de assinantes para a concorrência é o maior risco que as operadoras de telefonia enfrentam hoje. A conclusão é de estudo feito pela consultoria Ernst & Young, que aponta os dez principais desafios para as teles, segundo especialistas no setor.

A competição no mercado de telecomunicações tornou-se mais intensa e mais complexa depois da chegada de novos agentes - especialmente as companhias de TV a cabo e as empresas de internet. Com o aumento e a diversificação das ofertas, as operadoras têm encontrado mais dificuldades para garantir consumidores fiéis.

"O assinante está arisco e muito atento às oportunidades. É um consumidor que quer mais ofertas e que tem conhecimento de tecnologia", afirma Luiz Carlos Marques, sócio da Ernst & Young especializado no setor.

Esse cenário despontou há cerca de cinco anos, mas agora tornou-se palpável a ponto desafiar a geração de caixa das operadoras tradicionais. "As teles não estão conseguindo a fidelidade de seus clientes. Isso tem impacto no fluxo de caixa, na geração de recursos para fazer investimentos e na própria capacidade dessas empresas de obter crédito a um custo razoável", observa Marques.

O estudo, feito pela Ernst & Young em parceria com a empresa de pesquisas Oxford Analytica, é o resultado de dezenas de entrevistas com analistas, acadêmicos, executivos, consultores e jornalistas que acompanham o setor de telecomunicações nos Estados Unidos e na Europa.

Apesar disso, o consultor da Ernst & Young afirma que as conclusões também se aplicam ao mercado brasileiro. "O que está acontecendo é uma revolução global. E, desde a privatização, o Brasil tem acompanhado as grandes questões do setor muito de perto. Os investidores estrangeiros trouxeram suas tecnologias para o país", avalia Marques.

A lista dos principais riscos enfrentados pelas operadoras revela um panorama interessante sobre o momento crucial que esse mercado atravessa. Seis dos dez maiores desafios apontados pelo documento relacionam-se diretamente às inovações tecnológicas que estão transformando o perfil do setor.

A aproximação dos serviços tradicionais de telecomunicações com as oportunidades criadas pela internet - como a transmissão de vídeos e músicas e as chamadas de voz gratuitas - colocaram em xeque os modelos de negócios das teles mais antigas. Não é à toa que o estudo aponta as dificuldades em estimar o retorno proveniente de serviços baseados em novas tecnologias e em obter, nesse ambiente, um fluxo de caixa satisfatório como alguns dos grandes riscos para as companhias do setor. Garantir a segurança e a privacidade dos usuários no frágil ambiente do protocolo de internet (IP) também é uma ameaça com a qual as operadoras precisam aprender a lidar, na avaliação dos especialistas ouvidos pela consultoria.

Em consequência, outro grande fator de risco para o setor é de natureza regulatória. Segundo o levantamento, a adoção de novas tecnologias desafia as agências reguladoras, cujas decisões têm impacto nos negócios das empresas. Mais do que isso, a incerteza quanto ao tratamento que se deve dar a novos serviços eleva a temperatura no campo da regulamentação porque dá margem à interferência política. No Brasil, por exemplo, não tem sido poucos os embates travados entre a Anatel e o Ministério das Comunicações no Brasil nos últimos anos.

Apesar das disputas políticas e da percepção corrente entre as operadoras de que a regulamentação brasileira está defasada, Marques avalia que a Anatel tem procurado acompanhar o debate internacional sobre o setor. "A agência tem buscado respostas", afirma. "Mas a morosidade das decisões e as disputas políticas aumentam o risco regulatório para as empresas."

A reprodução deste artigo é exclusiva para fins educacionais

Corrida de obstáculos

Principais riscos para as teles em 2009

1	Perda de clientes para a concorrência
2	Riscos regulatórios
3	Imprecisão nas previsões de retorno de investimentos em infraestrutura e tecnologia
4	Incapacidade de gerar fluxo de caixa sustentável em novos modelos de negócios
5	Erros de estratégia e planejamento ao participar de processos de consolidação
6	Atração e gestão de talentos
7	Escolha de processos e sistemas inadequados para apoiar novas estratégias de negócios
8	Gestão ineficiente de parcerias estratégicas
9	Riscos relacionados a segurança e privacidade
10	Inabilidade para conter e reduzir custos

Fonte: "The 2009 Ernst & Young business risk report — telecommunications"

Fonte: Valor Econômico, São Paulo, 15 jun. 2009, Empresas & Tecnologia, p. B2.

A utilização deste artigo é exclusiva para fins educacionais