

**Comunicação em alta.** Hoje, existem 3,4 milhões de linhas de telefonia móvel no Estado

# Espírito Santo tem uma linha de celular para cada habitante

**Somente de março de 2009 para cá, o setor teve crescimento de 14%, ou 400 mil novas habilitações**

**MIKAELLA CAMPOS**  
malmeida@redgazeta.com.br

■ O mercado de celulares bateu recordes de vendas. O resultado disso é que, no Espírito Santo, quase 100% da população já é proprietária de uma linha móvel. Segundo dados da Agência Nacional de Telecomunicações (Anatel), de março de 2009 para cá, no Estado, o setor teve crescimento de 14%. Isso significa 400 mil novas habilitações no período. Hoje, existem 3.450.119 linhas de telefonia móvel no território capixaba. Para comparação, a população do Estado é de 3.487.000 pessoas.

O estudo mostra que, a cada 100 habitantes, 98 são proprietários de um telefone celular. No início do ano passado, a densidade era de 87 pessoas com aparelho de telefonia móvel. O principal responsável por esse crescimento foi o número de produtos vendidos de janeiro até março deste ano: 90 mil linhas foram habilitadas.

Mas, com o aumento na quantidade de clientes, o número de problemas relacionados à telefonia também teve elevação. Hoje, o setor continua campeão de queixas no Procon. Para melhorar o serviço, as operadoras são obrigadas a investir em produtos e serviços aos clientes.

Desde o início do ano, a Vivo por exemplo, para atender à demanda, contratou 166 pessoas no Estado. O objetivo foi ampliar o atendimento e fortalecer as vendas. E o consumidor está mais exigente. Segundo o estudo, mais de 70% da população capixaba já conta também como a tecnologia 3G.

“O cliente está mais exigente. Não quer apenas falar ao telefone. Ele quer ter acesso a

pios e lançar serviços voltados para o público pós-pago e também a internet pré-paga.

A Claro, com a intenção de melhorar a cobertura no Estado, planeja ampliar a capacidade do sinal e implantar ainda este ano novos pontos de acesso 3G. Os municípios escolhidos são Vitória, Vila Velha, Cariacica, Linhares, Guarapari e Cachoeiro do Itapemirim. Serão disponibilizados, para os clientes, 35 sites ligados a essa tecnologia.

No ano passado, a operadora abriu quatro lojas próprias, em Linhares, Colatina, Serra (Laranjeiras) e Cariacica, além de nove revendedoras. Neste ano, já foram autorizados mais dois agentes.

A TIM, desde o início do ano, lançou a internet pré-paga para atrair mais clientes. O diretor Consumer da empresa no Rio, Espírito Santo e Minas Gerais, Fernando Mota, afirma que, para atender à evolução da telefonia móvel capixaba, a operadora abriu um escritório no Estado.

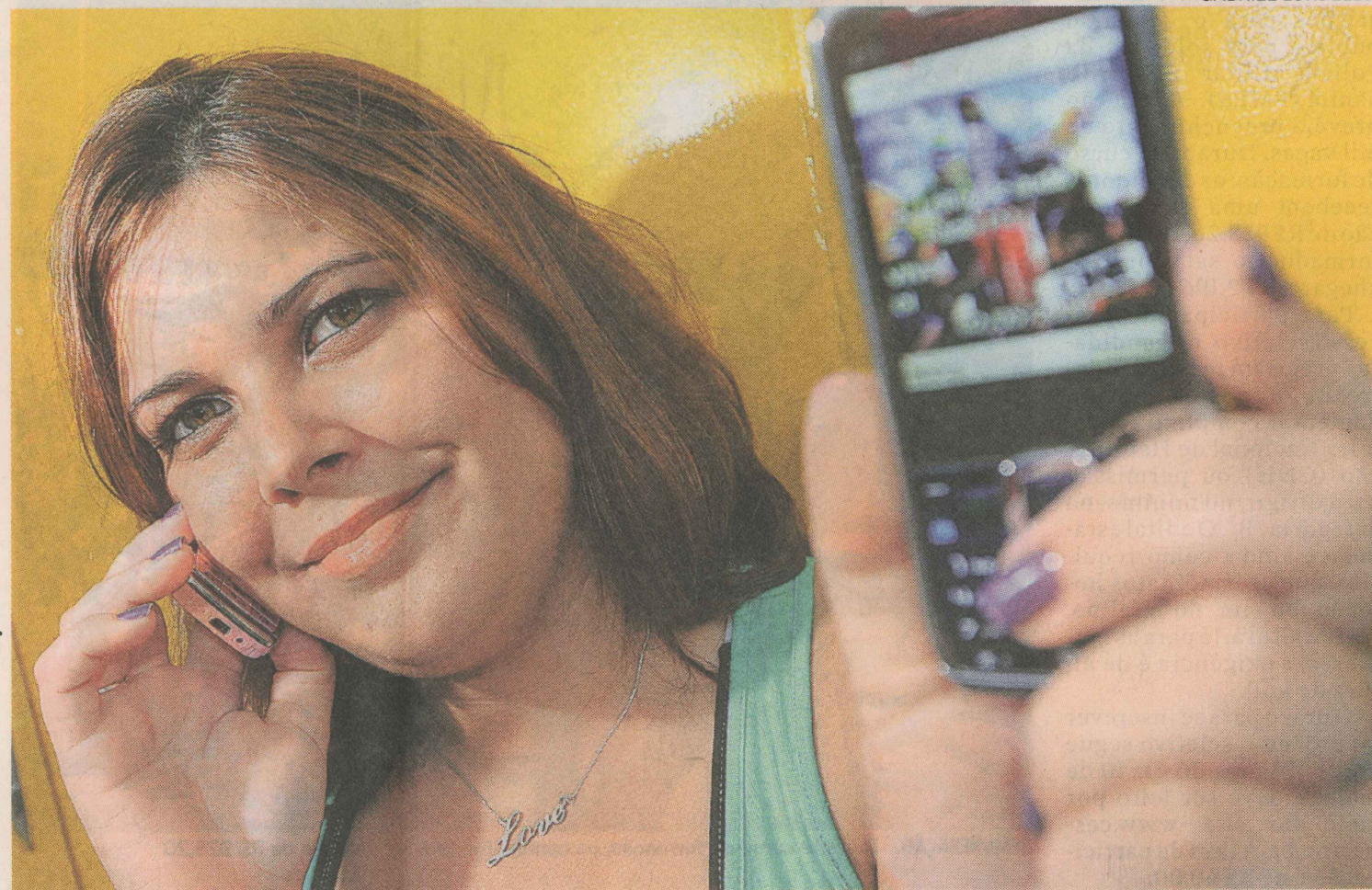
“Estamos sempre atentos às demandas dos consumidores capixabas e mantemos, inclusive, um escritório em Vila Velha, para acompanhar de perto as movimentações do mercado e observar as necessidades dos clientes”, destaca.

A OI já tem cobertura em todos os municípios capixabas. A empresa estuda, no momento, a ampliação de seus negócios em várias cidades, com a criação de novas lojas.

## Números de celulares

**5,1 milhões**

■ Nos três primeiros meses deste ano, foram **5.150.433 novas linhas de telefonia celular habilitadas**



GABRIEL LORDÉLLO

## Duas operadoras e gasto mensal bem menor

■ Para economizar, a família da manicure Lorraine Arantes resolveu cortar o telefone fixo e aderir apenas ao uso do aparelho celular. Cada um, então, op-

tou por duas operadoras de telefonia móvel. Isso, com a intenção de aproveitar melhor as promoções que aparecem no mercado. Antes, o gasto com celular e telefone fixo na família era de até R\$ 260. Com as novas aquisições, o custo mensal é de R\$ 180 por mês. Isso quer dizer que são gastos R\$ 80 do

dinheiro da família. “Eu e meu pai temos celulares com capacidade para dois chips. Minha mãe, tem dois aparelhos. Já a minha irmã tem um celular para usar com duas linhas”, contabiliza a manicure. Segundo Lorraine, a família conta com uma linha pós-paga, da operadora Vivo, e outra pré-paga, da

OI. “O Vivo Controle, que é o plano que assinamos, é usado para conversas entre nós mesmos. Ganhamos R\$ 35 de bônus todos os dias para falar com celular e fixo. Já pela OI, ganhamos R\$ 20 de bônus por dia. Usamos esse crédito extra para fazer ligações, como marcação de consultas”, destaca.

## Mais clientes, mais reclamações

Até abril deste ano, foram **518 queixas de telefonia móvel. Em todo o ano de 2009, o total foi de 631**

A coordenadora de Atendimento do Procon, Shirley Gonçalves, explica que a falta de eficiência do atendimento das operadoras é o que tem refletido no aumento da demanda nos órgãos de defesa do consumidor.

fala que não tinha conhecimento deste requisito ao assinar o contrato”, explica.

Outras reclamações estão relacionadas aos problemas com o Serviço de Atendimento ao Consumidor (SAC). “O cliente muitas vezes não sabe como fazer a reclamação”, afirma.

na hora de adquirir uma linha móvel. “É preciso ver se a oferta é, realmente, interessante, se vale a pena. Na maioria das vezes, quando aproveita algumas ofertas, o cliente sai no prejuízo”, afirma.

Vivo por exemplo, para atender à demanda, contratou 166 pessoas no Estado. O objetivo foi ampliar o atendimento e fortalecer as vendas. E o consumidor está mais exigente. Segundo o estudo, mais de 70% da população capixaba já conta também como a tecnologia 3G.

“O cliente está mais exigente. Não quer apenas falar ao telefone. Ele quer ter acesso a serviços que vão realmente atender suas necessidades”, explica o gerente da Vivo no Estado, Pedro Azambuja.

Hoje, a operadora conta com 215 lojas, entre próprias e revendas, e 12 mil pontos de recarga no Espírito Santo. A meta da empresa é expandir a cobertura de terceira geração, que já oferece conectividade em banda larga em 24 municí-

## Números de celulares

**5,1 milhões**

■ Nos três primeiros meses deste ano, foram **5.150.433 novas linhas de telefonia celular habilitadas em todo o país.**

**90 mil**

Somente no Espírito Santo, entre janeiro e março deste ano, foram habilitadas **90 mil novas linhas. O estudo foi feito Anatel.**

# Mais clientes, mais reclamações

**Até abril deste ano, foram 518 queixas da telefonia móvel. Em todo o ano de 2009, o total foi de 631**

■ Junto com o crescimento das vendas de celular, tem aumentado também, no Procon Estadual, o número de reclamações relacionadas à telefonia. Os dados são de assustar: até abril deste ano, foram 518 queixas da telefonia fixa e celular, 82% do total de 631 denúncias realizadas durante todo ano de 2009.

A coordenadora de Atendimento do Procon, Shirley Gonçalves, explica que a falta de eficiência do atendimento das operadoras é o que tem refletido no aumento da demanda nos órgãos de defesa do consumidor.

“A maioria das reclamações que chegam aqui tem alguma relação com a telefonia móvel. As principais queixas estão ligadas aos problemas nos contratos firmados com as operadoras. A pessoa compra o celular numa promoção, porém é obrigada a cumprir a fidelização. A maioria dos consumidores

fala que não tinha conhecimento deste requisito ao assinar o contrato”, explica.

Outras reclamações estão relacionadas aos problemas com o Serviço de Atendimento ao Consumidor (SAC). “O cliente ainda encontra dificuldade para resolver um problema pelo call center da operadora. Além disso, várias empresas não dão uma resposta ao consumidor num prazo de cinco dias”, destaca Shirley.

Para não cair em nenhuma armadilha, a coordenadora do Procon aconselha que o consumidor tome muito cuidado

na hora de adquirir uma linha móvel. “É preciso ver se a oferta é, realmente, interessante, se vale a pena. Na maioria das vezes, quando aproveita algumas ofertas, o cliente sai no prejuízo”, afirma.

Outra recomendação da coordenadora é relacionada às cobranças indevidas. “É muito bom fazer uma análise minuciosa e cuidadosa da fatura, para não pagar nada daquilo que não foi contratado. Recebemos muitos consumidores por aqui reclamando que a operadora está cobrando dele um serviço que não foi solicitado”, destaca.

## Vivo é a empresa que mais se destacou no Estado

**Operadora tem, hoje, 2,1 milhões de clientes no Espírito Santo, aumento de 17% em um ano**

■ Entre as empresas que mais se destacaram no Estado, segundo dados da Anatel, está a Vivo. Em um ano, a operadora teve aumento de 17% no número de clientes: o volume passou de 1.812.803 para 2.127.580. No mês de março, a operadora ganhou 65.799 novos clientes, elevando sua participação no mercado capixaba para 61,67%.

“É o maior market share dos últimos seis anos. A Vivo foi a única operadora que teve crescimento de fevereiro para março. Estamos nos 78 municípios e já atendemos a 70% da população capixaba com a tecnologia 3G”, explica o gerente da Vivo,

no Estado, Pedro Azambuja.

Entre os responsáveis pelo avanço, segundo o gerente, é a telefonia pré-paga. Dos 2.127.580 clientes da Vivo, 62,63% utilizam o serviço.

Outra empresa que teve um crescimento alto foi a OI. Apesar de ter perdido clientes no início deste ano, a operadora teve um desempenho de 35% na conquista de novos consumidores de março de 2009 para cá. A OI tem 13% de market share, com 452.746 clientes, sendo 79% atendidos pelo serviço pré-pago.

A Claro, em 2009, teve crescimento de 5% no número de clientes no Espírito Santo. A operadora conta, hoje, com mais de 460 mil clientes no Estado e tem 13% de participação no mercado.

Já a Tim, que conta com 11% de market share, tem 402.262 linhas habilitadas no Estado.

## Pedidos de troca de operadora batem recordes

■ Além das novas linhas, o mercado da telefonia móvel bateu recorde de pedidos de portabilidade. No Estado, foram **89.604 pedidos e 70.079 processos realizados até abril deste ano. Em março, no país inteiro, a migração foi solicitada por mais de 470 mil pessoas, record nacional. Os dados são da ABR Telecom. Desse total, 396.185 foram efetivados, sendo 286.632 na telefonia móvel e 109.553 na fixa. Segundo a entidade, até março, o mês com maior número de pedidos registrados e concluídos era dezembro do ano passado, com 465.042 solicitações.**