

5. Empresa em Estudo – Oi

Este capítulo retrata a Oi, primeira empresa a oferecer a tecnologia GSM no Brasil, a sua origem, os serviços oferecidos, o lançamento e a escolha da marca.

5.1. A Empresa Holding Telemar

Para melhor entendimento da empresa em estudo é necessário que algumas informações sobre a Telemar, sua empresa holding, sejam assinaladas.

A Tele Norte Leste Participações (TNL), adquirida durante o leilão de privatização do sistema Telebrás, realizado em julho de 1998, é a única empresa do setor de telecomunicações com controle acionário 100% nacional. Detém, por meio de sua controlada Telemar Norte Leste, a concessão para oferecer serviços de telefonia fixa em 16 estados das regiões Sudeste, Nordeste e Norte do país. Desde então, mais do que dobrou o número de telefones instalados em sua área de atuação e, a partir de junho de 2004, se tornou uma empresa de soluções integradas em telecomunicações.

Ao antecipar as metas de universalização de dez/2003 para o início de 2002, a Telemar passou a ter o direito de atuar também em serviços de telefonia móvel, por meio da Oi, além de serviços de longa distância nacional e internacional e de transmissão de dados em todo o país. A Anatel, após verificar que a Telemar realmente havia atingido essas metas, emitiu a certificação e a autorizou o grupo Telemar a oferecer esses serviços, em junho de 2002.

5.1.1. Estrutura Acionária

A Oi é o braço da telefonia móvel do Grupo Telemar cujo controle acionário pertence à Telemar Participações, uma empresa holding integrada por oito acionistas, dentre os quais: BNDES, BrasilCap, Brasil Veículos, Fiago, Andrade Gutierrez, La Fonte Telecom, GP- Garantia Partners

Abaixo segue a figura 23, que reflete a estrutura acionária da empresa

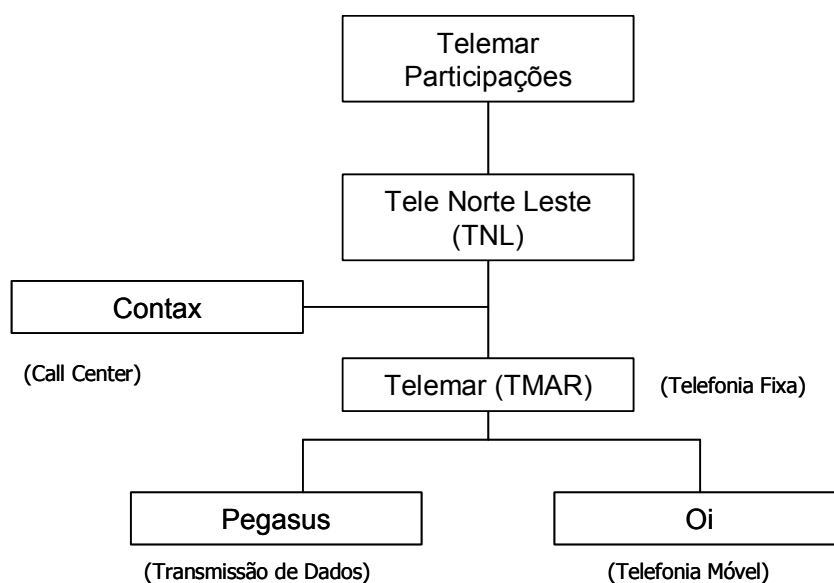


Figura 23 Fonte: www.telemar.com.br

Contax – Empresa de *contact center*, mais conhecida como *call center*, que oferece serviços de relacionamento entre empresas e seus clientes, por meio de múltiplos meios de comunicação como ligações telefônicas, *email*, fax e *chat*. A Contax atua em serviços como telemarketing, cobrança e atendimento para mais de 25 clientes corporativos. Entrou em operação no final de 2000 e já é líder de mercado (jun/2004).

Tele Norte Leste Participações S.A. (TNLP), empresa holding, privatizada pelo governo federal, em julho de 1998, e controladora da Telemar Norte Leste, é atualmente a maior prestadora de serviços de telecomunicações da América do Sul. Em 2001, a TNLP adquiriu a licença para prestar serviços de telefonia celular na Região I, tendo lançado esse serviço em 26 de junho de 2002, através de sua controlada indireta, TNL PCS, com a marca Oi.

Telemar Norte Leste (TMAR) – É uma concessionária de telefonia fixa, na Região I do Plano Geral de Autogas (PGU), que oferece serviços de telefonia local, telefonia pública, de longa distância, transmissão de dados, acesso à Internet em banda larga e serviços de valor adicionado. É também controladora da Pegasus (prestadora de serviços de transmissão de dados, em todo o território nacional, adquirida em dezembro de 2002) e da TNL PCS (Oi), empresa objeto desta tese. Em 2002, a Telemar foi autorizada pela Anatel a fornecer serviços de telefonia fixa nas Regiões II e III do PGU, cobrindo assim todo o país.

TNL PCS (Oi) – Operadora de telefonia móvel celular, cuja licença foi adquirida pela TNLP, em fevereiro de 2001, e entrou em operação, em junho de 2002. É a primeira empresa a utilizar a tecnologia GSM no Brasil.

Pegasus - Provedora de serviços de transmissão de dados em banda larga, atendendo, principalmente, a clientes empresariais, tendo presença nas principais cidades do Sul e do Sudeste do Brasil. Sua rede de fibra óptica é plenamente compatível com a tecnologia usada na rede de dados da Telemar, podendo oferecer serviços de transmissão de dados totalmente integrados, de modo a atender, substancialmente, a todos os requisitos dos clientes empresariais, em todo o país.

5.2. Origem da Oi

De acordo com o contrato de concessão assinado com a Anatel, quando da privatização do Sistema Telebrás, a empresa de telefonia fixa que conseguisse antecipar as metas de universalização poderia passar a atuar em outros mercados, como o de telefonia móvel, bem como oferecer outros serviços fora da área original de atuação.

A Telemar se posicionou, estrategicamente, para esses objetivos: investiu cerca de R\$ 14 bilhões, durante os três primeiros anos, para antecipar as metas estabelecidas pela Anatel. Em fevereiro de 2001 adquiriu a licença para prestar

serviços de telefonia celular na Região I (figura 22) utilizando a frequência da banda "D". Foi constituída, então, uma nova subsidiária integral a TNL PCS S.A, que, em Dezembro de 2001, lançou a marca "Oi" e, em junho de 2002, recebeu a autorização da Anatel para dar início a sua operação.

Em maio de 2003 foi efetivada e aprovada, pelos conselhos de administração da TNL e da Telemar, a venda de todas as ações que a TNL da Oi para a Telemar, de forma a poder otimizar as operações das duas empresas e oferecer serviços integrados aos seus clientes.

5.3. A Empresa – Oi

A subsidiária integral TNL PCS iniciou sua operação, no final do segundo trimestre de 2002, com a marca Oi. Segundo os executivos da empresa, a expectativa de atingir cerca de 500 mil usuários nos seis primeiros meses de atuação foi amplamente superada pela companhia que encerrou o ano com mais de 1,4 milhões de clientes, conseguidos em cerca de 400 cidades da sua região.

A Oi é a única operadora móvel, 100% brasileira e primeira operadora brasileira a utilizar a tecnologia Global System Mobile (GSM) – que representa 70% do mercado mundial de telefonia móvel e é usada por mais de 650 milhões de pessoas.

Essa tecnologia é mais moderna que as tecnologias CDMA e TDMA, usadas pelos primeiros e segundos entrantes. Com o uso de um chip – o SIM Card (*Subscriber Identity Module*) a tecnologia GSM possibilita o acesso rápido à Internet, a transmissão de dados, vídeo, fotos, música via celular e o acesso a serviços de localização (LBS).

De forma a segmentar o mercado, a Oi dirigiu seus produtos a públicos segmentados, como o Oi Xuxa e o Oi MTV, que por sua vez representaram cerca de 25% das vendas do mês de dezembro de 2002 e contribuíram para o uso recorde de mensagens curtas (SMS), as quais atingiram 15 milhões de

envios, somente naquele mês; outros grandes usuários desse serviço foram os clientes corporativos, por meio da utilização do serviço de GPRS, para a transmissão de dados.

Com esse desempenho, a Oi foi eleita a empresa mais inovadora pelo Prêmio Info 2002 e conquistou também o prêmio de melhor operadora móvel do Brasil, concedido pela revista Info Exame. Foi premiada ainda pelo POPAI Brasil (*Point-Of-Purchase Advertising Institute*) que destaca as atividades de comunicação no ponto-de-venda.

5.4. Serviços Oferecidos

Em 31 de dezembro de 2003, a Oi estava presente em cerca de 592 municípios e, em todos os 16 estados da Região I, correspondendo a 68% da população urbana. Nessa mesma data, aproximadamente 22% dos 93 milhões de habitantes da Região I eram usuários de telefones celulares. A Oi contava com 3,9 milhões de usuários, correspondendo a uma participação de mercado estimada em 18,4%. (Relatório Anual da Oi – Dezembro, 2003)



Figura 24 Fonte: www.oi.com.br

A base média de clientes da Oi divide-se em 15% pós-pago, cujos usuários pagam uma taxa mensal de franquia e os serviços prestados são faturados mensalmente, e 85% em planos pré-pagos, sem assinatura, cujos usuários compram cartões, cujo preço varia de acordo com a quantidade de minutos de utilização e possuem validade determinada.

No ano de 2003, o governo federal exigiu que todas as empresas de telefonia móvel atualizassem o cadastro dos celulares de forma a identificar o usuário, sendo obrigadas a desligar aqueles usuários que se recusassem a atualizar o cadastro. Com efeito, cerca de 122 mil usuários foram retirados da base de clientes, em abril de 2004, por essa razão. Mesmo com esse recadastramento, a base de clientes pré-pagos fechou o ano de 2003 com 83% de usuários.

Conforme o modelo do aparelho, os clientes têm acesso ao serviço GPRS, disponível nas principais cidades da Região I. Esse serviço permite o acesso à Internet, por meio de telefones celulares, *laptops* ou *palm pilots*, possibilitando ao cliente conectar-se à Internet, mesmo que esteja falando ao telefone. Isso significa que o cliente pode ficar, continuamente, *on line* e ao mesmo tempo fazer ou receber chamadas.

O portal WAP é um canal de serviços e conteúdo disponibilizado aos clientes, possibilitando o envio e recebimento de *e-mails*, formação de grupos de contato, acesso a bancos e compra de ingressos. O portal WAP também pode ser usado na Internet para, por exemplo, agendar atividades pessoais, ingressar ou iniciar grupos de contato de acordo com as preferências do cliente, entre outros. A Companhia também auferir receitas de contratos de *roaming* com outras operadoras de telefonia celular local e internacional. Quando um assinante de outra operadora de telefonia celular inicia uma chamada na Região I, a outra operadora paga a taxa aplicável à Companhia.

5.5. Transferência do Controle da Oi para a Telemar

A compra da Oi pela Telemar foi objeto de laudo de avaliação patrimonial, preparado pela Ernest & Young. Foram realizados, também, estudos de

avaliação econômica e dos benefícios fiscais e financeiros resultantes da operação, conduzidos pelo Banco JP Morgan, além de pareceres legais relativos aos aspectos jurídicos. O preço de compra e venda foi fixado em R\$ 1,00, sem considerar os benefícios fiscais e as sinergias (Press release Telemar, em 2003).

A Telemar Norte Leste a dívida financeira da Oi no valor de R\$ 4,761 bilhões, com pagamento escalonado até 2012. No resultado consolidado da Tele Norte Leste Participações (TNL) não há variação de endividamento (Press release Telemar, em 2003).

A Telemar Norte Leste, por sua vez, pôde consolidar a sua estratégia ao anunciar a compra da Oi, possibilitando a oferta integrada de serviços de voz, longa distância, mobilidade, serviços de valor adicionado e dados, fortalecendo sua capacidade de fazer frente aos competidores estrangeiros. Além disso, a operação coloca a Telemar Norte Leste em importante posição no mercado protegendo considerável parcela do tráfego que está migrando da telefonia fixa para a móvel (Press Release Telemar, 2003).

A Telemar Norte Leste reforça, com a compra da Oi, o foco na manutenção do crescimento de receita, na busca pela eficiência, otimizando as sinergias existentes entre as duas empresas, aumentando a rentabilidade e contribuindo para a redução de custos.