



Carlos Eduardo Azen Alves

**Um estudo sobre o uso da telefonia celular nas classes de
baixa renda**

Dissertação de Mestrado

Dissertação apresentada como requisito parcial para obtenção do grau de Mestre pelo Programa de Pós-graduação em Administração de Empresas do Departamento de Administração da PUC-Rio.

Orientador: Prof. Paulo Cesar de Mendonça Motta

Rio de Janeiro

Abril de 2006



Carlos Eduardo Azen Alves

**Um estudo sobre o uso da telefonia celular nas classes de
baixa renda**

Dissertação apresentada como requisito parcial para
obtenção do grau de Mestre pelo Programa de Pós-
graduação em Administração de Empresas da PUC-Rio.
Aprovada pela Comissão Examinadora abaixo assinada.

Prof. Paulo Cesar de Mendonça Motta

Orientador

Departamento de Administração – PUC-Rio

Prof. Luis Fernando Hor-Meyll Alvares

Departamento de Administração - PUC-Rio

Profa. Mônica Zaidan Gomes Rossi

UFRJ

Prof. João Pontes Nogueira

Vice-Decano de Pós-Graduação do CCS

Rio de Janeiro, 4 de abril de 2006

Todos os direitos reservados. É proibida a reprodução total ou parcial do trabalho sem autorização da universidade, do autor e do orientador.

Carlos Eduardo Azen Alves

Graduou-se em Engenharia de Produção na Universidade Federal do Rio de Janeiro em 2001. Trabalha no setor de telefonia desde 2000, tendo atuado no segmento de telefonia celular pelas empresas Claro e Oi, nas áreas de Logística e Marketing. Hoje trabalha com Marketing de Produtos na Telefonica.

Ficha Catalográfica

Alves, Carlos Eduardo Azen

Um estudo sobre o uso da telefonia celular nas classes de baixa renda / Carlos Eduardo Azen Alves ; orientador: Paulo César de Mendonça Motta. - Rio de Janeiro : PUC, Departamento de Administração, 2006.

89 f. ; 30 cm

Dissertação (mestrado) – Pontifícia Universidade Católica do Rio de Janeiro, Departamento de Administração.

Inclui referências bibliográficas.

1. Administração – Teses. 2. Telefonia celular. 3. Consumidor de baixa renda. 4. Serviços móveis. I. Motta, Paulo César de Mendonça. II. Pontifícia Universidade Católica do Rio de Janeiro. Departamento de Administração. III. Título.

CDD: 658

Agradecimentos

Ao meu orientador Professor Paulo César Motta pelo estímulo, confiança e ajuda para a realização deste trabalho;

Aos meus pais Paulo e Leila, por tudo que sempre fizeram por mim e pelo apoio e incentivo incondicionais durante meus estudos;

Aos professores Luis Fernando Hor-Meyll Álvares e Mônica Zaidan Gomes Rossi que compuseram a banca, por suas preciosas contribuições e observações;

A todos os amigos que direta ou indiretamente contribuíram com apoio, sugestões e incentivo durante a realização deste trabalho.

Resumo

Alves, Carlos Eduardo Azen; Motta, Paulo Cesar de Mendonça. (Orientador). **Um estudo sobre o uso da telefonia celular nas classes de baixa renda.** Rio de Janeiro, 2006. 89p. Dissertação de Mestrado – Departamento de Administração, Pontifícia Universidade Católica do Rio de Janeiro.

A telefonia celular no Brasil representa um segmento de notável sucesso comercial nos últimos anos, apresentando um crescimento muito rápido e uma penetração que superou em muito as melhores expectativas das próprias operadoras. Parte importante deste sucesso é devido à adoção da telefonia celular pelas camadas de menor renda da população. Considerando este contexto, esta pesquisa tem como objetivo estudar os impactos da telefonia celular para este segmento, levantando as motivações para uso do serviço, os impactos no dia-a-dia dos usuários e o processo de aprendizado e uso dos serviços disponíveis. A pesquisa foi feita por intermédio de entrevistas em profundidade com usuários de baixa renda familiar per capita. Como resultado, notamos que a telefonia celular contribuiu para uma melhoria na qualidade de vida, pelas oportunidades de relacionamento social e inserção no mercado de trabalho. Por outro lado, nota-se uma oportunidade em potencializar o uso do telefone celular entre os usuários de baixa renda, simplificando seu uso e divulgando as vantagens dos serviços disponíveis.

Palavras-chave

Telefonia celular, consumidor de baixa renda, serviços móveis.

Abstract

Alves, Carlos Eduardo Azen; Motta, Paulo Cesar de Mendonça (Advisor).
A study on the use of the cellular telephony in the low income classes.
Rio de Janeiro, 2006. 89p. MSc. Dissertation – Departamento de
Administração, Pontifícia Universidade Católica do Rio de Janeiro.

During the last years, mobile telecommunication has been a segment with remarkable commercial success in Brazil, presenting a fast user base growth and a market penetration that exceeded the best expectations from the own operators. A significant part of this success is due to the adoption of cell phone by lower income users. Considering this context, this research aims to study the impacts of mobile telecommunication for this specific segment, by depicting the motivations for its usage, the impacts on user's daily life and how they learned and use available services. Based on extensive interviews with lower median family income users, the research indicates that the cell phone can help improve life quality, through social integration and greater work opportunities. On the other hand, we can note an opportunity to improve cell phone usage among lower income users, by simplifying and divulgating the benefits of existing services.

Keywords

Mobile Telecommunication, lower income consumer, mobile services.

Sumário

1. O Problema	11
1.1. Introdução	11
1.2. Objetivo	12
1.3. Questões a Serem Respondidas	12
1.4. Delimitação do Estudo	13
2. Revisão da Literatura	14
2.1. Definições sobre a População de Baixa Renda	14
2.2. O Mercado na Base da Pirâmide Social	17
2.3. A Telefonia para a População de Baixa Renda	25
2.3.1. Aplicações e Benefícios do Celular	28
2.3.2. Barreiras ao Acesso e Uso da Telefonia Móvel	29
3. O Panorama Social Brasileiro	32
3.1. A Estrutura Social Brasileira	32
3.2. A Distribuição Regional de Renda	35
3.3. O Perfil de Gastos das Famílias Brasileiras	37
4. A Telefonia Móvel no Brasil	39
4.1. Breve Histórico da Telefonia Móvel	39
4.2. Atual Cenário Competitivo do Mercado	40
4.3. Perfil de Uso	41
4.3.1. Perfil do Usuário Pré-pago	42
4.4. Penetração da Telefonia Móvel na População de Menor Renda	44
4.5. Canais de Distribuição	46
5. Metodologia	48
5.1. Tipo de Pesquisa	48
5.2. Definição das Dimensões Avaliadas	48
5.3. Coleta de Dados	50
5.4. Seleção dos Sujeitos	51
5.5. Tratamento e Análise dos Dados	52
6. Apresentação e Análise dos Resultados	53
6.1. Aplicações e Motivações para Uso do Celular	53
6.2. Preços de Aparelhos e Serviços	59
6.3. Facilidade e Aprendizado no Uso de Aparelhos e Serviços	65
6.4. Design e Funcionalidades dos Aparelhos	69
6.5. Canais de Distribuição	73
7. Conclusão	77
7.1. Sugestão para Estudos Futuros	83

8. Referências Bibliográficas	84
9. Anexo	87
9.1. Questionário sobre o Uso do Celular por Usuários de Baixa Renda	87

Lista de figuras

- Figura 1: Mapas das Áreas dos de atuação do SMC e do SMP – Fonte: TELECO 40
- Figura 2: Distribuição de Vendas de Celulares por Canais – Fonte: Painel de Celulares ACNielsen, agosto 2004 (Revista TELETIME, janeiro 2005) 46

Lista de gráficos

- Gráfico 1: Rendimento médio dos 40% mais pobres e dos 10% mais ricos, em salários mínimos, Brasil - 1993/2003 – Dados de 1994 e 2000 não disponíveis (FONTE: IBGE – Síntese de Indicadores Sociais 2004) 33
- Gráfico 2: Índice de Gini da distribuição do rendimento mensal de todos os trabalhos das pessoas de 10 anos ou mais de idade, ocupadas na semana de referência, com rendimento de trabalho – Dados de 1994 e 2000 não disponíveis (Fonte: PNAD /IBGE 2003) 34
- Gráfico 3: Rendimento médio mensal real das pessoas de 10 anos ou mais de idade, com rendimento – 1993/2003 – Dados de 1994 e 2000 não disponíveis (Fonte: PNAD /IBGE 2003) 35
- Gráfico 4: Proporção da população ocupada com rendimento médio mensal de todos os trabalhos de até 0,5 salário mínimo - Brasil e Unidades da Federação – 2003 (FONTE: IBGE – Síntese de Indicadores Sociais 2004) 36

Lista de tabelas

Tabela 1: Número de municípios e participação relativa dos municípios e da população, segundo faixas de distribuição do PIB – 2002 (Fonte: IBGE– Síntese de Indicadores Sociais 2004)	36
Tabela 2: Evolução do número de terminais móveis habilitados – Fonte: ANATEL	40
Tabela 3: Participação de Mercado por operadora de celular – FONTE: Anatel (2005)	41
Tabela 4: Percentual dos usuários por renda familiar e tipo de serviço – FONTE: Pesquisa de Satisfação dos Serviços de Telefonia (Consórcio FIA-SP e UFRGS) 2003	42
Tabela 5: Percentual dos celulares pré-pagos em set/04 – FONTE: TELECO	43
Tabela 6: Número de brasileiros classificados por classe de rendimento mensal domiciliar, segundo posse de tipo de telefone – Fonte: PNAD 2003 IBGE	44
Tabela 7: Penetração do Serviço Pré-pago por Classe Social – Dados de 2002	45
Tabela 8: Relação dos indivíduos entrevistados	51
Tabela 9: Proposições	77