

## Operadoras de VoIP

Um dos segmentos mais beneficiados pela expansão do acesso à Internet em alta velocidade no país é o dos serviços de telefonia que exploram a tecnologia IP (*Internet Protocol*). A IDC (International Data Corporation) calcula que, no Brasil, o número de usuários de sistemas de VoIP aumentou de 94 mil, em 2005, para 213,9 mil, em 2006. O *site* Teleco é ainda menos conservador, estimando que o total de assinantes de telefonia fixa VoIP chegou a 262 mil pessoas, no final de 2006. A IDC prevê que o crescimento desse mercado deve se manter em ritmo acelerado, contando 420 mil usuários em 2007 e 763 mil em 2008, até ultrapassar 2 milhões, em 2010.

A Telcomp (Associação Brasileira das Prestadoras de Serviços de Telecomunicações Competitivas) estima que 13% do total de usuários de banda larga no país utilizaram serviços de VoIP em 2006. E prevê que esse percentual deverá subir para 18% em 2007 e chegar a 41% em 2010. “Os serviços de VoIP vêm avançando no Brasil, não apenas por causa do crescimento do uso da banda larga mas, também, por conta da própria evolução da tecnologia, que melhorou muito”, analisa Luiz Cuza, presidente da Telcomp.

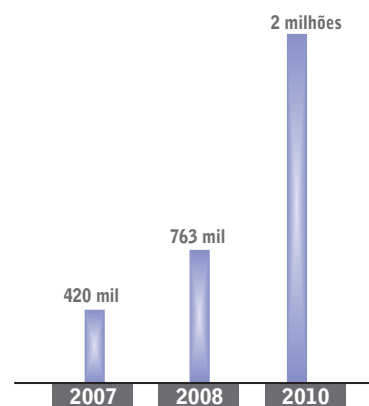
O Yankee Group calcula que 8% dos 119 bilhões de minutos de ligações, previsto para 2007, passarão pelas redes IP. Já a IDC estima que a participação dos sistemas de VoIP no tráfego telefônico alcance de 15 a 20%, em 2008, e cerca de 50%, em 2010.

Números como esses têm atraído uma quantidade cada vez maior de prestadores de serviços para a transmissão de voz via redes IP. Cuza estima que existem no país cerca de 200 operadoras de VoIP, das quais apenas 60 a 70 devidamente estruturadas, com licenças de SCM (Serviço de Comunicação Multimídia) aprovadas pela Anatel e garantia da qualidade do serviço. É o caso da Nexus Telecom, que entrou nesse mercado em maio de 2007, com o serviço chamado Vonex. “Passamos três anos montando a infra-estrutura, que é toda baseada em equipamentos Cisco e na arquitetura de redes NGN”, conta o diretor Rabih Hanna.

Enquanto implantava a rede, a operadora ficou à espera das licenças solicitadas à Anatel – de SCM e, também, de telefonia fixa (STFC), que já vem oferecendo por meio do código 61. Para lançar o Vonex, a Nexus fez parceria com a Linksys, divisão da Cisco, especializada em soluções completas de VoIP – com *hardware* incluso. A idéia é usar os canais de comercialização da Linksys, que atende os mercados residencial e de pequenas e médias empresas, para disseminar o Vonex por todo o país. Além disso, o serviço – que permite que o usuário tenha um número telefônico próprio para fazer e receber as chamadas – também pode ser adquirido pela Internet, por intermédio do portal Vonex. “Tudo pode ser feito *online*, desde a escolha do número e do plano até a ativação do serviço”, explica Hanna. O sistema de ativação *online* foi desenvolvido pela Nexus, em conjunto com a Linksys e distribuidores, e ainda permite escolher uma série de serviços opcionais, como identificação, transferência de ligações e chamadas em espera.

Hanna pretende fechar outras parcerias, com operadoras de telefonia móvel, de TV por assinatura, com *hotspots* públicos e com outros provedores de serviços de banda larga, de modo a permitir o uso do Vonex tanto de casa como da rua. “Muitas empresas já migraram para a tecnologia VoIP e estima-se que ela venha

### Evolução do número de usuários (projeção)



> Fonte: IDC International Data Corporation

a substituir a telefonia convencional”, diz ele. Hanna menciona a pesquisa da SuperCom Digital, segundo a qual 68% das empresas brasileiras deverão aderir à tecnologia de VoIP ainda em 2007. “A área corporativa está migrando em massa”, constata o executivo. Aos clientes desse segmento a operadora oferece produtos específicos, tais como o Nexus One, que inclui serviços de PABX IP e planos de VoIP corporativos. Agora, na opinião de Hanna, chegou a vez do mercado residencial. “O varejo começou a usar o VoIP por meio de *softphones*, como o Skype, mas agora também já está descobrindo o adaptador ATA”, constata.

Nesse segmento, os serviços mais utilizados no país, até o final do primeiro trimestre de 2007, eram o Net Fone via Embratel, da Net, com 257 mil assinantes, e o Vono, da GVT, com 31.863 clientes. Na verdade, a GVT encerrou o primeiro trimestre com 48.750 linhas VoIP comercializadas. Desse total, 16.887 estão a serviço do mercado corporativo, número que revela aumento de 318% em relação à base instalada em igual período de 2006. Ricardo Engelbert, diretor da unidade de negócios de Internet da GVT, informa que, em receita, o crescimento dos serviços VoIP foi de 274%, entre o primeiro trimestre de 2006 e o de 2007.

No caso do Vono, Engelbert diz que 2006 foi um ano de enorme crescimento do serviço – lançado no final de 2005. “E 2007 começou bem para o Vono”, anima-se. Com cobertura em 154 cidades, nas quais oferece números telefônicos próprios, o serviço está em fase de expansão. “Com a capitalização da GVT, por meio da oferta pública de ações (IPO) realizada em fevereiro, estamos trabalhando na expansão do Vono para outras cidades, por exemplo, no Nordeste, onde ainda não temos presença”, explica Engelbert. A comercialização do serviço também é feita via Internet ou pelos cerca de 300 canais, Brasil afora, e até no exterior (por exemplo, em Nova York).

Em 2007, a GVT apresentou novos planos de tarifas do Vono – agora são sete planos diferentes. Também lançou o Vono Direto, que permite aproveitar as tarifas do serviço mesmo quando não se está utilizando

o computador. “Basta cadastrar um número de celular, por exemplo, na conta Vono. Quando estiver em outra cidade e quiser fazer uma ligação pelo celular, o usuário telefona para a central do Vono, que completa a chamada”, explica Engelbert. Dessa forma, o usuário do Vono paga o valor de uma ligação local e ainda pode debitá-lo dos créditos adquiridos no portal do serviço. Outra novidade programada para 2007 é o lançamento, no segundo semestre, de uma nova versão do programa (*softphone*) utilizado nas ligações. “Compramos o *software* da GIPS (Global IP Solutions), que é o responsável pela boa qualidade da voz nas chamadas de serviços como o Skype. Com isso, pretendemos melhorar ainda mais a posição do nosso serviço, que está bem conceituado no mercado”, diz o executivo.

A TMais é outro caso de operadora de telefonia fixa que resolveu apostar na tecnologia de VoIP. Mas atende, quase exclusivamente ao mercado corporativo, que atualmente representa 75% da base de clientes. “Não queremos brigar no segmento residencial”, anuncia o diretor comercial, Marcos Gordon. Segundo ele, a TMais fechou 2006 com 12 mil clientes – incluindo os assinantes residenciais de telefonia fixa que tem na cidade gaúcha de Lajeado. Em 2007, a previsão é chegar a 15 mil clientes, com crescimento principalmente no segmento corporativo – o que deverá elevar para 80% a participação do segmento na base de clientes. Para isso, a TMais vem ampliando os canais de comercialização e firmando parcerias com fornecedores de equipamentos, como a D-Link e a CommLogik, distribuidora no Brasil dos produtos para VoIP da israelense AudioCodes.

Gordon conta que, até o final do ano, pretende dispor de três distribuidores autorizados no país, num total de aproximadamente 300 revendas. “O alvo é o mercado de pequenas e médias empresas, hoje atendido via *call center* ou pela própria TMais”, diz. A idéia é que a operadora atenda diretamente apenas os grandes projetos. Além disso, pretende expandir a área de atuação, que começou por São Paulo, Rio de Janeiro e Salvador.