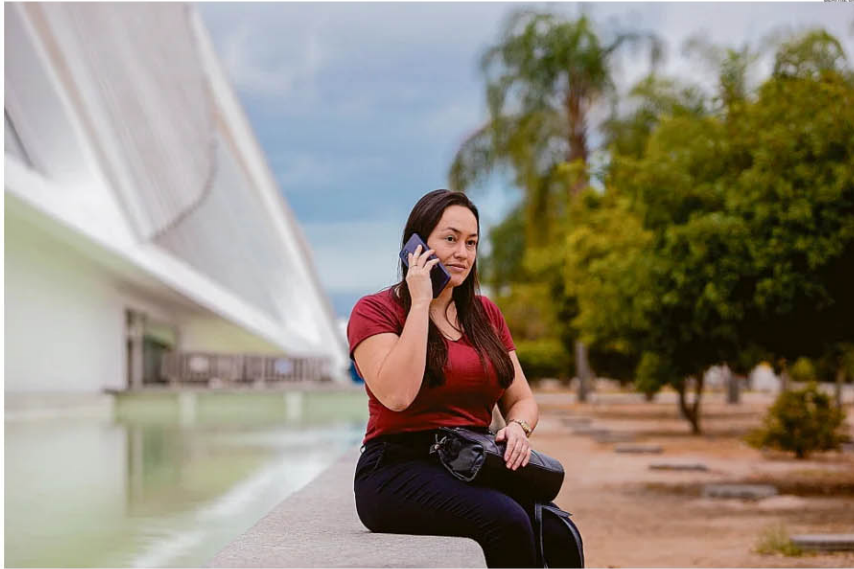


# Consumidor troca celular de cartão por conta mensal



Resistente, mas nem tanto. A bancária Viviane de Souza ainda prefere o celular pré-pago, mas já faz recarga mensal e não descarta mudar para o pós-pago se o valor da conta do mês cair ainda mais

## CELULAR NA CONTA

### Planos pós-pagos superam pré com nova estratégia de operadoras

BRUNO ROSA  
brunorosa@oglobo.com.br

Responsáveis por popularizar a telefonia móvel no Brasil, os celulares de planos pré-pagos (de cartão) vêm perdendo espaço. Pela primeira vez, foram ultrapassados pelas linhas pós-pagas (de conta mensal). Os pré-pagos, que já foram mais de 80% de todos os celulares ativos do país, somaram, em março, 107,1 milhões de clientes. É pouco menos que os 107,8 milhões de adeptos da conta no fim do mês, segundo levantamento da consultoria Telemo com base em dados da Agência Nacional de Telecomunicações (Anatel).

O movimento é resultado de uma estratégia comercial das operadoras de telefonia, que vêm reduzindo os preços dos planos pós-pagos de forma a acelerar essa migração e aumentar as receitas recorrentes em meio às mudanças na forma como as pessoas usam o celular. Até a recarga em bancas e farmácias tem se tornado mais escassa, com os clientes utilizando mais os meios digitais desde a pandemia.

Para especialistas, esse movimento tende a se intensificar com a maior necessidade de internet móvel no dia a dia das pessoas. Cada vez menos se fala ao telefone e mais se utiliza o tráfego de dados por aplicativos de mensagens e redes sociais, por exemplo, reduzindo a atratividade do celular de cartão. A popularização do 5G acelerou essa tendência. Para incentivar a transição e ter receitas mais previsíveis, as teles fizeram ajustes nos dois tipos de plano.

Nos pacotes pré-pagos, as operadoras estão oferecendo créditos com validade varia-

das, mas que de alguma forma obrigam os usuários a fazerem recargas regulares em intervalos menores do que já foi visto no passado. Há ofertas de pacotes pré-pagos de internet móvel e ligações de 10, 15, 17 e 30 dias. Em geral, os preços variam de R\$ 15, em planos de dez dias, a R\$ 40, no mensal, dependendo da operadora.

No pós-pago, as companhias criaram o chamado "plano controle", que conta com um valor fixo mensal por um pacote básico de dados e voz e permite ao usuário acrescentar créditos ao longo do mês caso seu consumo seja maior. Esse tipo de plano começa a partir de R\$ 50. Os consumidores fizeram as contas e passaram a ver vantagens na migração do pré-pago para o pós-pago, como querem as teles.

A diarista Maria Aparecida Araújo, de 57 anos, precisou comprar um novo aparelho após ser assaltada. Aproveitou para trocar de operadora e pesquisar os preços. Ela sempre foi usuária de cartão, mas se deparou com ofertas que ga-

rantiriam conexão o mês todo com recargas entre R\$ 30 e R\$ 45 por mês. Quando o vendedor ofereceu um pós-pago com internet e conta mensal de R\$ 50, decidiu mudar: — Na minha casa, não tem internet fixa nem telefone. É o celular ou nada. Então, achei que valia o esforço mensal.

#### GASTO MAIOR COM CONTA

Segundo o consultor Eduardo Tude, fundador da Telemo, as empresas de telefonia vêm procurando mudar o perfil dos planos pré-pagos, criando pacotes de diferentes durações com bônus de internet e acesso a aplicativos e serviços para deixá-los cada vez mais parecidos com os pós-pagos, incentivando a migração.

É bem diferente da tática usada na década passada, quando as teles mergulharam numa verdadeira guerra comercial por clientes, com recargas diárias a partir de R\$ 0,25. Com a portabilidade, eram comuns ofertas nas quais a validade dos créditos era de um ano ou perdurava enquanto não eram consumidos todos os dados contratados. Assim, muita gente tinha linhas pré-pagas que passavam meses sem recarga. Mau negócio para as companhias. Segundo Tude, dados das empresas apontam que o gasto mensal de um cliente pré-pago, em média, fica entre R\$ 13 e R\$ 16, bem menor que os de conta, entre R\$ 40 e R\$ 50.

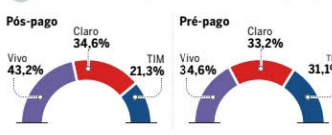
Telecomunicações são hoje algo essencial para todas as atividades, pois há mais demanda por internet e conectividade, que está em todo o dia a dia. Além disso, a transição é impulsionada pela criação de planos controle e pelo fim do efeito clube, quando era mais

#### MUDANÇA NO PERFIL DA TELEFONIA

Incentivado pelas operadoras, há uma migração de linhas pré-pagas para contas mensais



#### A fatia de cada empresa nos dois mercados (2024)



Fonte: Telemo

ESTATÍSTICA DE ABRE

barato ligar para um celular da mesma operadora, o que tornava vantajoso ter mais de um chip — explica Tude, lembrando a importância dos pacotes controle para convencer a população com orçamento apertado a aderir à conta mensal.

#### NOVO PERFIL DE CONSUMO

Segundo Fábio Nahoum, diretor de Produtos e Proposta de Valor da Claro, o avanço dos pós-pagos é reflexo também do amadurecimento do consumidor, que vê o celular hoje como um bem básico que demanda disponibilidade. Aquela situação em que o usuário

cartão, 80% já são de pacotes pré-pagos mensais. Em vez de conta, os usuários fazem ao menos uma recarga por mês. Daí para a conta é um pulo.

Fábio Avellar, vice-presidente de Receitas da TIM Brasil, confirma que houve uma aceleração da migração do pré para o pós-pago nos últimos anos com a estratégia das operadoras de aumentar suas receitas recorrentes com o declínio das chamadas de voz. Mas como muitos consumidores ainda preferem o celular de cartão, a empresa tenta atender novas demandas e estimular a recarga, diz o executivo.

— Temos evoluído continuamente nossos planos pré-pagos, que hoje já incluem serviços como telemedicina, plataforma de educação e streaming de vídeo. Recentemente, lançamos exclusivamente para o pré-pago uma parceria com o Zé Delivery, da Ambev, que transforma a recarga do cliente em um *cashback* para compra de bebidas. O pré-pago continua uma opção vital para uma parcela significativa da população que necessita de um controle mais imediato sobre seus gastos.

#### PROJETO PARA CRÉDITOS

A Vivo também conta com pacotes de dados com opções para usar gratuitamente aplicativos de livros digitais, além do YouTube. Segundo Dante Compagno, diretor executivo da Vivo, as ofertas de pré-pago têm duração de 10, 15 ou 30 dias, mas ainda há a possibilidade de renovação diária.

— Sempre que o cliente não usa toda a sua franquia de dados, o que sobra, pode ser acumulado para o próximo período em forma de bônus, mas, para garantir esse benefício, é preciso renovar a promoção um dia após o vencimento. O segmento de pré-pago ainda tem grande relevância na nossa estratégia — diz.

Em paralelo aos esforços das operadoras, um projeto de lei (PL 453/24), em tramitação na Câmara dos Deputados, quer mudar as regras dos pré-pagos e obrigar as operadoras a dar validade mínima de um ano aos créditos de celular de cartão, além de fazer uma comunicação clara na publicidade ao consumidor.

Hoje, segundo a Anatel, se os créditos pré-pagos não forem consumidos dentro do período contratado, podem ter validade de mais 90 ou 180 dias, mas com nível de tarifação maior, a depender do contrato. Após isso, o serviço é suspenso de forma parcial, sendo a linha cancelada 60 dias após o vencimento dos créditos. Mas nem sempre o cliente consegue entender isso, diz a advogada Cibele Almeida:

— Os planos ficaram mais complexos, cheios de bônus com validade que nem sempre são claras. Por isso, o PL é importante nesse sentido.

A bancária Viviane Lopes de Souza, usuária de pré-pago há alguns anos, carrega seu celular todo mês para ter direito a bônus de internet e acesso a aplicativos de música de forma gratuita, mas admite que, se vir preços menores no pós-pago, pode considerar a troca:

— Já passei nas lojas para ver os preços, mas não troquei, pois ainda acaba sendo mais caro (o pós-pago). Minha filha também tem um pré-pago, mas meu marido é pós-pago. Acho que o pré-pago é bom, consigo ter flexibilidade para pôr crédito pelo próprio aplicativo quando quero. (Colabora Mayra de Castro)

**Veículo:** Impresso -> Jornal -> Jornal O Globo - Rio de Janeiro/RJ

**Seção:** Economia **Página:** 17