

## Portabilidade Numérica : Impacto nas Operadoras, Clientes e Mercado



**Universidade Federal Fluminense**

*Rosali Borges Curioni*

*Antonio Carlos Gil*

**Orientadores:**

**Prof. Milton Flores**

**Prof. DSc. Carlos Alberto Malcher Bastos**



## **Portabilidade Numérica**

A Portabilidade Numérica é definida como o direito do usuário em manter seu número de telefone, ao trocar de prestadora de serviços.

Portabilidade Numérica proporciona grandes benefícios aos clientes, onde atualmente grande parte dos usuários não muda de operadora por não querer perder o seu número de telefone, seja ele fixo ou móvel, pois se assim o fizer, terá transtornos tais como comunicar o novo número ou perda de contato.

Para clientes corporativos, a mudança é mais significativa, pois a mudança de um número não geográfico exige custos, gastos com campanha publicitária, troca de embalagens, dentre outros. Sendo assim, manter o número tornou-se desejo de muitos clientes e necessidade das empresas.

Através de pesquisa, observou-se a aceitabilidade do serviço pelos clientes, constatando-se que dentre os benefícios esperados para os usuários, podem ser citados:

- maior flexibilidade na busca de melhores condições de prestação do serviço;
- ampliação da competição;
- redução de custos;
- melhora na qualidade dos serviços prestados e relacionamento com os clientes, como garantia de retenção e medidas contra o churn ;
- melhora no atendimento aos usuários.

Sendo assim, a Portabilidade Numérica iniciará uma nova fase de relacionamento entre usuário e prestadora de serviço de telecomunicações.

## **Definição**

A ANATEL define a Portabilidade como a possibilidade do usuário de manter seu número de telefone quando mudar de operadora e ou endereço / região, conforme pode ser observado na Resolução 460, XV “a portabilidade de acesso é a facilidade de rede que possibilita ao usuário de serviço de telecomunicações manterem o Código de Acesso a ele designado”.

A Portabilidade Numérica pode ser implementada em 3 diferentes categorias , a saber:

- a) Portabilidade entre Prestadoras de Serviço Local ou Móvel: os clientes têm o direito de manter o número telefônico ao trocar de Operadora de serviço local, seja ela móvel ou fixa. Como exemplo, um cliente do código nacional 11, com número 2121 5100 e sendo assinante na Embratel, poderá mudar de prestadora dentro do seu código nacional, sem a alteração de seu número;
- b) Portabilidade Geográfica: os Clientes têm o direito de manter o número telefônico, quando da mudança de endereço. Como exemplo, pode ser citado um assinante de São Paulo, CN 11, com manutenção do prefixo + MCDU (milhar, centena, dezena e unidade) ;
- c) Portabilidade do serviço: os clientes têm o direito de manter o número telefônico, inclusive na troca de serviços (exemplo : celular para fixo ; migração de tecnologia TDMA para GSM ; pacotes de serviço na operadora).

No Brasil optou-se por tornar obrigatória a Portabilidade do tipo a), ou seja, Portabilidade entre Prestadoras de Serviço Local – STFC (Serviço Telefônico Fixo Comutado) ou Móvel – SMP (Serviço Móvel Pessoal) e do tipo b) a Portabilidade dos números não geográficos

- CNG, os quais não permitem identificar o local do número, tais como o 0800, 0900, 0300, 0500.

A manutenção do código estará disponível para o usuário móvel dentro da mesma área de registro (mesmo DDD) e dentro da mesma área local (mesmo município ou localidade com continuidade urbana) para os usuários de telefonia fixa.

O modelo adotado, conforme a Resolução 460 da ANATEL é apresentado abaixo, na figura 1 e adota uma arquitetura centralizada para o acesso a base de dados, com a Base de Dados Nacional de Referência da Portabilidade – BDR, a qual é utilizada na atualização da Base de Dados Operacional das Prestadoras - (BDO) que possibilita a informação necessária para o encaminhamento correto das chamadas.

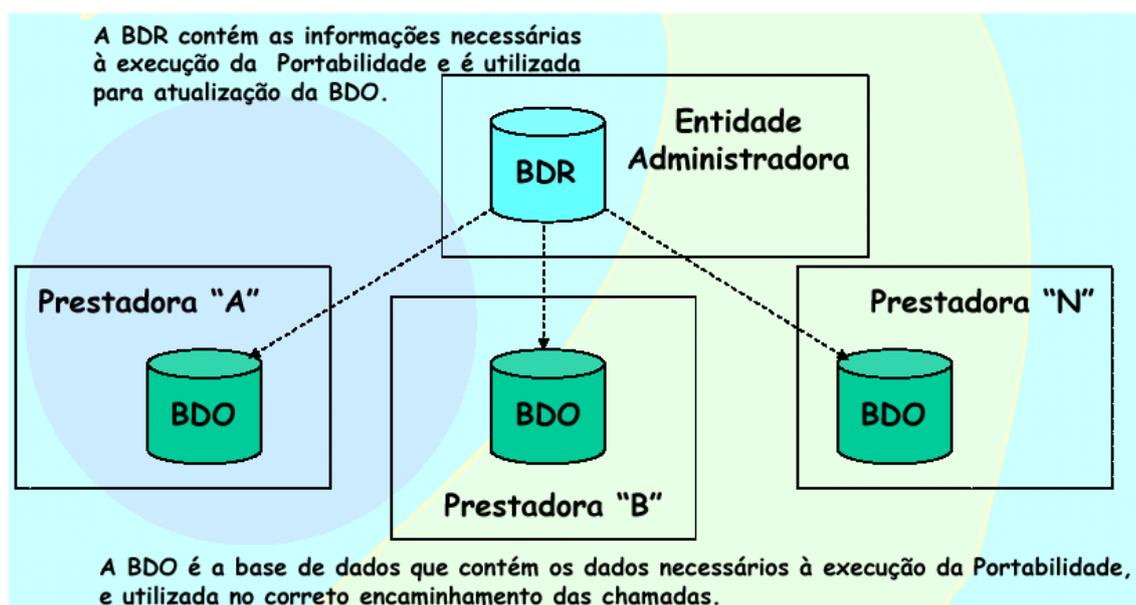


Figura 1: Modelo da Portabilidade adotado pela Anatel

A abrangência e aplicação da Portabilidade Numérica segue os princípios:

- será aplicada para o serviço fixo dentro da mesma área local, respeitando-se as Resoluções 373, 377 e 389;
- será aplicado para o serviço móvel dentro da mesma área de registro (mesmo DDD, exemplo: 11, 21, etc.);
- não haverá Portabilidade entre serviços STFC e SMP (por exemplo, um número de telefonia fixa para telefonia móvel ou vice-versa);
- o prazo para ativação comercial é simultâneo nas redes STFC e SMP;
- o usuário poderá solicitar a Portabilidade Numérica a qualquer tempo, após a data de início constante do regulamento, sem limitação de prazos ou vezes.

Na cidade de São Paulo, o benefício poderá se estender para 23,3 milhões de telefones móveis e 12,4 milhões de telefones fixos.

Conforme destacado pelo Presidente da Agência Anatel, na Audiência Pública de 29/09/2006, a implementação da Portabilidade Numérica é mais um instrumento para promover a competição entre as Operadoras.

## Conceituação Básica

A conceituação, neste artigo, está sedimentada na ótica regulamentar e cabe ressaltar que desde a aprovação da Lei Geral de Telecomunicações (LGT – Lei no. 9472, e 16 de julho de 1997) , quando houve a organização da estrutura e abertura institucional do mercado de telecomunicações, buscou-se promover e incentivar a formação de mercados competitivos, para contribuir com a ampliação dos usuários ao serviço de telecomunicações , melhoria da qualidade e redução de preços.

Com esse mesmo fundamento, ou seja, o de incentivar a competitividade, foi estabelecido a diretriz para o funcionamento da portabilidade, onde o relacionamento inicial, dar-se-á com a Prestadora Receptora, conforme figura 2.

Cabe aqui a definição, sob a ótica regulamentar dos papéis das Operadoras, no contexto em estudo, onde:

- Prestadora Doadora: prestadora de onde é portado o código de acesso;
- Prestadora Receptora: prestadora para onde é portado o código de acesso
- Prestadora de origem: prestadora detentora da autorização de uso de recursos de numeração originariamente expedida pela Anatel.



Figura 2: processo de portabilidade

## Modelo Brasileiro de Portabilidade Numérica

O modelo brasileiro indica uma implementação combinada de:

- manutenção do número quando mudar de prestadora, dentro de um mesmo serviço móvel ou fixo, dentro de uma mesma área de serviço;
- não existe portabilidade fixo-móvel e vice-versa.

As etapas para cumprimento da Portabilidade Numérica no Brasil, conforme pesquisa em site ANATEL, é apresentada na figura 3, descrita abaixo:



Figura 3: etapas da portabilidade

As Operadoras tem até março de 2009 para implementar a Portabilidade Numérica, em 5 etapas, onde:

- Fase 1 : planejamento e desenvolvimento
- Fase 2 : validação;
- Fase 3 : ativação parcial;
- Fase 4 : preparação para ativação plena;
- Fase 5 : ativação plena.

As fases e cronograma de implantação são detalhados abaixo (figura 4), para maior compreensão da abrangência e responsabilidade , seja da Anatel, como das Operadoras.

## Fases e cronograma de implantação

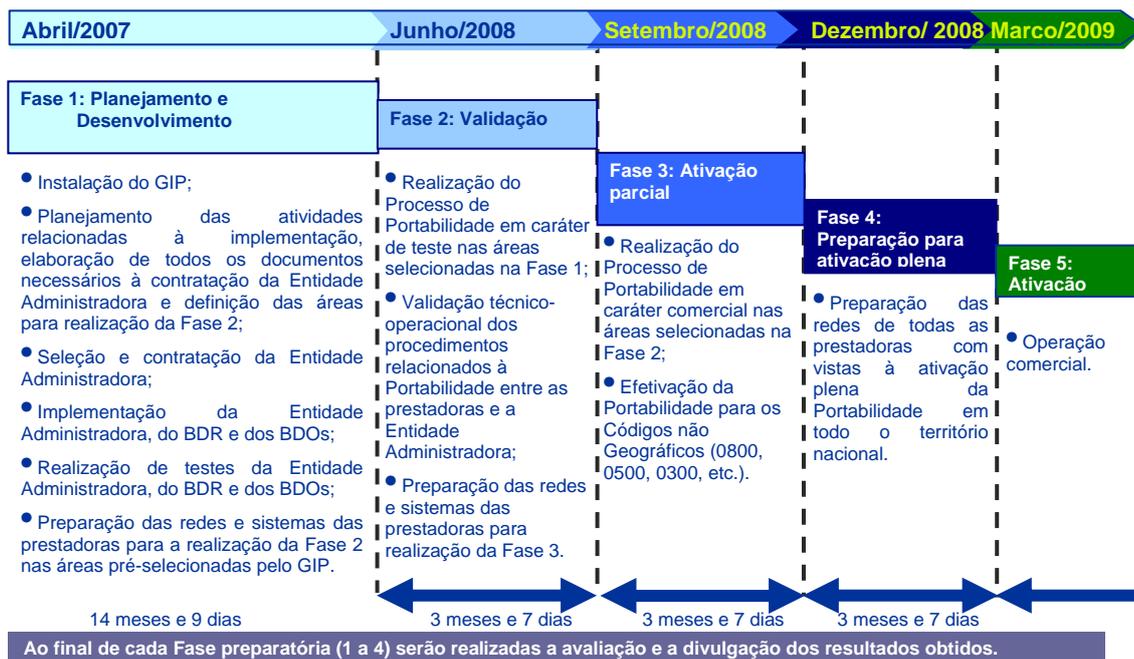


Figura 4: cronograma de implementação

### A Portabilidade Numérica e Conseqüências no Encaminhamento

A efetivação da Portabilidade Numérica não é tarefa fácil, já que altera a forma de encaminhamento acordada entre as Operadoras. Hoje, quando o usuário disca 8888-8888, o primeiro 8 indica a central que trata-se de um celular, e o segundo 8 que pertence a TIM. A partir daí a chamada é enviada às centrais, através de rotas já configuradas, encontrando o usuário.

Com a Portabilidade Numérica esse roteamento será modificado e o número deixa de ser a chave de tudo. Será preciso criar mecanismos para entender se o número continua sendo da TIM ou passou à outra Operadora.

Essa mudança será atendida através da criação da Base de Dados Nacional de Referência da Portabilidade – BDR, que conterà os números que mudaram de operadora e os códigos de acesso para localizar e encaminhar as chamadas para a nova central .

Além dessa base, as operadoras manterão a Base de Dados Operacional – BDO, a qual será atualizada através da BDR.

Esse mesmo modelo é observado em 20 outros países, incluindo os que utilizavam outras formas anteriormente, tais como Inglaterra, Portugal e Estados Unidos.

## **Prazo para atendimento ao Cliente quanto à solicitação de Portabilidade**

Os prazos para atendimento à solicitação de Portabilidade Numérica são:

- a partir de 29/08/2008 até 11/03/2010:
  - > em até 5 dias úteis após a solicitação;
- após 11/03/2010:
  - > em até 3 dias úteis após a solicitação

Em ambos os casos, o usuário tem um prazo de até 2 dias úteis , após a solicitação, para desistir da Portabilidade Numérica sem ter que pagar qualquer valor.

## **Clientes**

Para os clientes, o número de telefone deixará de ser barreira para o “churn”, passando a ser “propriedade “ do cliente. A pesquisa de preço passa a ser relevante no mercado de telecomunicações e o consumidor aumentará sua exigência pela qualidade do serviço e o atendimento.

Uma pesquisa realizada pelo The Yankee Group indica que 59% dos consumidores de São Paulo têm interesse em portabilidade, número que corresponde a 44% em Belo Horizonte e 35% no Rio de Janeiro.

Em pesquisa efetuada pelo The Yankee Group em 24/07/2007 e apresentada no 3º. Seminário Internacional de Portabilidade realizado em 12/06/2007, dos clientes que gastam mais de R\$100,00 em telefonia fixa, 44% tem intenção de trocar de prestadora e as razões apresentadas pelos mesmos são a busca por preços mais baixos, melhor qualidade, serviços agregados e outras tecnologias. Uma pesquisa da Ibope Solution, mostra que 41% dos usuários são fieis à operadora devido a manutenção do número celular e que 18% trocariam de operadora se o aparelho desejado fizer parte da negociação com a Operadora.

Para consolidar a relação entre o “churn” e a portabilidade numérica, observou-se estatísticas e comportamento dos usuários em outros mercados, onde constatou-se o efeito direto da portabilidade no “churn”, com impacto considerável em alguns países. No Reino Unido, depois de 2 anos de implantação da Portabilidade Numérica, a taxa de migração de usuários móveis para outras operadoras, teve aumento de 0,3% ao mês.

Salienta-se ainda que mesmo para Hong Kong, onde a Portabilidade Numérica em um primeiro momento foi um sucesso, em análise mais profunda constata-se que antes da Portabilidade o “churn” estava entre 2,5% a 3%, elevou-se entre 9% a 10% no período de implantação, mas voltou para o intervalo anterior após 3 meses.

Além de pesquisas observadas nos países citados, o relatório “Number Portability Coming em 2008” de agosto de 2006 da Merrill Lynch, demonstra que o “churn” se mantém estável após a implantação da Portabilidade Numérica. Nos países pesquisados (Austrália, EUA,

Finlândia, Coréia, Taiwan), a média de “churn” de 1,8% antes da Portabilidade Numérica, manteve-se no mesmo percentual.

Para o caso brasileiro, onde se observa forte atuação das Operadoras classificadas como Poder Significativo de Mercado - PMS nas suas áreas de concessão espera-se em um primeiro momento, que a Portabilidade Numérica atinja 10% da base de clientes das Operadoras.

### Barreiras contra o “churn”

A análises e pesquisas mostram claramente que a Portabilidade Numérica contribui para um potencial aumento do churn.

Contudo, é entendimento que o número do telefone do cliente não é o único fator de retenção do mesmo, já que há diversas oportunidades que as Operadoras podem explorar (figura 5), buscando barreiras contra o churn, dentre elas pode-se citar menores custos para os clientes, perda de privilégios caso o cliente tenha pacotes de serviços, falta de confiança na nova Operadora, bem como a complexidade do processo para a troca de Operadora.

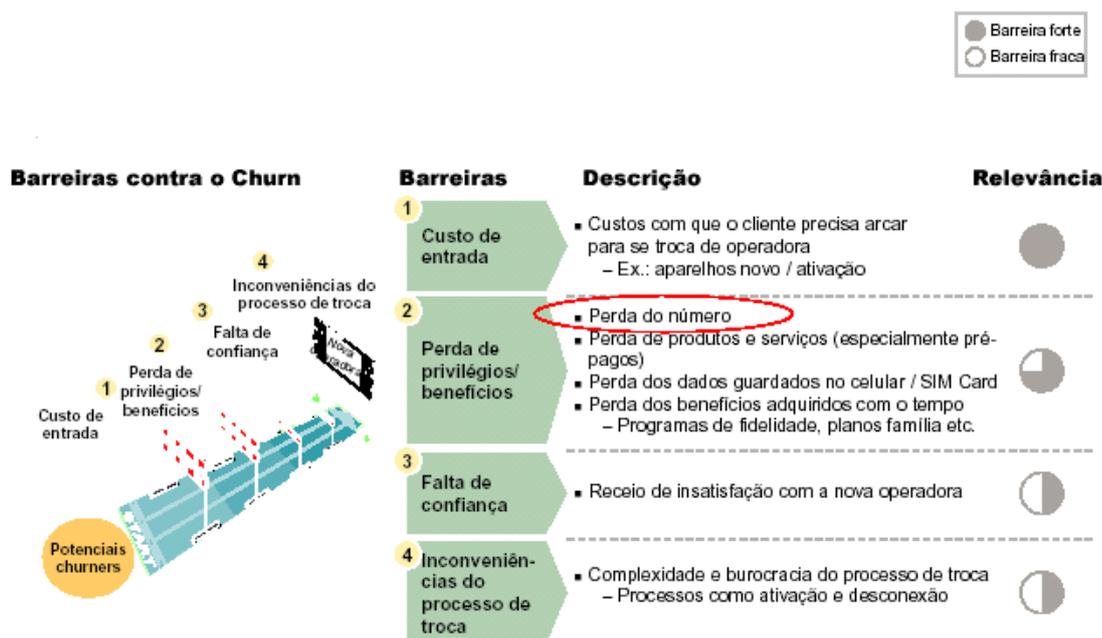


Figura 5: Barreiras contra o “churn”

### Operadoras

A 3G Américas, entidade que agrega fabricantes e operadoras GSM expôs que as operadoras com menor número de assinantes ganham mais com a portabilidade, já que podem utilizar-se de ferramentas de marketing e estratégias para captar clientes com ARPU expressivo, em outros provedores.

A Telcomp, associação das empresas que competem com as concessionárias de telefonia fixa, expõe que a Portabilidade Numérica é bem-vinda, mas é necessário que seja acompanhada pela desagregação de redes, ou seja, as concessionárias devem necessariamente partilhar suas redes com Operadoras entrantes, por exemplo, unbandling.

Na visão da Telcomp, a Portabilidade Numérica é uma maneira de um novo entrante captar parte do mercado com investimentos limitados. Para essa afirmação, a Telcomp se apoiou em informações observadas no mercado europeu, quando a regulamentação permitiu a atuação de novos entrantes em 50% no mercado de banda larga, durante o período de 2003 a 2006.

O ponto crítico apontado para a concretização da Portabilidade Numérica são os investimentos para ajuste das redes e sistemas e a agilidade necessária para a implantação do processo, para que não traga problemas para o cliente.

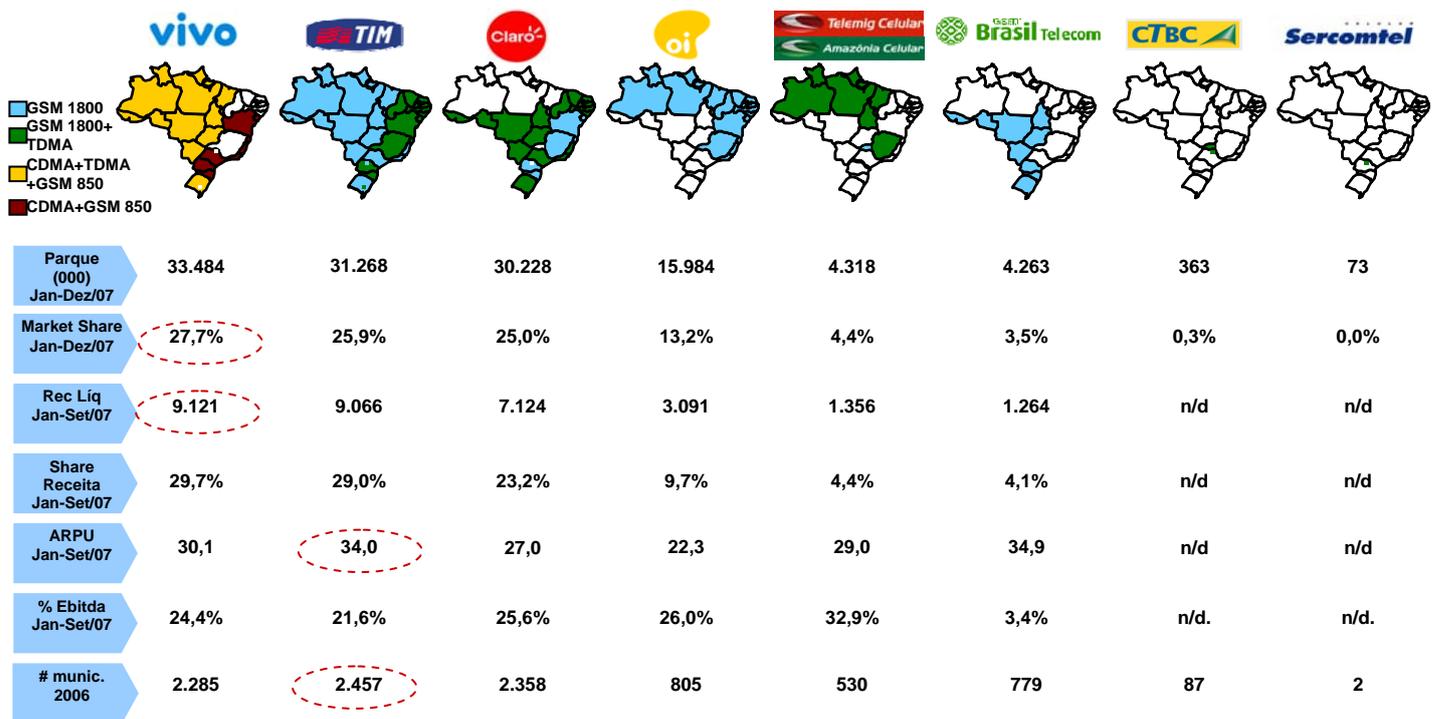
As operadoras contam com serviços de consultoria e muitas adaptações serão necessárias nas redes, que resultarão em gastos em torno de R\$ 2 bilhões, segundo informações divulgadas pelas próprias companhias.

Até o momento, no mercado brasileiro, o domínio das concessionárias reduz o número de novos entrantes e deixa as Operadoras em uma posição confortável com relação ao atendimento e qualidade dos serviços ofertados.

As Operadoras receiam que a Portabilidade Numérica provoque acréscimo no “Churn”, com a conseqüente perda de receita.

Contudo, entende-se que a Portabilidade Numérica, ao menos no SMP, não necessariamente incrementará a concorrência, pois o modelo adotado no Brasil já demonstra claramente, através da distribuição do Market Share, o nível de competitividade entre as Prestadoras do serviço móvel. Esse fato é observado em informações divulgadas no 1º. Semestre de 2006, onde a Vivo estava com 30,31%, a TIM com 24,87% e a Claro com 23,04%. A mesma tendência é observada nas operadoras mais regionalizadas como a Oi (3,13%), Telemig Celular / Amazônia (4,92%) e a BrT (3,13%), que são representativas em suas áreas de prestação do serviço. Esse fato pode ser constatado em informações de market share – dezembro 2007 (figura 6).

Além das informações relativas ao Market Share, os níveis de “Churn” observados no Brasil, são em geral mais elevados que em outros países que já programaram a Portabilidade Numérica.



Figuras 6 – Market Share – Prestadoras SMP – Dezembro 2007

A Portabilidade Numérica incentivará as operadoras a intensificar elementos diferenciadores frente à concorrência, como qualidade do sinal e da chamada, atendimento, preço e produtos & serviços inovadores e personalizados.

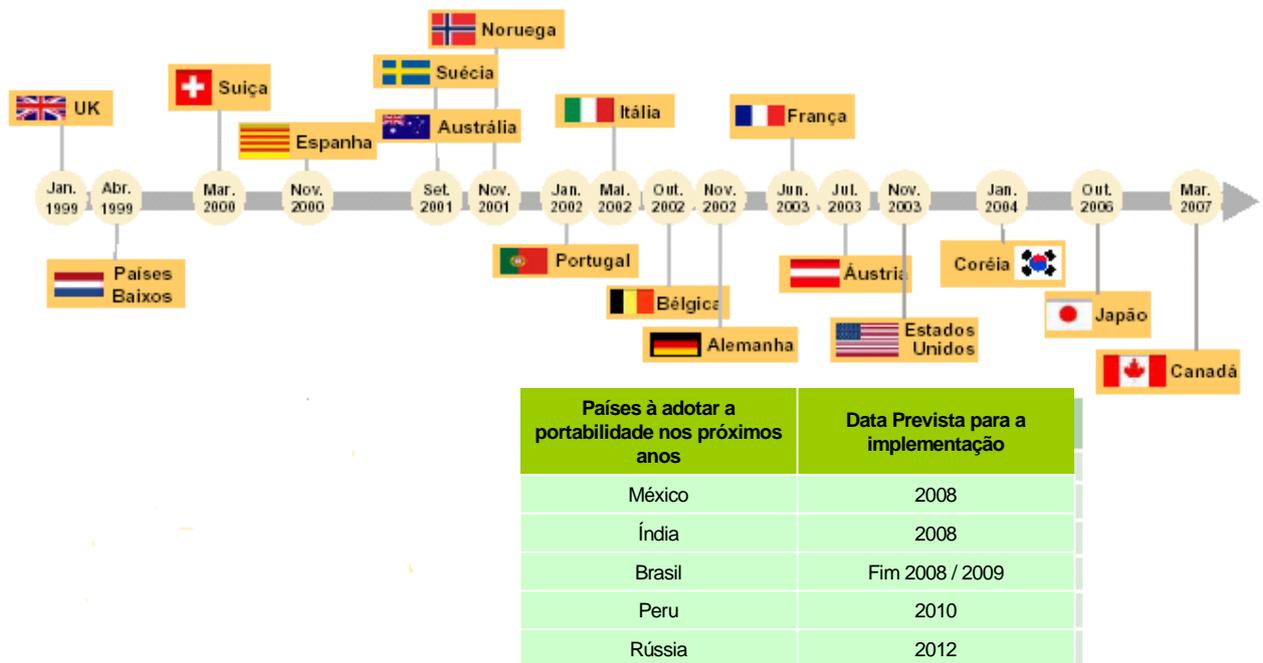
### Experiência Mundial

Na União Européia, a Diretiva de Serviço Universal e Direito dos Usuários, de julho de 2003, no artigo 30, estabelece que se deva assegurar aos assinantes, manter o número, conforme:

- a) Números geográficos , num lugar determinado;
- b) Números não geográficos , em qualquer lugar.

Em diversos países da Europa e mesmo nos Estados Unidos, onde a Portabilidade Numérica foi estabelecida pela Lei de Telecomunicações em 1996, a implementação foi adiada diversas vezes devido a dificuldades técnicas, falta de interesse das Operadoras, falta de força do órgão regulador e outras questões.

Atualmente a Portabilidade Numérica já é realidade nos países desenvolvidos, ao passo que nos emergentes o processo está se desenvolvendo, conforme se observa na figura 7, documento divulgado pela Mercer – Management Consulting:



Footnote: A linha do tempo não está em escala  
 © 2007 Mercer Management Consulting | www.mercer.com

Figura 7: Cronograma implantação mundial - portabilidade

Os atrasos para implementação ocorrem por diversos motivos, conforme pesquisa realizada pela Mercer MC Analysis e descritos na figura 8.

<b>País</b>	<b>Previsão de Implementação</b>	<b>Data de Implementação</b>	<b>Atraso (meses)</b>	<b>Motivo</b>
 • Austrália	• Julho / 1997	• Setembro / 2001	• 50	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Falta de poderes para o órgão regulatório impor prazos</li> <li>• Problemas técnicos</li> </ul>
 • Áustria	• Julho / 2002	• Outubro / 2003	• 15	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Falta de gestão regulatória</li> <li>• Desentendimento entre as operadoras somente resolvido através de procedimentos regulatórios e legais</li> </ul>
 • Alemanha	• 1997	• Novembro / 2002	• 60	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Poucas decisões regulatórias</li> <li>• Especificação toda nas mãos dos grupos de trabalho das operadoras</li> </ul>
 • Hong Kong	• Março / 1999	• Março / 1999	• 0	
 • Irlanda	• Novembro / 2002	• Julho / 2003	• 9	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Falta de cooperação entre as operadoras</li> <li>• Recursos focados na introdução do Euro</li> <li>• Especificação técnica muito complexa</li> </ul>
 • Holanda	• Dezembro / 1998	• Abril / 1999	• 4	• Problemas técnicos
 • Reino Unido	• Julho / 1998	• Janeiro / 1999	• 6	• Problemas técnicos

Fonte: Mercer MC analysis.  
 © 2007 Mercer Management Consulting | www.mercer.com

Figura 8: cronograma de implementação mundial

## Japão

No Japão, a KDDI preparou-se para a Portabilidade com antecedência, definindo estratégia para evitar o “churn” e fidelizar os clientes, com lançamentos de novos produtos e serviços, tais como:

- portfólio segmentado (pacotes para estudantes, deficientes físicos, amigos, outros)
- novos aparelhos, exclusivos e atrativos;
- produtos convergentes fixo-móvel não ofertados por outras operadoras;
- investimentos em infra-estrutura para absorção de novos clientes;
- aprimoramento da força de vendas.

Os resultados foram esplêndidos com ganho de 325.000 clientes no primeiro mês e a redução de 175.000 clientes da base da Operadora DoCoMo. Além desse fato, as pesquisas demonstram que 55% dos clientes que querem trocar de Operadora preferem a KDDI, 17% a Softbank, 15% a DoCoMo e 13 % outras.

## Oportunidades

A Portabilidade Numérica traz oportunidade para terceiros, já que ficou a cargo das operadoras escolherem a prestadora do serviço.

Em análise, observa-se espaço para empreendedores que podem aproveitar para lançar novos serviços como consultoria para clientes, despachante de portabilidade, outros.

Além disso, as Operadoras também terão oportunidade de oferecer o serviço de Portabilidade Numérica para aquelas que não investirem em solução própria, por exemplo, Prestadoras de pequeno porte.

## **Riscos e Mitigação**

Com a análise em outros mercados, observaram-se riscos que podem ser evitados, para garantir o êxito da Portabilidade.

### **Anatel**

A agência deve evitar a passividade no planejamento, organização e moderação do processo de especificação. A tomada de decisão nas situações de controvérsias deve ser ágil. A Agência deve atuar nas definições de prazos e preços e forçar a implementação das decisões no menor prazo possível.

### **Operadoras**

Os diversos Atores devem buscar soluções para evitar o ocorrido em alguns países, onde operadoras procuraram retardar o processo de especificação, bem como criar uma especificação que não fosse amigável para o cliente.

### **Mitigação**

A forma de mitigação sugerida é a definição clara do modelo regulatório e formato do trabalho, com o entendimento das principais questões, deixando a Portabilidade Numérica amigável para todos os Atores e principalmente ao usuário.

Para o projeto técnico de implementação torna-se necessário aprender com as melhores práticas mundiais, implantando uma solução simplificada.

### **Pagamento pela Portabilidade Numérica e preço para o consumidor final**

O pagamento pela Portabilidade Numérica, conforme Regulamento Anatel seguirá a diretriz:

- quando da mudança de endereço, na mesma Área Local e mesma prestadora de STFC, o usuário terá direito a manutenção do seu código de acesso e não será permitida qualquer cobrança a título de Portabilidade;
- no caso de mudança de plano de serviço, tanto para o fixo quanto para o móvel, o usuário terá direito a manutenção de seu código de acesso e não será permitida qualquer cobrança a título de Portabilidade;
- a Prestadora Receptora poderá isentar o usuário do pagamento da Portabilidade, assumindo o pagamento respectivo do valor à Entidade Administradora;

- a prestadora que cedeu o assinante, Prestadora Doadora, não tem direito a nenhuma remuneração, quer seja pela cessão do assinante ou pela transferência do recurso de numeração;
- a Portabilidade pode ser onerosa para o Usuário e o valor a ser cobrado será determinado pela Anatel;
- todos os contatos e pagamentos referentes à Portabilidade devem ser feitos com a Prestadora para qual o Usuário deseja se transferir (Prestadora Receptora);
- o valor recebido do Usuário deverá ser repassado integralmente à Entidade Administradora.

Em pesquisa realizada pela The Yankee Group no Brasil, dos usuários dispostos a pagar pela troca de operadora, a média de gastos que fariam com a operação é de R\$ 33,49. Os consumidores de telefonia celular, no entanto, estariam dispostos a pagar menos para trocar de operadora, ou seja, em torno de R\$ 24,13.

### **Relacionamento Entre Adesão a Portabilidade, Preço e Tempo**

Na análise efetuada em outros mercados, observa-se que apesar de não ser o único fator, o tempo para a efetivação da portabilidade, influencia diretamente na quantidade de adesões.

Outro fator com influência é o preço. Observou-se que onde o tempo é o mesmo, mas o preço é menor, a portabilidade é mais elevada.

O preço sugerido para a Portabilidade nesse artigo, considerando que o prazo para efetivação está fixado no Regulamento Anatel, fica em torno de R\$ 30,00 para cada solicitação de portabilidade.

### **Reflexos na Interconexão entre Operadoras**

As concessionárias, nas suas áreas de atuação, em geral possuem interconexão direta com mais de 20 Operadoras. Além disso, é vigente no relacionamento entre Operadoras, além da interconexão direta, a prestação do serviço trânsito (encaminhamento de chamadas locais) e transporte (encaminhamento de chamadas de longa distância). As relações dentro desse mercado denominado Mayorista que já é bastante complexo, necessita de soluções técnicas simplificadas e de soluções bem estruturadas para a oferta do serviço portabilidade às Operadoras que não tratarão suas redes e sistemas para atender o Regulamento nesse primeiro momento.

Soma-se a esses aspectos, a necessidade de reformulação nos sistemas, sejam eles para tratamento da situação interna à Operadora e seus clientes, mas também para

atender o relacionamento entre as Operadoras, como o acerto de contas mensais (Detraf, Detrat e outros).

Como consenso no Fórum de 27 e 26 de junho sob coordenação da Anatel, Grupo Técnico de Rede, obteve-se :

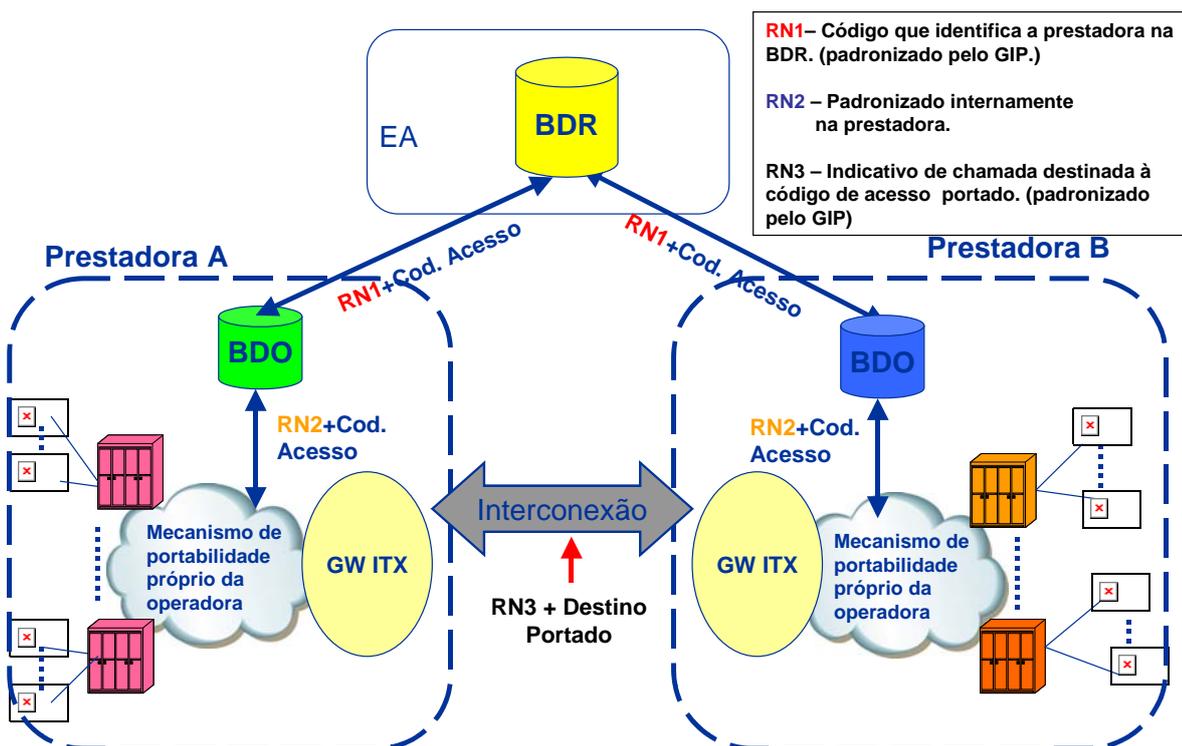
- A padronização da estrutura do Routing Number - RN na BDR e BDO;
- O RN trafegado internamente na rede das prestadoras será padronizado internamente pelas respectivas prestadoras;
- O RN na interconexão será analisado pelas prestadoras.

Nesse Fórum foi apontada a necessidade de estudar os impactos da portabilidade na Área de Tratamento Local – ATL e o tratamento dos códigos não geográfico – CNG 0300, 0800 e 0900.

Em Fórum realizado em 12 e 13 de julho, foram consolidados os aspectos para encaminhamento do RN na interconexão, denominado de RN3, onde:

- O padrão é numérico;
- O comprimento dos dígitos é fixo;
- É composto de 3 dígitos;
- Sempre posicionado a esquerda;
- Somente aplicado nas chamadas portadas;
- Indica que o número de destino é portado;
- O formato é 060;
- Anatel estará reservando o código de acesso 60N6N5, de modo que não conflite com o plano de numeração nacional;
- É obrigatório o envio do RN de interconexão nos encaminhamentos entre operadoras. Opcionalmente não será enviado, caso seja negociado entre as partes interessadas

A figura 9, apresenta uma topologia de referência, com a abrangência e definições de uso do RN – código que identifica a prestadora na BDR.



## Figura 9: Topologia de Referência para a PN

A Operadora passa a ter oportunidade de negócio, com a oferta de solução de portabilidade às operadoras que não estarão aplicando em um primeiro momento nas suas redes. Deve, portanto possuir ferramentas com essa finalidade, já que poderá receber chamadas portadas de operadoras que contratam ou não o serviço.

### **Conclusão**

As diretrizes e Regulamento para a implantação da Portabilidade Numérica no Brasil, passou pela análise da implementação em outros países, fazendo com que muitos riscos fossem mitigados, como exemplo o prazo de implementação, que passou por ampla discussão com as Operadoras para a adoção da solução de consenso.

Por outro lado, principalmente no SMP, esta evidente o alto grau de competitividade no país , antes mesmo da implantação da portabilidade, o que pode contribuir para resultados não expressivos na implantação.

As conseqüências da Portabilidade Numérica não são meramente técnicas. Pelo observado no estudo, a Portabilidade Numérica é um processo altamente complexo, que requer investimentos e afeta toda a organização. O cenário é ainda mais crítico em virtude do alto grau de competição já estabelecido no setor, principalmente na rede móvel.

A ferramenta que deve ser explorada para evitar o “Churn” é o Relacionamento com o Cliente e a operadora deve realizar uma comunicação clara e direta com os clientes, lançando planos de serviços convenientes e a preços justos, reforçar a liderança pela qualidade e utilizar-se inclusive de informações oficiais como, por exemplo, indicadores Anatel.

O atendimento ao cliente, aliado a qualidade e preço, pode ser o sucesso para a PN, mas a Operadora deve buscar que as melhorias sejam percebidas pelos clientes antes do cronograma da Portabilidade Numérica.

O entendimento é que há a necessidade de blindar a base existente com fidelização, oferta de aparelhos e principalmente o binômio: preço – qualidade.

No momento, passa a ser essencial, além de buscar a melhor solução para a implantação da Portabilidade Numérica, a abordagem de temas como a importância de retenção de clientes, a busca pela sua satisfação, os benefícios para tornar os clientes fiéis e a diferenciação frente a concorrência.

A necessidade de conquistar novos clientes é fundamental para a sobrevivência da empresa, mas os benefícios da retenção são inegáveis.

Atualmente já se observa a migração de clientes no mercado de telefonia móvel, o que evidencia a fragilidade do relacionamento entre empresa e clientes. Com a Portabilidade Numérica é essencial buscar ações que façam com que o cliente perceba o valor do serviço que está sendo prestado, com o fortalecimento de programas de relacionamento e valorizando a individualidade de cada cliente. As relações pessoais são o grande diferencial competitivo e ferramentas para obter a lucrativa fidelização de seus clientes.

Outro ponto de destaque, é que os serviços passam a ser mais importante que os subsídios que as empresas fornecem (exemplo : novo aparelho).

A Operadora deve ofertar novos serviços, com soluções completas e personalizadas, que a diferencie frente a concorrência e contribua também para o incremento do ARPU.

## Referências Bibliográficas

- 1 - Seminário Mercer – Management Consulting, - Portabilidade Numérica, São Paulo , abril de 2007
- 2 - KPMG - Portabilidade Numérica. Disponível em: <http://www.kpmg.com.br>
- 3 - Jose Carlos Cunha, Portabilidade Numérica.
- 4 - Fernando Neto Botelho, Portabilidade Numérica – [www.wirelessbrasil.org](http://www.wirelessbrasil.org)
- 5 - Teleco – Informação em telecomunicações
- 6 - Ebna Cristina Souza – Telefonica Móvel – Conquista e retenção de clientes no mercado de Minas Gerais
- 7 - Labcom Sistemas Ltda – Portabilidade Numérica – Uma solução orientada pela simplicidade
- 8 - Jose Barbosa Mello – Amcham – Portabilidade Numérica
- 9 - The Yankee Group Research, Portabilidade Numérica – Seminário Internacional – Network Eventos – 12 de junho de 2007.
- 10 - Armando Barbieri – Tropico , Portabilidade Numérica – Seminário Internacional – Networks Eventos – 12 de junho de 2007
- 11 - Ilse Gabrielle, Lizelda M Brito, Patricia Goes: Portabilidade Numérica – Proposta de Arquitetura Sistêmica, Telecom
- 12 - Anatel - Resolução 460, de 19 de março de 2007
- 13 - Anatel – Resolução 316, de 27 de setembro de 2002 – Regulamento de numeração do Serviço Telefônico Fixo Comutado
- 14 - Max Alberto Gonzáles, Marineide Marques e Márcio Pacelli – Portabilidade Numérica, O mercado se prepara para a mudança. Telecom – ano 19 – 2007
- 15 - Anatel – GT-RD – Atas das reuniões realizadas em 27 e 28/06 e 12 e 13/07/2007.