

## RESUMO

O modelo de privatização do setor de telefonia fixa no Brasil, ocorrido em 1998, trouxe para o país consequências de caráter social e econômico de extrema relevância. No aspecto social, ao mesmo tempo em que, num primeiro momento, proporcionou o acesso de todos os extratos da sociedade ao serviço de telefonia fixa, dada a grande disponibilidade de oferta, com o passar do tempo provocou uma exclusão natural, principalmente dos segmentos de mais baixa renda, por razões que serão oportunamente discutidas neste trabalho. Pelo lado econômico, a rápida expansão do serviço no período pós-privatização fez com que seus fornecedores, endividados pela aquisição de infra-estrutura necessária à expansão da oferta, passassem a conviver com o crescimento significativo da inadimplência e a redução sistemática da receita média por cliente, obrigando-os a medidas de profundas consequências econômicas e também sociais. Este trabalho procura compreender as razões pelas quais clientes pertencentes às classes sociais de mais baixa renda solicitam o cancelamento do serviço de telefonia fixa, o comportamento de consumo desses extratos após a decisão de cancelamento e suas percepções de qualidade com relação aos serviços de telefonia fixa oferecidos. Para atingirem-se esses objetivos, realizou-se uma pesquisa na cidade de Belo Horizonte com clientes da Telemar, pertencentes às classes sociais C, D e E que, durante o período de 01 de janeiro a 31 de dezembro de 2004, solicitaram voluntariamente o cancelamento do serviço de telefonia fixa dessa operadora.

Palavras-chave – Baixa Renda, Classes Sociais, Serviço Telefônico Fixo

## **ABSTRACT**

The model used in the privatization of landline telephone services in 1998 had important social and economic impacts in Brazil. At first, all social strata gained access to landline telephone services due to an increase in service availability. Nevertheless, the system eventually led to social exclusion for reasons that will be discussed in this work. In economic terms, the rapid expansion of the services following privatization forced service providers to increase their debts as they bought the infrastructure needed to expand supply. At the same time they had to face increasing delinquency levels and consequent reductions in the average revenue per client. Thus, they were forced to take measures that had profound economical and social consequences. This work seeks to understand the reasons why clients with lower income requested the interruption of their landline telephone services, their choices after the cancellations, and their perceptions of the quality of the services provided. In order to do that we conducted a survey in the city of Belo Horizonte with a sample of lower-income former clients of TELEMAR who had cancelled voluntarily their landline telephone service between January 1 and December 31 in 2004.

Key Words – Low-income, Social classes, Landline telephone service