

## POR “LIVRE ACESSO” NA ÁFRICA ESTUDO DE CASO DAS ILHAS MAURÍCIO

*Russell Southwood*

### INTRODUÇÃO

Este estudo de caso analisa a relação entre os preços da banda larga internacional nas Ilhas Maurício e o impacto de sua estratégia nesta Ilha Cibernética. Enquanto outros países com o cabo SAT-3/SAFE têm batalhado para encontrar formas para lidar com os altos preços do monopólio internacional da banda larga deste cabo, as Ilhas Maurício têm utilizado uma determinação de preço para lidar com a questão. De maneira interessante, assim que o processo foi anunciado, a beneficiada Mauritius Telecom resolveu por si só reduzir os preços, antes mesmo da determinação.

O exemplo das Ilhas Maurício talvez ofereça lições para outros países da África que querem encontrar formas para mudar as bases de suas economias, e, assim, poder adicionar “exportações inteligentes” à extração de matérias-primas, agricultura e turismo. Embora seja sempre difícil traçar relações causais diretas entre os preços da banda larga e amplas mudanças na economia, está claro que o setor de *call center*/BPO das Ilhas Maurício começou a ter um crescimento significativo nos anos de queda dos preços da banda larga internacional.

A natureza das “exportações inteligentes” – onde os países utilizam o poder do conhecimento para adicionar valor a tarefas básicas – talvez mude no próximo período. Embora companhias multinacionais tenham sido levadas a reduzir seus custos de operação, elas também estão se espelhando nos sucessos e perdas da terceirização. Mas, também haverá novas ondas de terceirização: por exemplo, Lucas Films (responsável pelos filmes Guerra nas Estrelas) tem montado uma nova grande operação na Ásia, para fazer animações e efeitos especiais. Mas, o que quer que venha a acontecer depois, a competitividade internacional da banda larga será essencial para qualquer país que queira adquirir este tipo de serviço no futuro..

Russell Southwood é analista chefe do mercado de TIC da África. É especialista em internet, telecomunicações e desenvolvimentos de mídia no continente.

## HISTÓRICO

O processo de liberalização nas Ilhas Maurício tem sido, em alguns aspectos, diferente de qualquer outro lugar na África. A empresa subsidiária de telefonia móvel da Mauritius Telecom, a Cellplus, foi inaugurada em 1996, e foi seguida pelo lançamento da Emtel, em 1998. Dois anos depois, em 2000, o governo privatizou a Mauritius Telecom, vendendo 40% para a Telecom da França, por USD 261 milhões.

Embora outras operadoras de telecomunicações e provedores de serviço de internet têm sido autorizadas, muitas permaneceram pequenas ao lado das operações da Mauritius Telecom nestes campos. Entretanto, surpreendentemente, o órgão regulador, a ICT Authority (ICTA) autorizou alguns provedores de serviços de VoIP, cuja principal proposta era oferecer tarifas de ligações internacionais mais baratas.

O setor de telecomunicações nas Ilhas Maurício possui atualmente sete companhias principais: Mauritius Telecom (40% pertencentes à France Telecom), MTML (pertencente à empresa da Índia, Mahanagar Telephone Mauritius Ltd.); Emtel (um conglomerado formado por proprietários locais, Currimjee Jeewanjee & Co. Ltd. e Millicom); NOMAD (pertencente à Galana, que tem base em Dubai); DCL (Data Communications Ltd.), Outremer Telecom (pertencente à França) e Hotlink Co. Ltd.

Destas, três têm permissão para oferecer serviços de telefonia celular (Emtel, Cellplus – recentemente alterada para Orange – e MTML) e duas têm autorização para serviços fixos (Mauritius Telecom e MTML). A última oferece um produto sem fio fixo para consumidores. No final de 2007, havia 843.791 assinantes de telefonia móvel e 361.319 assinantes de telefonia fixa. Surpreendentemente, a Mauritius Telecom ainda está adicionando assinantes de telefonia fixa. A Cellplus tem uma cota de 60% e a Emtel, uma cota de 40% do mercado de telefonia móvel. A cota da MTML até hoje é insignificante.

Apesar de estimativas variadas, os números parecem estar por volta de 50-60.000 assinantes de internet. Destes, a Mauritius Telecom possui 32.000 assinantes de DSL, tendo lançado recentemente um serviço de entretenimento triplo, que oferece televisão e downloads de vídeos.

A Emtel inseriu o HSDPA<sup>1</sup> em 2007, em algumas áreas, e oferece um modem USB pelo serviço, com pacotes ao

custo irrisório de USD 12 por mês. Estes serviços estão disponíveis em todas as principais localidades da Ilha, incluindo a Cidade Cibernética. Ela também inseriu serviços de dados, no mesmo ano, através da sua própria rede de comunicações Wi-MAX. Atualmente, funciona com um sistema de microondas, mas, em outubro de 2008, já terá construído seu próprio sistema de fibra ótica.

A NOMAD foi criada depois que um provedor de serviço de internet local, chamado Network Plus, foi assumido pelos atuais proprietários, African Digital Bridges Network Ltd., que, por sua vez, pertence à Galana. A DCL é especializada em telefonia internacional por internet (com seu produto VoIP Easical) e no fornecimento de serviços para o setor de BPO e *call center*. A Hotlink também oferece telefonia internacional por internet, através da marca Yello International Call Carrier, tendo uma parceria com um atacadista internacional. A Outremer Telecom pertence a uma companhia que tem o mesmo nome na França, que construiu sua reputação por oferecer chamadas internacionais baratas, e está fazendo o mesmo nas Ilhas Maurício.

A combinação de liberalização e VoIP tem reduzido consideravelmente os preços de ligações internacionais, fazendo com que mesmo as taxas de telefone móvel caiam para pequenas quantias, como 16 centavos o minuto, para a maioria dos destinos.

A Lei de TIC, de 2001, a Emenda de Lei de 2002 e a Instrução de Telecomunicações N.º 1 de 2008 são as peças-chave de construção da legislação para o setor. A primeira destas leis estabeleceu o regulador ICTA. Além disso, no mesmo período, o governo das Ilhas Maurício preparou muitas das agências autorizadas que desempenharam um papel nas mudanças descritas abaixo. Estas incluíram o Conselho Nacional de Informática (National Computer Board) e o Conselho de Investimento (Board of Investment), além de outros organismos, que davam cobertura, entre outras coisas, a parques de negócios (responsáveis pela Cidade Cibernética), a Freeport e a zona de processamento de exportação.

O governo constatou que, em uma economia global instável, o significado econômico da exportação de commodities, como o açúcar, deve diminuir de valor, e que as Ilhas Maurício deveriam estabelecer para si uma

1. Com velocidades de 1,8 Mbit/s.

nova visão, para se tornarem parte deste mundo em constante mudança. Ele precisou se mover para dentro do setor “inteligente” de exportações, onde o trabalho intelectual agrega valor a tarefas básicas.

As Ilhas Maurício permanecem únicas nesta região, por terem identificado as TICs como um quinto pilar de sua economia, ao lado do açúcar, têxteis, turismo e serviços financeiros. Entretanto, não mostrou apenas uma visão atrativa, mas foi a campo e colocou em prática. Como demonstrado mais tarde, a necessidade de banda larga mais barata se tornou uma parte essencial desta visão. As Ilhas Maurício foram conectadas ao cabo SAFE em 2000, bem no início deste processo.

Essa visão tinha vários componentes: em primeiro lugar, as Ilhas Maurício queriam atrair *call centers*, terceirização de processos de negócios (*BPO – Business Process Outsourcing*) e programação de software para computador; em segundo lugar, queriam levar vantagem da capacidade bilingüe de seus cidadãos que falam francês e inglês; e em terceiro lugar, queriam atrair linha de montagem de computadores.

O projeto Cidade Cibernética foi lançado em Ebene, a 15 quilômetros ao sul da capital, em novembro de 2001. O “abrigo locado” era um bloco de dois edifícios gêmeos com 12 andares, para atrair empresas que poderiam levar vantagem de um número de incentivos existentes para corporações, incluindo baixos impostos para empresas (15%), livre repatriamento de lucros, isenção de vistoria aduaneira para equipamentos e matérias-primas. Para suprir a deficiência de qualificações em TIC, foi permitido que profissionais internacionais viessem trabalhar com uma nova carteira de identidade Green Card).

As Ilhas Maurício também queriam tirar vantagem de sua localização geográfica, entre a Ásia e a África, fazendo disto uma vantagem que as empresas achariam atrativa: o novo cabo SAFE deu a eles um novo meio de comunicações, no sentido de tornar este ponto uma realidade prática.

Embora existisse um nível considerável de ceticismo de que a estratégia, de fato, geraria mudança, e temor de que a construção pelo governo dos dois edifícios gêmeos em Ebene se tornaria um “elefante branco”, a estratégia foi majoritariamente bem sucedida.

## PORQUE E COMO AS ILHAS MAURÍCIO ESCOLHERAM MANEJAR A QUESTÃO DE PREÇOS DE FIBRA

Com o governo das Ilhas Maurício profundamente comprometido com a idéia de desenvolver o país como uma “ilha cibernética”, isto faria pouco ou nenhum sentido se o preço dos circuitos internacionais privados alugados fosse muito alto; o preço da fibra internacional seria um obstáculo significativo para o objetivo geral de atrair mais trabalhos terceirizados.

No início de 2006, a Mauritius Telecom estava cobrando USD 12.600 por um E1: em outras palavras, USD 6.300 por Mbit/s por mês. Estes altos preços para a banda larga internacional foram vistos como um dos obstáculos para a estratégia de desenvolver o país como uma ilha cibernética. Como um dos principais acionistas na Mauritius Telecom, o governo estava em uma posição de agir frente a esta questão.

Mas, nos termos de Lei de TIC, o regulador ICTA só seria capaz de tomar uma ação frente a estes preços se a Mauritius Telecom adotasse um mecanismo para mudar seus preços. Nos termos da legislação vigente a

visão do setor privado de que os preços estavam muito altos não poderia ser utilizada para iniciar uma revisão de preços.

Por essa razão, solicitou-se que a Mauritius Telecom apresentasse um instrumento para mudar seus preços, como um gatilho para o processo de revisão dos mesmos. Foi proposto que as tarifas existentes poderiam ser reduzidas entre 10-12%. Sujeito à seção 31 da Lei de TIC, o regulador, então, teria três opções:

1. Poderia aprovar a redução dos preços como sugerido.
2. Poderia deixar de lado a proposta de redução.
3. Poderia aperfeiçoar a proposta de redução de preços.

Foi escolhida a terceira opção, para corrigir o preço a partir de um processo de determinação de custos. Isto

levou a ICTA a pedir à Mauritius Telecom que apresentasse o capital de investimento e detalhes de custos em seu envolvimento com o cabo SAFE.

A Mauritius Telecom estava fazendo planilhas, com tópicos sobre os custos, que cobriam o seguinte:

- Investimento (uma taxa de 10% de retorno no investimento estava indicada pela ICTA).
- O número de quilômetros MIU designado ao portador.
- Custos para os seus quilômetros MIU.
- A distância entre as Ilhas Maurício e a casa de telecomunicações em Paris.

Depois de uma certa quantidade de idas e vindas sobre que cifras poderiam se tornar disponíveis, a planilha, finalmente, foi preenchida. Durante o processo de revisão de preço, a Mauritius Telecom recusou a taxa de 10% de retorno em investimento, expressando o desejo de apelar a questão no tribunal. Entretanto, durante o período em que o tribunal de apelação deveria estar fazendo seu julgamento, a Mauritius Telecom teria que aceitar a determinação inicial de preço.

Durante a ocorrência, a determinação do preço fez com que houvesse uma redução geral em torno de 25%. O novo preço de um E1 era de USD 7.900 e havia um desconto na quantidade de cinco séries, com um desconto de 25% no preço do E1 para dez E1 e acima disto. No mais tardar, era apenas provável que tivesse relevância para dois ou três clientes na ilha. O nível mais alto de desconto representou uma queda de 47% no preço original (veja a determinação completa no anexo A):

Na ocorrência, a France Telecom escolheu não recusar as taxas de retorno em investimento especificadas pelo regulador. A Mauritius Telecom fez um corte adicional de 20% nestas taxas, em novembro de 2007.

A Mauritius Telecom emitiu um documento dando sua resposta às acusações de sobretaxação, que é digna de citar em certa extensão para dar um esclarecimento sobre sua posição. O argumento é de que a substituição na ilha do acesso apenas por satélite pela fibra representou uma queda nos custos:

O aluguel mensal de conexão Full Circuit de 2Mbit/s, das Ilhas Maurício para Paris, por exemplo, era em torno de USD 39.000 por meio satelital em 2001, antes da entrada em operação do cabo SAFE. Depois que o cabo entrou em serviço, em 2002, este preço foi reduzido para USD 22.000, representando uma redução de 43,5%.

Ademais, argumenta que, a fim de auxiliar a oferta de promover o setor de BPO e *call center*, tomou a iniciativa de instalar um POP, em Paris, em 2003. Isto permitiu a eles uma redução de tarifas para USD 12.300, uma queda adicional de 43%. A determinação provocou uma redução para USD 7.900 e ela reduziu sua tarifa, em setembro de 2007, para USD 6.300.

Isto levou a várias comparações globais, sendo algumas delas válidas, outras nem tanto. O documento declara que o custo de um circuito completo de 2Mbit/s, incluindo direção e a última milha de Marrocos<sup>2</sup>, é de USD 11.375. Além disso, os USD 6.300 comparam-se, favoravelmente, aos USD 6.110 de Bengaluru (Índia) para Londres, por

2. Foi escolhido porque as Ilhas Maurício competem com o Marrocos pelo trabalho de *call center*/BPO de fala francesa.

TABELA 1: PREÇOS DE BAIXA CAPACIDADE DA DETERMINAÇÃO DA ICTA DE 2006

CAPACIDADE	INSTALAÇÕES	CUSTOS MENSAIS (USD POR M)		MB EQUIVALENTE
	2006	2006	2008	2006
512k	USD3.000	USD3.400	USD2.700	USD6.800
1024k	USD3.800	USD5.600	USD4.400	USD5.600
2048k	USD3.800	USD7.900	USD6.150	USD3.950

Obs.: Encargos de instalação para as capacidades mostradas têm caído, consideravelmente, para cerca de USD 700-1.000.

rede de direção, reparo e última milha. O primeiro é um provedor monopólico nesta rota internacional, e o último (se é que taxar com base na distância faz algum sentido) é seguramente mais barato do que o equivalente da Mauritius Telecom.

Em questões mais amplas de acesso e concorrência, acredita-se que o regulador ICTA tenha apresentado um documento ao Ministério de TIC, sugerindo cinco formas diferentes de melhorá-los:

1. Permitir que outros membros do consórcio (particularmente os internacionais) vendam diretamente para as empresas dentro do país.
2. Permitir que provedores de acesso locais co-aluguem seus equipamentos na *landing station* de SAFE administrada pela Mauritius Telecom.
3. Permitir operações conjuntas múltiplas, para que outras operadoras de cabo internacional, que eventualmente queiram se conectar na ilha, se conectem através da estação de distribuição SAFE.
4. Separar completamente os elementos de atacado e varejo da estação de distribuição, usando o circuito local desvinculado, no qual a Mauritius Telecom deve permitir a revenda de sua capacidade internacional.
5. Aumentar a competitividade através da permissão de uma operadora de suporte principal alternativo, em âmbito nacional, e encorajar outra operadora de cabo internacional a se conectar com a ilha.

O Ministério recebeu o documento do órgão regulador, mas ainda não agiu com base nele.

Existem três potenciais operadoras de cabo internacionais que talvez adicionem um segundo cabo à conectividade da Ilha: EASSy, Seacom e Uhurunet (auspiciado por NEPAD). Esta tem sido amplamente ultrapassada pela existência dos dois outros cabos.

O governo tem tomado a posição de que um segundo cabo é desejável, mas que não está em uma posição de financiar nenhuma parte do processo, deixando a indústria planejar como irá satisfazer a demanda futura. O custo estimado de um segundo cabo é de USD 25 milhões.

Os preços mais baixos demonstram que a Mauritius Telecom optou por aumentar sua capacidade no cabo SAFE em fevereiro de 2007, mas, antecipando a demanda futura, eles ainda poderiam aumentar a capacidade adicional. A Mauritius Telecom, junto com a Orange Madagascar e sua empresa de origem France Telecom, disseram que estão investindo em um segundo cabo chamado Lion. Este irá conectar as Ilhas Maurício a Toamasina, em Madagascar, e de lá avançar para um dos novos sistemas de cabo na costa leste, sendo que as empresas envolvidas pretendem que isto esteja completo até julho de 2009.

O regulador acredita que o impacto de um segundo cabo, não associado diretamente com a estatal, deve ser de preços mais baixos, e sua existência deve proporcionar uma mudança de paradigmas nos fundamentos para estabelecer os preços. Algumas operadoras também disseram, privadamente, que prefeririam um segundo cabo independente, e que não diriam publicamente por medo de abalar o relacionamento existente com a Mauritius Telecom. Inevitavelmente, a Mauritius Telecom irá igualar o preço oferecido por outros e, talvez, antecipando a competição, ela tenha instituído um esquema de lealdade que recompensa os/as consumidores/as com um mês livre de mensalidade, depois de 24 e 36 meses.

Existe também uma relação clara entre os custos da banda larga nacional e internacional. Se a banda larga internacional cai para a franja de USD 500-1.000 ou menos, então, fica muito mais difícil justificar preços da banda larga nacional que excedam estes preços. No momento, um provedor está conseguindo um E1 da Mauritius Telecom, entre a capital Port Louis e Rose Hill, por USD 2.300 por mês. Acredita-se que, quando sua rede estiver completamente estabelecida, eles serão capazes de conseguir um preço pelo menos 60% mais barato.

## O IMPACTO DOS PREÇOS BAIXOS DA FIBRA

Os preços mais baixos de fibra têm significado aumento no volume de tráfego. Dois conjuntos de redução de preços – um causado pela determinação do regulador e o outro feito pela própria Mauritius Telecom – desde julho de 2006 têm reduzido os preços quase pela metade, se comparado aos níveis de 2003.

Em 2006, a Mauritius Telecom estava usando 440 Mbit/s da banda larga<sup>3</sup> internacional, e, depois dos cortes nos preços, esta cifra ascendeu 1.603 Mbit/s em 2007<sup>4</sup>, mais de três vezes e meia. Mauritius Telecom começou a substituir uma estratégia de “preço alto, volume baixo”, por uma de “preço baixo, volume alto”.

Em 2003, o setor de *call center*/BPO, nas estimativas mais otimistas, empregava cerca de 2.000 pessoas. O mais honesto naquele momento seria admitir que a Ilha estava se esforçando para encontrar um ponto de apoio neste novo mundo desafiador e que estava lutando para encontrar um serviço de telemarketing de baixo custo.

Em 2008, as estimativas mais pessimistas indicavam que este quadro tinha pelo menos dobrado em relação às de cinco anos atrás. Está agora atraindo uma variedade muito maior de trabalho, inclusive na função de atendente da Orange, servindo à França e muitos outros países.

Agora a ambição, como diz Pratima Sewpal, do Conselho de Investimento das Ilhas Maurício (Mauritius Board of Investment), é “promover o corrente valor” para o setor.<sup>5</sup> Agora, o objetivo é conquistar o segmento financeiro mais alto, desenho arquitetônico e hospitalidade.

Mais pretensiosamente, a próxima fase envolve a pavimentação da ilha como um lugar para se colocar centros de dados, para a continuidade dos negócios e recuperação de desastres. O único obstáculo é que, com apenas um cabo de fibra ótica, não existe substituto se o cabo quebrar. O Conselho de Investimento das Ilhas Maurício (Mauritius Board of Investment) disse que há um investidor que viria para a ilha, caso esta questão fosse solucionada.

O outro setor-alvo é o desenvolvimento da mídia e das áreas de entretenimento, mas, para isso, haveria necessidade de mais banda larga para as atividades consideradas, que inclui produção, animação e jogos, e estúdios de produção.

Com a redução no preço das fibras, o preço da conectividade tem mudado do primeiro para o segundo lugar, na maioria dos setores de *call centers*/BPO. O maior desafio é a qualidade e a quantidade de recursos humanos disponíveis, algo que o governo espera resolver através da configuração do Conselho de Desenvolvimento de Recursos Humanos (Human Resource Development Council) e programas de empoderamento direcionados aos desempregados.

De acordo com Francois de Grivel, Conselheiro da OTAM<sup>6</sup>, a associação de provedores de *call center* e BPO: “O desafio número um agora são os recursos humanos. As pessoas locais são bilingües, em francês e inglês. O mercado é basicamente europeu, focado na França, Reino Unido e Alemanha, com uma pequena quantidade de trabalho dos EUA, particularmente de telemarketing. Os custos têm que ser menores do que aqueles para empresas européias, os quais geralmente, parecem estar entre 8-12 euros por hora”.

“As pessoas trabalham duro, mas a rotatividade de empregados é bem alta, ou seja, aproximadamente, entre 15-35%. É difícil manter as pessoas. Nós recrutamos pessoal que fez curso de nível superior, e eles são treinados na empresa, mas ainda existem problemas de qualificação”.

A OTAM está envolvida, junto com o governo, na criação da Academia de TIC para treinar pessoas. Os/as estudantes devem concluir seu estudo superior e depois ingressarem na Academia, onde seriam oferecidos cursos focados em vocações. O desejo é o de uma parceria público-privada com a Universidade de Tecnologia (University of Technology), das Ilhas Maurício, que também deveria oferecer treinamento para as pessoas em Reunião e Madagascar. Isto deve ser financiado pelo Governo, todavia, muito mais orientado para o setor privado.

Mas, para além do desafio de conseguir um número suficiente de pessoas certas, o custo de banda larga se tornou a segunda maior questão. Os países com referência em BPO/*call centers* nas ilhas Maurício, no lado de língua francesa, são do norte da África, Senegal e, provavelmente no futuro, Madagascar. No lado de língua inglesa, são Índia, China, Quênia e Uganda, no futuro. De maneira interessante, a África do Sul não é vista como concorrente, porque o preço de sua banda

3. Relatório Anual da Mauritius Telecom 2006

4. ICTA: Chegando 820 Mbit/s e saindo 783 Mbit/s

5. Entrevista com o autor, abril de 2008

6. Associação de Telecomunicações e Terceirização das Ilhas Maurício. Entrevista com o autor de *François Grivel, outgoing Chairman*

larga é superior. Muita gente na indústria falou sobre a possível chegada, mas uma dessas pessoas cristalizou um difundido ceticismo: “Eu simplesmente não penso que isso vá em frente”.

De acordo com Grivel: “Nós estamos negociando com o governo e com a Mauritius Telecom para conseguir uma tarifa melhor (para a fibra). Há também a questão da segurança nas telecomunicações, visto que não há redundância na rota. Se ocorrer períodos inativos no cabo SAFE, nós temos que recorrer ao satélite e isto não é muito satisfatório. Há também a questão dos altos custos de intercomunicação entre Mauritius Telecom e provedores de serviço privados. Estes querem preços que não são tão altos, e nós estamos realizando as negociações”. Tem havido interrupção de cabo, a maioria, notadamente, durante o Tsunami de 2004.

Então, com o passar do tempo, por que os preços de banda larga não têm diminuído? “A ICTA não pode tomar decisões independentemente do governo, e há uma pressão do governo para que não se libere rapidamente. O governo está protegendo a estatal. É preciso abrir o mercado para os novos, assim, a concorrência se tornará forte”. Entretanto, a Mauritius Telecom tem outra redução planejada para finais de 2008 e ainda uma outra em Q3 2009. Acredita-se que a demanda por banda larga irá dobrar.

A maior reclamação, além do preço, expressada tanto pelas indústrias de telecomunicações como pelo setor de *call center*/BPO, era a de que o acesso por fibra era algumas vezes lento, sendo que esse fator agia como um amortecedor para uma expansão futura. O setor de *call center*/BPO é um cliente maior de banda larga: por exemplo, uma das maiores operações está comprando 1,5 Mbit/s para voz e 2 Mbit/s para dados.

Uma das maiores companhias locais é a Roger Outsourcing, que começou como Rogers.com, em 2001. Em 2005, ela formou uma corporação com um grande número de companhias de seguro, criando a Axa Assistance. Essa corporação cobre uma completa variedade de serviços: ligações nacionais, telemarketing, BPO, IT atendentes – níveis 1 e 2, fazendo tudo em três diferentes línguas.

Emprega 306 pessoas diferentes, sendo que, atualmente, está contratando para os novos negócios que têm sido requeridos, o que representará um quadro complementar entre 400-420 pessoas. A aspiração é levar avante uma companhia que, provavelmente, não exceda 500 empregados/as. A quantidade de mão-de-obra nas Ilhas Maurício é muito pequena para suportar um quadro maior que este,

e é possível que seja vantajoso, neste nível. Oferece aos clientes um serviço totalmente transparente, tanto que tudo o que acontece nos escritórios da companhia pode ser visto online pelo cliente, com acesso simultâneo, algo que, novamente, requer banda larga confiável.

Entretanto, para todos esses sucessos, muita coisa aconteceu. Três anos depois que o governo das Ilhas Maurício lançou seu primeiro serviço online, o Conselho Nacional de Informática (National Computer Board) avaliou que uma grande parte da população se mantém relutante em usar formulários de requerimento online colocados pela administração. A organização concorda que esta lenta adoção ocorre, parcialmente, pelo fato de que apenas 24% das 350.000 residências das Ilhas Maurício possuem computadores.

### A posição atual – baixa, mas, suficientemente baixa?

Embora os preços da fibra internacional tenham baixado consideravelmente, ainda há, claramente, algumas formas de redução. Com as operadoras comprando grandes volumes na África do Sul, ao preço de USD 1.300 por Mbit/s por mês, e as novas operadoras de fibra na costa leste da África prometendo preços entre USD 500-1.000, todos os preços vão continuar a cair.

Os preços declinam em função do aumento da demanda que, provavelmente, se manterá para além das perdas ocorridas através das reduções de preços. Por exemplo, a operadora Emtel, atualmente, utiliza 8 Mbit/s da Mauritius Telecom, mas espera que a necessidade de capacidade seja mais do que o triplo, para os próximos três anos. As operadoras de *call center*/BPO especularam sobre dobrar suas necessidades, caso houvesse banda larga mais barata.

Enquanto é difícil imaginar vínculos causais entre a redução de preços e o aumento do sucesso da ilha em atrair negócios terceirizados, há, sem sombra de dúvida, alguma conexão. Ambos os edifícios da Cidade Cibernética, em Ebene, estão agora repletos, e o nível geral de emprego dobrou.

E enquanto, discutivelmente, as Ilhas Maurício são diferentes de outros países da África, por razões de distância e geografia, elas não podem estar imunes a grandes mudanças de preços. Esta realidade já é conhecida pelas duas futuras reduções da Mauritius Telecom nesses custos de banda larga. A única questão é, de fato, se ao final dessas reduções, os preços ajudarão a Mauritius a se manter competitiva na instável economia global.

### Bibliografia

Mauritius Telecom, Annual Reports 2005 and 2006  
Mauritius Board of Investment, Annual Report 2006-2007

7. Entrevista confidencial com o autor, abril de 2008.



## ASSOCIAÇÃO PARA O PROGRESSO DAS COMUNICAÇÕES

Internet e TICs para o desenvolvimento sustentável e a justiça social

A Associação para o Progresso das Comunicações (APC) é uma rede internacional de organizações da sociedade civil dedicada ao empoderamento e apoio a grupos e indivíduos que trabalham em prol da paz, direitos humanos, desenvolvimento e proteção do meio ambiente, através do uso estratégico das tecnologias de informação e comunicação (TICs).

A APC trabalha pela construção de um mundo em que todas as pessoas possam gozar de um acesso fácil e equitativo ao potencial criativo das TICs com o fito de melhorar sua vida e de colaborar para criar sociedades mais democráticas e igualitárias.

---

[www.apc.org](http://www.apc.org)    [info@apc.org](mailto:info@apc.org)

ASSOCIAÇÃO PARA O PROGRESSO  
DAS COMUNICAÇÕES (APC)

Realizado com o apoio do Conselho de Pesquisa  
em Ciência Social (SSRC - Social Science Research Council)  
'Subsídio em Mídia e Comunicações'.

POR "LIVRE ACESSO" NA ÁFRICA  
ESTUDO DE CASO DAS ILHAS MAURÍCIO

APC «Temas emergentes» série 2008  
Maio 2008

APC-200810-CIPP-I-PT-P-0057  
ISBN 92-95049-61-6

Creative Commons Attribution-NonCommercial-ShareAlike 3.0 licence

ISBN 929504961-6



9 789295 049611