

## Consultoria, projeto e integração

508,7

O mercado brasileiro de serviços de consultoria, projeto e integração continuou vivendo, em 2005, o efeito perverso da explosão de oferta. A exacerbação da concorrência, com o surgimento de novas empresas, seguiu derrubando os preços e estreitando as margens de lucro. Apesar disso, o faturamento não foi dos piores: o *Anuário Telecom* apurou, no conjunto de 53 empresas que participaram da pesquisa, uma receita líquida de US\$ 508,7 milhões nesse segmento. A empresa que mais se destacou, em receita líquida, foi a Siemens, com faturamento de US\$ 313,5 milhões, conforme estimativa feita pelo *Anuário Telecom*.

Avaliando o contexto de 2005, a única saída é a alta especialização, apontam os executivos Philippe Pierre e Fernando Husni, que, na subsidiária brasileira da Alcatel, respondem, respectivamente, pelas diretorias Geral e de Serviços e Desenvolvimento de Negócios, com ênfase nas áreas de OSS (*Operation System Support*) e BSB (*Business Support Business*).

Motivada pelos grandes contratos — entre eles, com a Brasil Telecom, onde está assumindo a operacionalização da rede física, a implementação do *site* de GSM e os serviços de *call center* —, a Alcatel não se abala. “Com a corrida aos serviços, era natural que se verificasse tamanha pulverização, mas, no final, a própria natureza da atividade, que requer alta capacitação, fará a seleção natural”, tranquilizam os executivos da Alcatel.

No Brasil, a Alcatel trabalha em três segmentos do mer-

cado: operação e manutenção de redes, no qual já conta mais de 1 milhão de linhas — um quarto das já instaladas no país; implantação de *sites* para redes de telecomunicações baseadas no padrão GSM, num total de 2 mil somente em 2005; e integração, área na qual vem fazendo escola, no que diz respeito a metodologia.

A capacitação como forma de ganhar mercado é também a estratégia da Lucent Technologies, conta o presidente da subsidiária brasileira, Wagner Ferreira. No ano passado, a empresa ampliou a parceria com a Vivo, firmando-se no mercado nacional de redes de terceira geração (3G), base da oferta de serviços móveis avançados de dados da operadora nos mercados de São Paulo e Rio de Janeiro. Mundialmente, já implantou mais de 120 mil estações rádio-base (ERBs) CDMA, das quais mais de 70 mil já evoluíram para a terceira geração, incluindo 10 mil ERBs CDMA 3G EV-DO. “Em todos os contratos, os serviços de consultoria, projeto, integração e treinamento têm peso, dia-a-dia, mais significativo, o que implica nível de especialização rara”, garante o diretor de marketing, Virgílio Martins. Em 2005, a Lucent anunciou, em consultoria de projetos de altíssimo nível, solução de ponta a ponta, que empacota planejamento de marketing, estratégico, técnico e potencial de negócios. A proposta é entender as necessidades de aplicação da tecnologia pelo cliente, traçar o diagnóstico, dimensionar, projetar, integrar e implantar a solução de que ele precisa, preservando os investimentos já feitos. Mas, também, orientá-lo sobre como fazer dela

### As Maiores

Siemens  
313.453,09

Accenture  
25.580,74

Promon  
20.277,53

### As Mais Eficientes

	Pontuação	Cresc. Rec. Líq. (%)	Rent. s/vendas (%)	Liquidez corrente	Endiv. s/ ativo (%)	Lucro Líq. p/func. (US\$ mil)
Accenture	1.054,80	42,71	13,26	2,22	0,71	10,74
Stefanini IT Solutions	989,90	59,12	12,40	3,98	10,39	4,54
Tech Supply	933,90	43,66	9,27	1,34	0,00	10,29

## Heron Abi-Sâmara

sócio-diretor

**“A prioridade é a reforma dos processos de negócios, rumo à lucratividade.”**

divulgação



DESTAQUE DO ANO

o melhor uso possível em favor da lucratividade, para que se garanta o retorno”, resume Martins.

Na mesma direção – ênfase à capacitação – caminha a Stefanini, conta o presidente, Marco Stefanini. Depois de implantar a unidade de negócios, para soluções de infraestrutura, desenvolvimento de ferramentas, manutenção de sistemas e aplicativos de mercado diretamente voltada para o cliente governo, está investindo em treinamento, o que inclui a formação de uma equipe de 19 gerentes comerciais, no Brasil e América Latina, composta de advogados e analistas de apoio. Os resultados, segundo Stefanini, começam a surgir: a conquista de clientes como Serpro, TRF (Tribunal Regional Federal), Cemig, Prodemge, Cedasc, Secretaria Municipal de Educação de Salvador.

Em 2005, as ações dirigidas às áreas de governo renderam à consultoria receita de R\$ 50 milhões, cerca de 20% do total. Com a especialização, a empresa espera que a participação se eleve para 70%, revela Vanessa Prado, diretora da vertical governo da Stefanini.

A DBA Engenharia de Sistemas, especializada em serviços de *outsourcing* para empresas da área de telecomunicações, é outra que exorciza o fantasma da autofagia criando diferenciais de qualidade. No ano de 2005, a empresa lançou a pedra fundamental do *Offshore Delivery Center* (ODC), megaestrutura tecnológica, de 13 mil metros quadrados, no Rio de Janeiro, com capacidade para abrigar uma equipe de 2,5 mil profissionais das áreas de desenvolvimento, manutenção e gestão de aplicativos em produção. Um investimento de R\$ 30 milhões, em parceria com a Coppe (Coordenação dos Programas de Pós-graduação de Engenharia), da Universidade Federal do Rio de Janeiro. “O que queremos com isso? Buscar o necessário diferencial de mercado nos processos de gestão interna e, conseqüentemente de qualidade nos serviços prestados ao cliente, aplicando metodologia, modelagem de processos e ferramentas de gerenciamento únicas no mundo ao dia-a-dia da operação e aos serviços de TI”, explica o sócio-diretor Danilo Meth. Quando o projeto estiver concluído, a projeção é de que a empresa de consultoria triplique a receita anual, que, em 2005, chegou perto dos R\$ 200 milhões.

## A Accenture reescreve o conceito de BPO

*Investimento pesado em BPO (Business Processing Operation) Transformacional – conceito que levou a empresa a começar o ano de 2006 elevando de 250 para 1.250 o número de consultores, somente na Europa.*

*Mas, também, no âmbito interno, a reorganização dos processos, para garantir agilidade, eficácia e economia de custos às operações. Assim se compõe a fórmula que levou a Accenture a crescer 42,71% em 2005, atingindo uma receita líquida no país de US\$ 344,5 milhões, dos quais 27,5% em telecom, com uma participação do segmento consultoria de US\$ 25,6 milhões em sua receita, conforme apurado pelo Anuário Telecom.*

*“O BPO Transformacional, que, em outsourcing, trabalha não apenas com a idéia de redução de custos, mas com a reforma dos processos de negócios, rumo à lucratividade de fato, é a nossa prioridade. E, com certeza, é a modalidade de serviço profissional com maior chance de crescimento nos próximos anos”, avalia o sócio-diretor da empresa de consultoria, Heron Abi-Sâmara, citando previsões da IDC.*

*A cidade escolhida pela Accenture para lançar o conceito de BPO é Varsóvia, na Polônia, que, segundo a consultoria, oferece estabilidade econômica e capital humano necessários para suportar a estratégia. Mas já chegou a outros países, tais como República Tcheca, Eslováquia e Brasil. Em Curitiba, Paraná, o centro de BPO administra cerca de 20 clientes da Accenture Brasil, que espera, daqui para a frente, com essa modalidade de outsourcing aumentos anuais de receita em torno de 50%.*

*Internamente, a tática na qual se sustenta o crescimento da Accenture é a migração para o padrão IP (Internet Protocol), a bem de uma comunicação que explora os recursos de mobilidade na comunicação com os clientes, “mais rápida, eficaz e de menor custo”, resume Iracema Alambert, diretora de tecnologia para a América Latina.*