

1.879

> FATURAMENTO LÍQUIDO DO SEGMENTO (US\$ MILHÕES)

Valor agregado

Capacitação profissional e tecnologia de ponta.

Assim se compõe a fórmula que permite integrar os vários ambientes de atendimento a clientes, com alta qualidade e baixo custo. Uma fórmula que faz das empresas especializadas na gestão dos ambientes de *call/contact center* as mais bem-sucedidas na categoria serviço de valor agregado.

A Associação Brasileira de Telesserviços (ABT) calcula que o setor encerrou o ano de 2006 com 675 mil trabalhadores no país – 60 mil a mais do que em 2005. A receita líquida bateu na casa dos US\$ 1,8 bilhão e deve crescer pelo menos 25% em 2007, quando o número de empregados promete chegar a 750 mil.

De olho na meta, as empresas do segmento vêm investindo não só em qualidade mas, principalmente, em serviços diferenciados. “Qualidade é um requisito básico, que hoje significa atender bem e, mais do que isso, resolver o problema do cliente no primeiro contato”, define Regis Noronha, diretor de desenvolvimento de negócios da Atento, do Grupo Telefônica. Na opinião dele, a tendência é de crescimento da demanda por serviços de *contact center*, impulsionada pela virtual necessidade das empresas de captar, reter e fidelizar clientes.

Nesse sentido, a ordem é integrar os vários ambientes, de modo que, não importando o meio de comunicação por eles utilizado no contato com a central de atendimento (fax, telefone, *e-mail* ou *chat*), a resposta seja rápida e satisfatória. Na Atento, a integração contempla os serviços

de atendimento aos clientes dos clientes – por exemplo, os assinantes da Telefônica.

Noronha conta que, dos 58 mil funcionários da Atento, 1.700 trabalham em campo, prestando serviços nas diferentes áreas – entre elas, manutenção, instalação de *software*, vendas e até aprovação de crédito. “Estamos ampliando a abrangência das aplicações e investindo para oferecer um serviço de valor agregado de fato e que traga resultados para o negócio do cliente”, explica Noronha.

Mas o ambiente integrado também dá respaldo ao próprio negócio da empresa. Permite, por exemplo, que se use a central de atendimento para agendar a visita de gerentes de contas de bancos aos clientes, para receber pedidos dos vendedores ou, ainda, encaminhar solicitações de serviços aos técnicos de manutenção que trabalham na rua. As equipes de campo, clientes ou não da Atento, utilizam celulares ou micros de mão (*handhelds*) equipados com recursos de comunicação – de preferência, sem fio – com o *call center*.

Disposta a garantir a posição de que desfruta no mercado, a Atento está aprimorando os processos e a gestão das pessoas que trabalham no atendimento, além de aproveitar os próprios recursos da tecnologia – que permitiram, por exemplo, a integração de dispositivos móveis ao *call center*. Em 2007, pretende investir na preparação das equipes que atendem às empresas de telecomunicações, já atenta ao mundo de oportunidades que a convergência dos serviços promete gerar.

As Maiores

Contax
559.753,33

Atento
496.348,46

Teleperformance
167.106,11

As Mais Eficientes

	Pontuação	Cresc. Rec. Líq. (%)	Rent. s/vendas (%)	Liquidez corrente	Endiv. sobre ativo (%)	Lucro Líq. p/func. (US\$ mil)
Atrium Telecom	1.446,60	118,40	8,36	1,18	0,00	-
Guiatel	761,80	36,48	11,00	6,70	0,00	-
Contax	491,70	29,68	5,73	1,00	0,00	0,65

Regina Lucia Samões Lopes

presidente

Atualização tecnológica
da planta com a máxima
eficiência e custo
de propriedade aceitável.



alexis flores perez

Convergência, aliás, foi o que inspirou a união da Telefutura e da Tivit, no começo de 2007. O acordo, baseado na troca de ações entre os sócios das duas empresas (Votorantim Novos Negócios, Pátria – Banco de Negócios e os fundadores da Telefutura), concentrou num único provedor os serviços de *contact center*, de terceirização de TI e de *outsourcing* dos processos de negócio (BPO). Na verdade, a Telefutura já vinha caminhando na direção da oferta de serviços de valor agregado de *contact center* e de BPO para três segmentos: bancos, companhias de seguro e *utilities*. Em 2006, obteve receita líquida de US\$ 67,9 milhões – 10% maior em relação a 2005. O número de funcionários saltou para 11 mil. Em 2007, ligada à Tivit, com 15.400 funcionários, a empresa deve faturar US\$ 150 milhões. Após a incorporação, a nova Tivit, antes especializada em serviços de TI, projeta receita líquida de US\$ 350 milhões.

A Dedic, que faz parte do Grupo Portugal Telecom (PT), trabalha para diversificar a carteira de clientes. Em 2005, 91% da receita veio dos serviços de *contact center* prestados à Vivo, operadora de telefonia móvel da qual a PT também é acionista. Em 2006, a receita líquida, de US\$ 122,7 milhões, cresceu 16,5% em relação a 2005. Mas a participação da Vivo recuou para 86%, índice que deve encolher ainda mais, em 2007. “Estamos apostando na diversificação”, conta o presidente Paulo Neto Leite. O alvo principal é o mercado financeiro, no qual a empresa registrou crescimento de receita de 70% em 2006.

Para atender os novos clientes, a Dedic construiu novo *site*, em Campinas (SP), onde a atração é a rede IP. Em novembro, inaugurou a Universidade Dedic, especializada na formação dos funcionários que emprega – cerca de 16 mil pessoas por ano. A universidade começou oferecendo 15 cursos diferentes para 2.500 alunos. “É uma forma de estímulo e de conquistar a fidelidade dos colaboradores”, explica Leite. Muitos, segundo ele, acabam fazendo carreira na empresa, por intermédio do programa Dedic Movimenta. Leite revela que o programa, no qual foram investidos US\$ 7 milhões em 2006, já foi responsável pelo recrutamento interno de 84% dos supervisores e, ainda, de dois diretores da Dedic.

A Atrium aposta na solução completa

As melhores soluções em tecnologia. Mas, também, infra-estrutura 100% disponível, com garantia de desempenho e segurança na retaguarda da informação de interesse estratégico. Finalmente, produtos sob medida para cada cliente, pelo menor custo, com o melhor atendimento no pós-venda. Eis a equação que garantiu, em 2006, o sucesso da Atrium Telecom. Destaque num segmento cada dia mais disputado pelas grandes bandeiras, a empresa apresentou faturamento líquido de US\$ 217 milhões, 118% maior em relação ao resultado obtido em 2005. Desse total, 71% foram gerados pelos serviços chamados de valor agregado.

A diretora-presidente, Regina Lucia Samões Lopes, atribui o sucesso ao fato de a integradora capitalizar a necessidade cada vez maior das empresas de confiar a parceiros a gestão dos sistemas de telecomunicações. “É a maneira que elas têm de garantir a atualização tecnológica da planta com a máxima eficiência e custo de propriedade aceitável. E a Atrium oferece a solução completa”, resume a executiva. Fundada em 1995, a Atrium é especializada na integração de sistemas que reúnem recursos de voz, dados e imagem, tendo começado projetando-se no setor imobiliário. Atualmente, mantém na carteira mais de 2 mil clientes corporativos de diferentes portes e setores, desde multinacionais, bancos, empresas de tecnologia e Internet, até escritórios de advocacia, seguradoras, editoras, clínicas e consultórios. O trabalho de integração contempla desde o diagnóstico e elaboração do projeto até a manutenção dos sistemas de telecomunicações, passando pela instalação, manutenção e gerenciamento do sistema. Mas também garante ao cliente a integração total com as redes de dados e voz das principais operadoras do mercado.