

Consultoria, projeto e treinamento

133,7

> FATURAMENTO LÍQUIDO DO SEGMENTO (US\$ MILHÕES)

Demorou, mas os administradores finalmente começaram a entender que, em Tecnologia da Informação, a iniciativa dá certo (ou errado), dependendo da excelência (ou mediocridade) do projeto. Os números provam a descoberta. No ano de 2006, 36 empresas especializadas em serviços de consultoria e projeto faturaram, juntas, no segmento US\$ 133,7 milhões, receita 2,5% inferior à de 2005, é verdade, mas ainda estacionada num patamar bastante razoável para os padrões brasileiros. Os ventos sopram a favor. Tanto que, quando nasceu, em dezembro de 2006, a empresa resultante da fusão da Alcatel com a Lucent, por exemplo, previa que, no Brasil, cerca de 30% da receita projetada para o primeiro ano de operação seria gerada pela atividade de serviços, com forte ênfase em consultoria e projeto, enquanto sinônimo de planejamento.

A Siemens Enterprise Communications não revela número regionais, inclusive sobre o Brasil. Mas calcula que, em 2006, o item serviços de valor agregado representou 46% do faturamento no país, também com importante contribuição das atividades de consultoria e projeto. A tendência à terceirização, que continua forte, tanto no mercado corporativo quanto nas operadoras de telecom, tem sido um dos fatores responsáveis pelo crescimento da demanda por esse tipo de serviço, aponta o gerente de serviços e soluções, João Fábio Valentin. “Para fazer *outsourcing*, é importante realizar o *assessment* da empresa; isto é, a análise dos processos de negócios, para

chegar a um custo total de propriedade e ROI (retorno sobre o investimento) atrativos”, explica o executivo. Na Siemens, esse trabalho é feito pela equipe de serviços profissionais e pode durar de uma a quatro semanas. A partir dele, os consultores sugerem o modelo de serviços mais adequado ao perfil do cliente: *outsourcing* total, parcial ou *leasing*. Na opinião de Valentin, a modalidade que mais cresce é a terceirização total.

A Ericsson é especialista em serviços cujo objetivo é permitir ao usuário aproveitar melhor os recursos oferecidos pela rede. Mas também aposta na consultoria que envolve o mapeamento geográfico e a definição de novos produtos e serviços a serem lançados pelas operadoras e outras empresas de telecomunicações, resume Múcio Flávio Mol, diretor da área de Management Services. A base da operação é o *consumer lab international*, ferramenta que permite avaliar as tendências de demanda dos usuários em relação a serviços de telecom – hoje, um dos mais importantes instrumentos da área de consultoria.

Outra demanda que, segundo Mol, vem crescendo muito rapidamente é a de serviços de otimização dos recursos de rede. “Cada vez que a operadora expande a rede, precisa fazer ajustes para manter a cobertura e a qualidade do serviço”, argumenta o executivo. Na verdade, segundo ele, o trabalho de avaliação e ajuste deve ser constante, se a operadora quiser garantir a qualidade. Mol dá um exemplo: a construção de um prédio novo pode comprometer

As Maiores

Accenture
32.160,87

Alcatel-Lucent
22.700,07

Netjet Internet Service
17.455,21

As Mais Eficientes

	Pontuação	Cresc. Rec. Líq. (%)	Rent. s/vendas (%)	Liquidez corrente	Endiv. sobre ativo (%)	Lucro Líq. p/func. (US\$ mil)
First Tech	3.470,60	138,94	28,33	2,19	5,90	63,42
Sumus Informática	2.312,30	58,16	47,00	1,38	2,43	16,56
Accenture	660,00	19,22	10,18	1,82	0,00	7,21

> Por receita líquida no segmento (US\$ mil)

Marcelo Abreu

diretor comercial

“No help desk, fomos além da manutenção, entendendo a urgência do cliente sempre que ele nos procura.”



divulgação

o funcionamento da antena, no coração da estação rádio-base e, com isso, a transmissão dos sinais dos celulares. No caso das redes fixas, originalmente concebidas para o tráfego de voz, os ajustes são necessários para atender à demanda cada vez mais intensa das aplicações de dados. Em 2007, Mol acredita que a demanda por esses serviços deve continuar, gerada, em especial, pelos projetos relativos a redes 3G.

Sem dúvida, um dos maiores contratos já firmados na área de consultoria e projetos, quem assina é o CPqD (Centro de Pesquisa e Desenvolvimento em Telecomunicações). Em 2006, a empresa foi contratada para elaborar o Plano Diretor de Telecomunicações (PDT) que o ONS (Operador Nacional do Sistema Elétrico) deverá adotar nos próximos três anos. O ONS é a entidade responsável pela coordenação e controle da operação da geração e transmissão de energia elétrica no Sistema Interligado Nacional (SIN), sob a fiscalização e regulamentação da Aneel (Agência Nacional de Energia Elétrica).

O documento contém as diretrizes para evolução e planejamento das redes e serviços de telecomunicações do ONS e, para elaborá-lo, o CPqD começou pelo levantamento das características da rede disponível, dos serviços utilizados e dos que a entidade pretende criar no futuro, dando ênfase a aspectos como análise dos níveis de segurança, perspectivas futuras de utilização dos novos serviços e tendências tecnológicas.

“O PDT é um instrumento fundamental de gestão estratégica, que estabelece as grandes linhas de orientação para as ações futuras de uma organização”, resume Mariângela Rino Pedrosa, gerente de mercado do CPqD. O documento a ser entregue ao ONS deve prever abordar tópicos como redes locais e de longa distância, serviços de telefonia, videoconferência, *home office*, mobilidade, segurança e contingência.

“Estamos trabalhando para um órgão estratégico do setor e devemos, com isso, revisitar todos os recursos de telecomunicações do ONS, à luz das tendências tecnológicas atuais, tendo em mente que elas podem transformar, para melhor a maneira de prestar serviços. Nosso esforço é para agregar valor às atividades exercidas pelo ONS”, explica Mariângela.

First Tech: atendimento personalizado.

A familiaridade com o planejamento e a organização dos processos de negócio, típica das consultorias, associada à experiência no manuseio da tecnologia, na qualidade de integradora. Assim é que se compôs a estratégia que rendeu à First Tech o título de melhor empresa no segmento em 2006, ano em que a empresa faturou US\$ 10,3 milhões, receita quase 140% maior, se comparada à de 2005. Em 2007, a meta é crescer mais 35%. “De fato, nós soubemos nos colocar num mercado em que os usuários exigem atendimento personalizado, com entrega rápida de produtos e soluções sob medida, da mais alta qualidade e a custo competitivo. Sem experiência no modelo de operação que precisa integrar diferentes tecnologias, muitas empresas escolheram o caminho da terceirização, recorrendo a parceiros especializados, o que abriu mais espaço para a First Tech”, avalia o diretor Marcelo Abreu. Entre os projetos de maior demanda ele cita os que se referem a segurança, implementação e manutenção de centrais de relacionamento com clientes, a partir da tecnologia IP (*Internet Protocol*). Mas o que também conspirou a favor da empresa, segundo Abreu, foi o atendimento dispensado aos clientes no pós-venda, independentemente da área de negócio ou porte de cada um deles. “A grande reclamação das empresas é o chá de sumiço que as integradoras tomam após o fechamento dos contratos, deixando-as entregues a problemas que caberiam a eles resolver e, se possível, evitar. Cientes disso, no *help desk*, fomos além da manutenção, entendendo a urgência do cliente sempre que ele nos procura”, explica Abreu. O executivo conta que, em 2006, também por conta do posicionamento da própria empresa, os serviços de consultoria já corresponderam a 10% da receita global, sendo os outros 90% gerados pelos projetos de integração de sistemas. Em 2007, a idéia é elevar para 20% aquela participação.