

US\$ 2,3 bilhões

&gt; FATURAMENTO LÍQUIDO DO SEGMENTO

## Valor agregado

O mercado de serviços de centrais de relacionamento no Brasil continua a ser um dos maiores empregadores e fechou o ano com 258 mil operadores, que ocuparam 127 mil posições de atendimento (PAs). A Contax manteve 28.043 PAs no final de 2007, o que representa um crescimento anual de 25,2%. Contudo, registrou-se uma expansão de 12,9% apenas entre os terceiro e quarto trimestres do ano, devido à sazonalidade de demanda de parte dos clientes. “O restante reflete fundamentalmente a expansão de novas operações, em especial nos clientes atuais”, informa comunicado da empresa.

Enquanto o quadro de pessoal atingiu 61.400 funcionários em 2007, a receita líquida aumentou 12,1% e fechou em R\$ 1,37 milhão. Entre os fatores que proporcionaram o crescimento, a diretoria destaca a expansão no volume de operações com clientes atuais, em especial nos setores de finanças e varejo; e o reajuste de preços nos contratos para refletir os aumentos de custos. A nova linha de negócios da Contax, de gestão de infraestrutura, foi lançada em 2007 e, segundo a empresa, já teve peso relevante nos resultados.

Na avaliação de 2007, a diretoria destaca uma mudança na correlação entre os segmentos de clientes. Como faz parte do grupo que controla a Oi, a receita com o atendimento a consumidores de telecomunicações tem tradicionalmente preponderância nos resultados. No entanto, excluindo as operações relacionadas com telecomunicações, o crescimento foi de 32,3% em 2007, um percentual bastante superior ao do crescimento do mercado, de 8,9% em reais.

Entre as linhas de serviços providas pela Contax, o atendimento a consumidor continua a responder pela maior parte da receita líquida, com 60,1% do total.

As operações de televendas e recuperação de crédito corresponderam a 18% e 15,9% da receita líquida, respectivamente, mas apresentam, na avaliação da diretoria, maior potencial de crescimento futuro.

Em outubro, a Contax começou a receber as parcelas de um financiamento de R\$ 216 milhões do BNDES, que continuará a ser investido em ampliação da infra-

estrutura durante 2008.

Para a Atento, o aumento de negócios dentro da carteira de clientes foi a maior fonte de crescimento em 2007. Houve ainda a conquista de 16 novas grandes contas, das quais quatro foram fechadas no último trimestre. Em fevereiro, a Atento instalou sua 25ª unidade no Brasil, na Zona Leste de São Paulo. Com um investimento de R\$ 60 milhões, é, segundo a empresa, a maior central de atendimento do mundo. “Além de gerarmos empregos”, diz Agnaldo Calbucci, presidente da Atento Brasil, “acreditamos que essa unidade contribuirá para a revitalização do bairro e da região, favorecendo que outras empresas e novos moradores se estabeleçam no entorno da central.” A inauguração da unidade integra o programa de investimentos da Telefônica para o Brasil, que é de R\$ 15 bilhões para os próximos quatro anos, como o presidente mundial do Grupo, César Alierta, anunciou em janeiro em visita ao presidente Lula.

A nova instalação da Atento começou a funcionar com 2,6 mil operadores. Com essas contratações, o total de funcionários passou a 56 mil. Esse número levou o Grupo Telefônica à posição de segundo maior empregador privado do país, com 66 mil contratados diretos, atrás apenas do Bradesco.

No final de 2007, a Atento empregava cerca de 65 mil funcionários. Mesmo vista de forma isolada do Grupo Telefônica, a Atento ocupa a posição de terceiro maior empregador privado do país.

Em 2008, Edvaldo Ogeda, dono da Ogeda IT Solutions, até lançou um serviço terceirizado de *call center* para empresas de tamanho médio — mas para empresas que mantêm um *call center* desatualizado, e que não podem gastar com tecnologia. O serviço foi desenhado em 2007. É um serviço sob demanda, em que o cliente aluga tudo: o posto de atendimento, o sistema de telefonia, o sistema de informática para ajudar a telefonista. Edvaldo batizou o serviço de CEM, sigla de *customer experience management*, o CEM funciona dentro do CPD da própria Ogeda.

O cliente vai pagar R\$ 1 mil por mês por posto de atendimento.

**Ricardo Araújo**  
diretor comercial

Tornar o portfólio de serviços mais diversificado é o primeiro passo para crescer mais.



alexis flores perez

## A Atrium aproveita o boom imobiliário

A expansão imobiliária impulsionada pelos investimentos corporativos, com grande dependência de serviços de telecomunicações, contribuiu para que a Atrium Telecom (empresa do Grupo Telefônica, especializada em entrega de serviços de voz e dados) tivesse um crescimento superior a 30% em sua carteira de clientes durante 2007. O resultado deve-se também à ampliação da área de atuação da provedora, que, em 2006, abriu unidades em outros estados. “Começamos a trabalhar nessas localidades por solicitação dos clientes”, conta Ricardo Araújo, diretor comercial da Atrium.

O executivo informa que os serviços de voz, com tecnologia TDM, representaram cerca de 80% dos negócios em 2007. “Em 2006, os serviços de dados eram menos de 5%”, diz Ricardo. “Há um plano estratégico para melhorar esse mix em 2008.” Com um portfólio enxuto de produtos de voz, o diretor destaca o Vox Fácil, em que a empresa cuida da contratação dos entroncamentos à disponibilização de terminais, com todas as facilidades de um PBX avançado. “O Vox Fácil é muito adequado a empresas que precisam de escalabilidade e rapidez, para abrir escritório, mover equipes e ter tudo pronto na hora de trabalhar.” Na área de serviços de dados, a Atrium começou

a operar o Posto de Trabalho Informático, em que embute a entrega e manutenção da rede e dos PCs como parte do serviço. “Tivemos que qualificar nossos técnicos em TI”, diz Ricardo, “e fizemos parcerias com prestadores locais, com capacitação e porte compatíveis com nossos clientes.” Outra inovação foi agrupar empresas parceiras na mesma rede privativa virtual (VPN-IP).

O serviço de acesso à Internet é, evidentemente, uma demanda comum e a Atrium continua a prover conectividade *frame relay*. “Há cada vez menos aplicações, mas ainda é muito usado como contingência”, comenta Ricardo. “Clientes mais conservadores, como bancos, querem ter contingência com tecnologias diferentes.”

Além de evitar o desgaste de planejar, investir, instalar e manter seus serviços de telecomunicações, os clientes da Atrium normalmente ganham vantagens tarifárias, inclusive pela contratação mais eficiente de circuitos das operadoras. “É a comunicação fixo-móvel que pesa nas contas, que podem ser muito reduzidas com gerenciamento”, diz Ricardo. Ele explica que os projetos de VoIP são uma parcela relativamente pequena dos 20% da receita com dados, até porque o apelo de redução tarifária na longa distância não é tão forte, devido aos preços praticados pela Atrium.

### As Maiores

**Contax**  
701.461,15

**Atento**  
665.656,10

**Atrium Telecom**  
256.008,49

### As Mais Eficientes

	Pontuação	Cresc. Rec. Líq. (%)	Rent. s/vendas (%)	Liquidez corrente	Endiv. sobre ativo (%)	Lucro Líq. p/func. (US\$ mil)
<b>Atrium Telecom</b>	860,60	53,22	10,56	1,16	0,00	-
<b>Ativi</b>	654,30	63,30	2,18	1,10	5,51	-
<b>Atento</b>	517,40	33,71	7,07	0,95	5,73	0,80