

mercado

Um comprador gigante. E exigente.

Para vender para o governo, que se transformou num grande consumidor de TI, ao lado do setor financeiro, as empresas passaram a criar verticais específicas para atender ao setor público, que se tornou tão exigente quanto o mercado corporativo na hora de comprar.

A Tecnologia da Informação deixou de ser uma área para embasar as decisões técnico-operacionais de CIOs e passou a ser considerada uma peça fundamental para estratégias e negócios, envolvendo executivos de diversas áreas na tomada de decisão. Esse conceito, já difundido no mercado corporativo, passou a ser seguido também pelo governo, que passou a usar a TI para melhorar a organização, isonomia e transparência nas compras públicas. Além disso, ao lado da indústria financeira, o governo tem se revelado um grande comprador de TI, o que levou fornecedores de *hardware*, *software* e serviços a introduzir em suas estruturas uma vertical governo. Das grandes corporações até os menores canais de distribuição de tecnologia e serviços, cada vez mais as empresas se organizam para entender, e atender, as necessidades dos governos e seus gestores. A Cisco, em comunicado mundial feito em julho de 2005, durante sua convenção de vendas, anunciou: está estreitando o foco no setor público. Essa decisão faz todo sentido, principalmente quando a meta é aumentar o percentual de participação do setor no faturamento da empresa. “Houve um aumento representativo nas vendas para governo nas regiões da Europa, África e Oriente Médio. O resultado positivo impulsionou uma movimentação mais forte nas outras localidades em busca de resultados similares”, comenta Jorge Coelho, diretor regional da Cisco para o setor público. Como reflexo claro desse direcionamento no Brasil, a empresa promove até o final do seu ano fiscal, julho de 2006, uma reorganização da estrutura de atendimento e vai segmentar de vez a vertical de setor público. Hoje a empresa mantém um segmento que é responsável por atender indústrias do setor de óleo e concessionárias de energia e água junto com governo. Para apoiar a estratégia e dar sustentação às metas de crescimento, de acordo com Coelho, o número de colaboradores dedicados ao setor público pode até triplicar. Hoje, uma estrutura enxuta de 12 colaboradores, dividida entre Distrito Federal e Rio de Janeiro, encarrega-se de intermediar as conversações com o governo. Essa equipe administra as contas nomeadas, faz todo relacionamento, pré-vendas, prepara eventos, estimula e apóia os canais de vendas – cinco especialistas no setor público. Outra empresa que está investindo para atuar no

segmento de governo no país é a Accenture. Mundialmente, o setor público é o que registra maior crescimento entre todas as verticais em que a consultoria atua, à exceção do Brasil, onde ainda tem uma fraca participação. Para reverter esse quadro, a consultoria resolveu focar em governo e está ampliando os investimentos no setor. Segundo Antonio Carlos Ramos, sócio-diretor responsável pela vertical governo, a decisão de atender o setor ocorreu em 2001, mas até 2003 a Accenture ficou estudando o mercado. Em 2003, foi estruturada a vertical e foram estabelecidas algumas parcerias com empresas como HP e SAP, mas os resultados não foram tão bons, porque o período coincidiu com a retração do governo. “Foi um período de estreitar os relacionamentos e agora chegou a hora de disputarmos esse mercado para valer”, diz Ramos, acrescentando que a empresa já conta com 20 consultores dedicados à área e tem planos de expandir a filial de Brasília. “Em nível mundial, o setor público representa mais de 10% das receitas da Accenture. Essa é a nossa meta para o Brasil”, diz Ramos.

Cada vez mais, estruturas verticais.

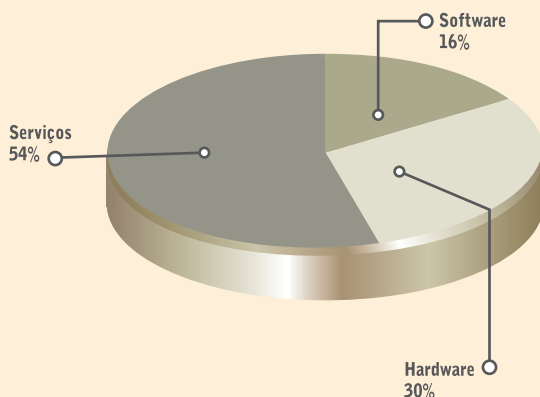
Para a CA do Brasil, a distância entre a iniciativa privada e a pública, em se tratando do nível de exigência, está diminuindo. “Cada vez mais o governo brasileiro se comporta como uma empresa, seja em transparência, seja em capacidade de execução dos projetos”, afirma Marco Leone, diretor-geral da CA. Isso demanda uma estratégia mais arrojada para jogar no setor. E a CA, que tem cerca de 25% do seu faturamento proveniente do setor público e atende diretamente os grandes clientes (incluindo as autarquias financeiras), se prepara para ter uma estrutura verticalizada de negócios com foco no governo. “A partir de 2006, seguindo a orientação da matriz norte-americana, a CA deve compor no Brasil uma equipe fixa e organizada”, diz Leone. A experiência começou em 2005, com a nomeação de cinco vendedores que fazem o atendimento no Distrito Federal, grandes Estados e municípios. Essa equipe está dedicada a interagir, conhecer e identificar as demandas principais. Segundo Leone, algumas já foram identificadas, como continuidade de negócios, armazenamento e gestão dos altos volumes de dados.

Já a HP tem um exército de especialistas, mais de 50 colaboradores, trabalhando no atendimento ao governo que se divide de forma organizada. A estrutura é composta por três grandes áreas de vendas: contas que exigem dedicação exclusiva com equipes destacadas para atender os clientes e empresas de grande porte; depois, um conjunto de clientes é atendido por afinidade e por tipo de atividade, como: tribunais, energia, Previdência, secretarias de fazenda e, por último, a administração direta e municípios, com atendimento capilarizado, com apoio da rede de canais. E em todas as instâncias, um especialista em produtos e serviços trabalha com o apoio de um gerente de conta e mais um time de apoio que cuida das análises dos editais, da parte jurídica, da execução das propostas, da documentação e da execução dos contratos. Há até um *contact center* interno e reativo treinado para atender os canais e os gerentes de contas. E com a disseminação dos pregões eletrônicos, a empresa chegou ao requinte de desenvolver um sistema para controlar, diariamente, os prazos sumários. “Hoje, com o aumento expressivo

dos pregões, essa é uma ferramenta imprescindível para suportar a área tática”, diz Raul Papaleo, diretor de vendas do setor público da HP Brasil.

Já a CPM tem como estratégia trabalhar projetos de longa duração, segundo Marcelo Astrachan, diretor da vertical governo. O projeto passa por uma meticolosa análise. Se o risco for reduzido e tiver chances de gerar intenso impacto para a sociedade, a CPM corre atrás. “A empresa prioriza a participação em projetos de educação, saúde, segurança pública e com o foco no cidadão”, diz. Depois de identificado um negócio, a equipe inicia um processo de gestão de *pipeline*, ou seja, tudo, assim como no setor privado, precisa ter uma abordagem parametrizada. Astrachan conta que sua equipe avalia o ciclo de venda e as variáveis para a alocação de investimentos. Essas métricas de avaliação foram implementadas em 2004 para diminuir os riscos. “Reduzimos o volume de contratos em 30%, em contrapartida o índice positivo entre propostas apresentadas ao governo e contratos assinados aumentou em 50%”, celebra Astrachan.

Um cliente cada vez mais importante



Uma pesquisa realizada pela Plano Editorial junto a 91 empresas, das 161 que participam do Guia de Fornecedores do Anuário TI & Governo (veja a página 84) mostra que, no conjunto, essas empresas tiveram um faturamento no Brasil, em 2004, de R\$ 9 bilhões, dos quais 28,5% (R\$ 2,6 bilhões) provenientes das vendas para o setor público. O levantamento mostra que o principal investimento do governo em TI foi em serviços: dos R\$ 2,6 bilhões, 54,18% (R\$ 1,4 bilhão) são receitas com a prestação de serviços (manutenção, integração e capacitação) para o setor público. A venda de equipamentos representou 29,57% (R\$ 761 milhões) e software 16,25% (R\$ 418 milhões).

Quanto o setor público investe em TI

	Orçamento de 2005	Previsão 2006
Governo Federal (administração direta)	R\$ 871,1 milhões	R\$ 1,8 bilhão
Justiça do Trabalho	R\$ 150 milhões	R\$ 120 milhões
Tribunal de Contas da União	R\$ 14 milhões	R\$ 17 milhões
Governo de São Paulo	R\$ 456 milhões	R\$ 500 milhões
Governo do Paraná	R\$ 154,41 milhões	R\$ 200 milhões
Governo do Rio Grande do Sul	R\$ 165,89 milhões	R\$ 190 milhões
Prefeitura de São Paulo	R\$ 120 milhões	R\$ 118 milhões
Governo do Rio de Janeiro	R\$ 70 milhões	R\$ 90 milhões
Governo do Ceará	R\$ 84 milhões	R\$ 68 milhões
Governo de Pernambuco	R\$ 85 milhões	R\$ 63,75 milhões*
Prefeitura de Recife	R\$ 30 milhões	R\$ 33 milhões
Governo no Rio Grande do Norte	R\$ 14,79 milhões	R\$ 20 milhões
Governo do Piauí	R\$ 6 milhões	R\$ 8 milhões
Caixa Econômica Federal (CEF)	R\$ 1,4 bilhão	R\$ 1,8 bilhão
Empresa de Processamento de Dados da Previdência Social (Dataprev)	R\$ 26 milhões**	R\$ 143 milhões
Companhia Paulista de Trens Metropolitanos (CPTM)	R\$ 13 milhões	R\$ 15 milhões
Companhia do Metropolitano de São Paulo (Metrô)	R\$ 12 milhões	R\$ 13,2 milhões

* Redução de 25% por conta da implementação do Modelo de Gestão Projeto Rede Pe-Multidigital

** Investimento só em hardware e software

2006: para onde vão os investimentos do governo em TI.

Federal	Pretende investir em 2006 em
Poder Executivo	VoIP, Wireless e MPLS
Justiça	Pretende investir em 2006 em
Justiça do Trabalho	VoIP, Wireless e MPLS
Tribunal Superior do Trabalho (TST)	VoIP, Wireless e MPLS
Tribunal de Contas da União	VoIP

Empresa	Pretende investir em 2006 em
Caixa Econômica Federal (CEF)	VoIP, Wireless e MPLS
Companhia Paulista de Trens Metropolitanos (CPTM)	VoIP
Empresa de Processamento de Dados da Previdência Social (Dataprev)	VoIP e Wireless

Estado	Pretende investir em 2006 em
Bahia	VoIP e Wireless
Ceará	VoIP
Distrito Federal	VoIP, Wireless e MPLS
Goiás	VoIP, Wireless e MPLS
Minas Gerais	VoIP, Wireless e MPLS
Paraná	VoIP, Wireless e MPLS
Piauí	VoIP
Rio de Janeiro	VoIP e Wireless
Rio Grande do Norte	VoIP, Wireless e MPLS
Rio Grande do Sul	MPLS
Santa Catarina	VoIP e Wireless
São Paulo	VoIP, Wireless e MPLS