

RELATÓRIO LOCAL

Análise Competitiva do Mercado de Serviços de TI em Portugal, 2009

Orlando B. Almeida

INTRODUÇÃO

Este estudo tem por objectivo apresentar, de uma forma pormenorizada e consistente, os resultados da análise que efectuámos à actividade e posicionamento competitivo dos principais prestadores de Serviços de Tecnologias de Informação (TI) no mercado português.

A informação recolhida corresponde a trabalho de pesquisa levada a efeito no decurso dos últimos 12 meses, tomando como base 338 empresas, equivalentes a mais que 95% do total do volume de negócios do sector, que fizemos acompanhar pelo perfil e posicionamento dos 20 maiores fornecedores.

A referida pesquisa obedeceu a duas linhas de orientação fundamentais:

- ☒ Recolha e análise de informação publicada, sob variadas formas, desde revistas e jornais da especialidade até aos sítios das próprias organizações, passando por Relatórios de Contas, apresentações institucionais, estudos nacionais e internacionais, etc.
- ☒ Entrevistas levadas a efeito por consultores da IDC a responsáveis dos fornecedores durante o corrente ano de 2009.

Para além desta Introdução, do Sumário Executivo, da Taxonomia e da Metodologia que o encabeçam, o documento é composto pelos capítulos:

- ☒ Considerações Gerais – identificação dos principais aspectos do mercado de Serviços de TI, focando as vertentes económica e tecnológicas reveladoras de expectativas e tendências.
- ☒ Caracterização do Mercado – análise da globalidade do mercado (tomando por «globalidade» o conjunto das referidas 338 empresas) definindo o seu grau de competitividade, as principais empresas, as suas quotas de mercado e a repartição do volume de negócios por tipo de actividade, tipo de serviço e sector económico.
- ☒ Análise da Oferta – IDC-20 *IT Services* – análise comparativa dos principais fornecedores de Serviços de TI nos vários planos que compõem a oferta (por tipo de serviço, sector vertical e análise competitiva).
- ☒ Análise da Oferta e perfil das empresas do *Ranking IDC - 20* – detalhe dos elementos mais relevantes relativos aos principais prestadores de Serviços de TI.

- ☒ Recomendações IDC – opinião IDC sobre as principais acções a serem tomadas pelas empresas que actuam no mercado de Serviços de TI.
 - ☒ Em anexo, uma *Pivot Table* com todos os indicadores referentes às 338 empresas estudadas.
-

ÍNDICE DE CONTEÚDOS

	PAG.
Introdução	1
Sumário Executivo	8
Metodologia	9
Taxonomia	12
Consultoria e Implementação	13
Outsourcing (TI e BPO)	13
Suporte e Formação	14
Considerações Gerais	15
Economia Portuguesa	15
Tendências nos Serviços de TI	18
Caracterização do Mercado	21
Análise por Tipo de Serviço	24
Consultoria e Implementação	25
Outsourcing	26
Suporte e Formação	27
IDC 20 - IT Services	28
Posicionamento Global	28
Análise por Sectores Verticais	32
Análise por Tipo de Actividade	34
Perfil das Empresas que Compõem o IDC-20 IT Services	35
Accenture	36
Informação Financeira e Operacional	37
Oferta de Serviços	38
Parcerias Estratégicas	38
Alguns Clientes de Referência	38
Capgemini	40
Informação Financeira e Operacional	41
Oferta de Serviços	42
Parcerias Estratégicas	43
Alguns Clientes de Referência	43
Deloitte	44
Informação Financeira e Operacional	45
Oferta de Serviços	46
Parcerias Estratégicas	48
Alguns Clientes de Referência	48
Enabler Wipro	49
Informação Financeira e Operacional	50
Oferta de Serviços	51
Parcerias Estratégicas	51
Alguns Clientes de Referência	51
Fujitsu Services	53
Informação Financeira e Operacional	54
Oferta de Serviços	54
Parcerias Estratégicas	56
Alguns Clientes de Referência	56
GFI	58
Informação Financeira e Operacional	60

Oferta de Serviços	61
Parcerias Estratégicas	61
Alguns Clientes de Referência	61
Glantt	62
Informação Financeira e Operacional	64
Oferta de Serviços	64
Parcerias Estratégicas	66
Alguns Clientes de Referência	66
HP	68
Informação Financeira e Operacional	70
Oferta de Serviços	71
Parcerias Estratégicas	72
Alguns Clientes de Referência	73
IBM	74
Informação Financeira e Operacional	75
Oferta de Serviços	76
Parcerias Estratégicas	76
Alguns Clientes de Referência	77
Indra	78
Informação Financeira e Operacional	79
Oferta de Serviços	80
Parcerias Estratégicas	81
Alguns Clientes de Referência	81
Logica	82
Informação Financeira e Operacional	83
Oferta de Serviços	84
Parcerias Estratégicas	84
Alguns Clientes de Referência	84
Microsoft	85
Informação Financeira e Operacional	87
Oferta de Serviços	88
Parcerias Estratégicas	88
Alguns Clientes de Referência	88
NextiraOne	89
Informação Financeira e Operacional	90
Oferta de Serviços	91
Parcerias Estratégicas	91
Alguns Clientes de Referência	91
Novabase	92
Informação Financeira e Operacional	93
Oferta de Serviços	94
Parcerias Estratégicas	94
Alguns Clientes de Referência	94
Oni Communications	95
Informação Financeira e Operacional	96
Oferta de Serviços	97
Oferta de Serviços	97
Parcerias Estratégicas	97
Alguns Clientes de Referência	97
PT Inovação	98
Informação Financeira e Operacional	99

Oferta de Serviços	100
Parcerias Estratégicas	100
Alguns Clientes de Referência	100
<i>PT SI</i>	101
Informação Financeira e Operacional	102
Oferta de Serviços	103
Parcerias Estratégicas	103
Alguns Clientes de Referência	104
<i>Reditus</i>	105
Informação Financeira e Operacional	107
Oferta de Serviços	108
Parcerias Estratégicas	109
Alguns Clientes de Referência	109
<i>Siemens IT Solutions and Services</i>	110
Informação Financeira e Operacional	111
Oferta de Serviços	112
Parcerias Estratégicas	113
Alguns Clientes de Referência	113
<i>WeDo Technologies</i>	114
Informação Financeira e Operacional	116
Oferta de Serviços	117
Parcerias Estratégicas	117
Alguns Clientes de Referência	118
<i>Recomendações IDC</i>	119
<i>Citação de Informações e Dados da IDC</i>	121

ÍNDICE DE TABELAS

	PAG.
Tabela 1 – Economia Portuguesa – Perspectivas, 2009-2010	15
Tabela 2 – Volume de Negócios Total por Tipo de Actividade, 2006 - 2008	21
Tabela 3 – Fornecedores de Serviços de Consultoria e de Implementação em Portugal (15 primeiros), 2008.....	25
Tabela 4 – Fornecedores de Serviços de <i>Outsourcing</i> de TI em Portugal (15 primeiros), 2008.....	26
Tabela 5 – Fornecedores de Serviços de Suporte e Formação (15 primeiros), 2008.....	27
Tabela 6 – <i>Ranking IDC–20 IT Services</i> – Evolução Anual do Volume de Negócios de Serviços de TI e Quotas de Mercado, 2006 - 2008	28
Tabela 7 – <i>IDC–20 IT Services</i> – Evolução Anual do Volume de Negócios Global, 2006 - 2008	29
Tabela 8 – <i>IDC–20 IT Services</i> – Volume de Negócios por Sector Económico, 2008	33

ÍNDICE DE FIGURAS

	PAG.
Figura 1 – Volume de Negócios por Sector Económico, 2008	22
Figura 2 – Volume de Negócios por Tipo de Actividade, 2008	23
Figura 3 – Volume de Negócios por Tipo de Serviços de TI, 2008	24
Figura 4 – <i>IDC-20 IT Services</i> – Volume de Negócios, Peso dos Serviços, Quota de Mercado e Crescimento, 2008	30
Figura 5 – Mercado Vs. <i>Ranking IDC-20 IT Services</i> por Sector Económico (Milhões de Euros), 2008	32
Figura 6 – Mercado Vs. <i>Ranking IDC-20 IT Services</i> – Por Tipo de Actividade (Milhões de Euros), 2008	34

M E T O D O L O G I A

Este relatório tem por objectivo proporcionar uma visão actual, panorâmica e integrada da oferta existente no mercado português de Serviços de TI, através da análise dos seus principais fornecedores.

O trabalho constitui uma aproximação da realidade dada a variedade de dimensões e à panóplia de actividades relacionadas com as Tecnologias de Informação.

Este ano alargámos o universo de estudo a mais 38 empresas, num total de 338 representativas de mais de 95% do volume de negócios gerado neste mercado.

As empresas foram analisadas de acordo com critérios de (i) dimensão, (ii) tipo de Serviços prestados, (iii) mercados alvo (iv) áreas de actuação e (v) performance económica. Focámos a nossa abordagem aos anos de 2006, 2007 e 2008.

O método utilizado segue as indicações da IDC Internacional (Ver: *2006 Worldwide Services Taxonomy, Industry Developments and Trends* (IDC #34887 February 2006) e assenta nos seguintes pilares:

Fontes de Informação:

- ☒ Informação Pública - Revistas e jornais da especialidade, comunicados à imprensa e apresentações institucionais através de portais ou outros meios próprios (Relatórios de Contas, previsões, orientações estratégicas, normas reguladoras e estatísticas, estudos nacionais e internacionais).
- ☒ Informação *Semi* - Pública - Através de sites especializados como o *Dun & Bradstreet* e Associação Empresarial Portuguesa (AEP).
- ☒ Informação Privada - Entrevistas e inquéritos, sazonalmente actualizados, levados a cabo pelos consultores da IDC de forma a dispor de informação específica e abrangente de todo o mercado.

Tratamento dos Dados:

- ☒ Depois de preparada a informação, procedeu-se à construção operacional dos indicadores e à análise estatística de modo a testar as relações entre os mesmos.
- ☒ Na ausência de informações mais específicas, como seja a distribuição do volume de negócios pelo tipo de Serviços prestados, recorreu-se ao estudo econométrico das variáveis, balizado por critérios de Dimensão e *Core Business* das empresas.
- ☒ Por indisponibilidade ou confidencialidade foram excluídas as empresas com dados insuficientes.
- ☒ Por empresa foram confrontadas as diversas fontes informativas, e em caso de discrepância prevaleceram as fontes privadas da IDC,

nomeadamente através de informação específica facultada pelas empresas para a realização deste relatório.

Foram estudadas as seguintes empresas:

2AS	Distrilogie	INSA	Powerdata
2FS	Documática	Intergraph	PR Informática
3W	DX4	InterHost	Priberam
4SIR	Dynasys	iPortalMais	Primal
Aastra Telecom	eBase	ISA	Primavera BSS
Accenture	eChiron	IT Peers	Primesoft
Acidados	Edisoft	ITDS	Prinformática
ACITEL 4	EGAPI	Iwaytrade	Prisma
Actis	ELACONTA	IXOPEN	Promosoft
Actual Training	Elemento Digital	JD Solutions	Prosonic
Adobe	EMC Portugal	JP Sá Couto	PSE
Advantis	Enabler Wipro	Jurinform	PT Inovação
AGAP2	Epson	Konica Minolta	PT SI
AHP	Equiraf	KPI Solutions	Quadriga
AIRC	Ericsson	KPMG	Quidgest
Alcatel - Lucent	Ernst & Young	Lawson	Reditus
Algardata	Escripóvoa	Leadership Business Consulting	Regra
Alidata	ESRI	Link Consulting	Ris2048
allMarket	Estin	Liscic	Roland Berger
Altior	Eticadata	Listopsis	Rumos
Altitude Software	Eurocarisma	Log.OSCON	Rural Informática
Altran	Everis	Logica	SADCI
Alvo	Exabyte	Logistema	Safira
Ambisig	Exact Software	Lusodata	Sage
ANO	Expert	Lusomatrix	SAP
AnubisNetworks	ExpoSIS	Lusorede	SAS
APIE	F3M	M.M.Vaquinhas	Seac Banche
APR	Factis	Macrosistemas	ServiSIS
ArtSecrets	FAS	Magirus	Servisoft
ATKS	Fatrónica	Mainroad	SGPICE
ATM Informática	Favvus ITHR	MarketWare	Sidinfor
ATX Software	First Solutions	Maxiglobal	Siemens ITSS
Audaxys	FLAG	McAfee	Sinfic
Autodesk	Flow Options	Mckinsey	Siscog
Avaya	Fluxodata	Medidata	Sistemas-Gestão
Avetel	Fractalia	Megasis	Skysoft
B2S	Fujitsu Services	Meta4	SNSI
Base2	Fujitsu Technology Solutions	Methodus	SoftFinança
BEA	Fujitsu Telecomunicações	Microdados	Softi9
BetterSoft	FWD Advise	Microfil	Softlimits
Bi4all	Galileu	MicroSis	Software AG
Bizdirect	GEDI	Microsoft	Sun Microsystems
BMC Software	GeoConceito	Microstrategy	SVDI
BySat	Geoglobal	MixVision	Sybase
Cadflow	Geometral	MoreData	Symantec

Caixa Mágica	GFI	Movensis	Sysvalue
CapGemini	Gismédia	MPM Software	Takever
CCCGeo	Glintt	Multicert	TCSI
CDP-SI	GMS Consulting	Multimac	Tecmic
Cegedim	GMTel	Multivector TI	Tecnocom
CentralGest	Grupo Sistemas	Municipia	Telbit
Centralsoft	Grupo Soft	MyPartner	Teleonda
CESAE	GrupoPIE	Netmais	Telindus
Cesce SI	GTBC	Netopolis	Telvent
CGI	Headbrand	NewHotel Software	The Boston Consulting
Chief Security Officers	Hiperbit	Newvision	TI - Tecnologia Informática
Ciben	HP (com EDS)	Nextiraone	TIA Technology
CIGEST	Hyfas	NLS	Tibco
CIL	I2S	NOESIS	Tick IT
Cisco	I2S Informática	Nokia Siemens Networks	TietoEnator
Compta	Iberlift	Noksys-Informática	Time Stamp
Computer Associates	Ibervoice	Nónio Hiross	Titus
Compuware	IBM	Normática	TLCI
Comstore	IBS	Novabase	Toinovate Consulting
Conhecer Mais TI	Identisis	Novageo	Toshiba
Contactus	IDW	Novell	Trend Micro
Convex	Imediata	Oblog Consulting	Trumaxx
Cortec	inCentea	Océ Portugal	T-Systems
Cortec Telec.	Indra	OKI	Unisys
CPCis	Influe (Generix Group)	Olisipo	Unit4Agresso
CPS	Infodesa	Olivetel	Uptrend Software
Create IT	Infor	Oni Communications	Vantyx
Creativesystems	Inforap	Opensoft	ViaTecla
Credirisk	Inforauto	Oracle	Vignette Ibérica
Critical Software	Inforgeide	Oramix	Visionware
CSC	Informantem	Orgware	Web Power
Customer 360°	Informática	Outsystems	WeDo Technologies
Darwin	Information Builders	Pahldata	Whitebook Consulting
Database	InforX	Panda Security	Wincor Nixdorf
Datacomp & Cagicomp	Infos	Partner Solutions	Wintouch
Datinfor	Infosistema	PDM	Worldvision Consulting
Decsis	Ingenico	PH Informática	Xerox
Dell	Innovagency	PHC Software	YDreams
Deloitte	Inosat	PKF Sistemas de Informação	ZetesBurotica
Diebold	InovaPrime		

A menos que expressamente referido, as opiniões constantes neste estudo são da responsabilidade da IDC e dos seu autores.

TAXONOMIA

Os fornecedores de Serviços tendem a analisar o mercado sob as mais variadas formas, consoante o tipo dos seus interesses específicos e as áreas em que actuam. Ora dando-lhe uma orientação vertical, por sector de actividade; ora transversalmente, por segmentos bem definidos, como a consultoria ou a manutenção; ora focalizando soluções aplicacionais, como a gestão de repositórios de informação ou o comércio electrónico. Recolhida a informação sob tão diversas perspectivas, torna-se necessário reconciliá-la de forma metódica, de forma a não dar azo a duplicações no resultado final.

A IDC adopta sempre as mesmas definições na totalidade da documentação que produz, de forma a manter a homogeneidade e a coerência dos conteúdos. Como suporte à leitura e ao entendimento correcto deste estudo, apresentam-se em seguida o conjunto de definições mais relevantes para os temas nele abordados.

Orientamos as nossas pesquisas assumindo que em toda a gestão de informação existe um grupo de actividades essenciais. Na perspectiva do utilizador, esteja ele colocado no departamento de informática ou numa unidade operacional, o conjunto das actividades desenvolvidas na prestação de Serviços são: a consultoria, a implementação, a formação e o suporte aos Sistemas de Informação. Acrescentámos também o *Outsourcing* que contempla a totalidade ou parte dos Serviços descritos anteriormente.

A segmentação que a IDC faz do mercado de Serviços de tecnologias da informação corresponde-lhe no essencial:

Macro-Mercado	Tipo de Serviços	Segmento
Consultoria e Implementação	Consultoria em TI	Consultoria em TI
	Integração de Sistemas	Integração de sistemas
	Desenvolvimento de Aplicações	Consultoria e integração de redes Desenvolvimento de aplicações à medida
<i>Outsourcing</i>	<i>IT outsourcing (ITO)</i>	<i>IS outsourcing</i>
		Serviços de <i>outsourcing</i> de rede e ambiente de trabalho
		Gestão de aplicações
		Gestão de aplicações em <i>hosting</i>
		Gestão de infra-estrutura em <i>hosting</i>
	<i>Business Process Outsourcing (BPO)</i>	Consultoria processual <i>Outsourcing</i> de processos de negócio
Suporte e Formação	Suporte em TI	Suporte e manutenção de hardware Suporte e manutenção de software
	Formação em TI	Formação e educação em TI

Fonte: IDC Portugal, 2009

Informação mais pormenorizada em *Worldwide Services Taxonomy, Industry Developments and Trends* (IDC #34887 February 2006).