

## RELATÓRIO LOCAL

### Análise Competitiva do Mercado de Serviços de TI em Portugal, 2008

André Romeiro e Gabriel Coimbra

#### INTRODUÇÃO

O aspecto central deste estudo é o de poder disponibilizar, de forma pormenorizada e consistente, uma análise competitiva do mercado de Serviços de Tecnologias de Informação (TI). O trabalho recai sobre 309 empresas representativas de mais de 95% do total do volume de negócios do sector, acompanhada pelo perfil e posicionamento dos 20 maiores fornecedores.

O estudo assenta num trabalho de pesquisa efectuado pela IDC nos últimos 12 meses, o qual obedeceu a duas linhas fundamentais:

- ☒ Pesquisa de informação publicada, sob as mais variadas formas, desde revistas e jornais da especialidade até aos sítios das próprias empresas fornecedoras, passando por Relatórios de Contas, apresentações institucionais, estudos nacionais e internacionais, etc.
- ☒ Entrevistas levadas a efeito por consultores da IDC junto de responsáveis dos fornecedores durante o corrente ano de 2008.

Para além desta Introdução, do Sumário Executivo, 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 com ênfase nas vertentes económica e tecnológicas reveladoras de expectativas e tendências.
- ☒ Caracterização do Mercado - análise comparativa do mercado global (309 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 309 empresas estudadas.

## ÍNDICE DE CONTEÚDOS

	PAG.
<i>Introdução</i>	1
<i>Sumário Executivo</i>	7
<i>Metodologia</i>	9
<i>Taxonomia</i>	12
Consultoria e Implementação	13
Outsourcing (TI e BPO)	13
Suporte e Formação	14
<i>Considerações Gerais</i>	15
Economia Portuguesa	15
Tendências ao Nível dos Serviços de TI	17
Mercado	17
Consolidação de Empresas	18
Ecossistema de Parcerias	19
Carência de Recursos Humanos	19
Formação	20
Industrialização dos Serviços	20
Crescimento dos Negócios de Média Dimensão	20
A convergência como Tema Principal dos Serviços de Infra-estrutura	21
Consultoria, <i>e-Business</i> e Segurança	21
Virtualização	22
<i>Outsourcing</i>	22
<i>Multisourcing</i>	23
O <i>offshore</i> e o <i>Sourcing</i> Global	24
O <i>One-stop Shopping</i>	25
Arquitetura Orientada para os Serviços (SOA)	25
Construção de Intimidade com os Negócios	26
Serviços Baseados em <i>Utilities</i>	26
<i>Green IT</i>	26
O Mercado das PMEs	27
Caracterização do Mercado	28
Análise por Tipo de Serviço	30
Consultoria e Implementação	31
<i>Outsourcing</i>	32
Suporte e Formação	33
<i>IDC 20 - IT Services</i>	34
Análise por Tipo de Actividade	38
Análise por Sectores Verticais	39
Posicionamento Competitivo	40
<i>Perfil das Empresas que Compõem o IDC-20 IT Services</i>	42
<i>Accenture</i>	43
Informação Financeira e Operacional	44
Oferta de Serviços	45
Parcerias Estratégicas	46
Alguns Clientes de Referência	47
<i>CapGemini</i>	48
Informação Financeira e Operacional	49

Oferta de Serviços	50
Parcerias Estratégicas	51
Alguns Clientes de Referência	51
<b>Consiste</b>	<b>52</b>
Informação Financeira e Operacional	53
Oferta de Serviços	54
Parcerias Estratégicas	55
Alguns Clientes de Referência	55
<b>Deloitte</b>	<b>56</b>
Informação Financeira e Operacional	57
Oferta de Serviços	58
Parcerias Estratégicas	60
Alguns Clientes de Referência	60
<b>EDS</b>	<b>62</b>
Informação Financeira e Operacional	63
Oferta de Serviços	64
Parcerias Estratégicas	66
Alguns Clientes de Referência	66
<b>Enabler Wipro</b>	<b>67</b>
Informação Financeira e Operacional	68
Oferta de Serviços	69
Parcerias Estratégicas	69
Alguns Clientes de Referência	69
<b>GFI</b>	<b>71</b>
Informação Financeira e Operacional	73
Oferta de Serviços	74
Parcerias Estratégicas	74
Alguns Clientes de Referência	74
<b>HP</b>	<b>75</b>
Informação Financeira e Operacional	77
Oferta de Serviços	78
Parcerias Estratégicas	79
Alguns Clientes de Referência	80
<b>IBM</b>	<b>81</b>
Informação Financeira e Operacional	82
Oferta de Serviços	83
Parcerias Estratégicas	83
Alguns Clientes de Referência	84
<b>Indra</b>	<b>85</b>
Informação Financeira e Operacional	86
Oferta de Serviços	87
Parcerias Estratégicas	88
Alguns Clientes de Referência	88
<b>Logica</b>	<b>90</b>
Informação Financeira e Operacional	91
Oferta de Serviços	92
Parcerias Estratégicas	92
Alguns Clientes de Referência	92
<b>Microsoft</b>	<b>93</b>
Informação Financeira e Operacional	95
Oferta de Serviços	96

Parcerias Estratégicas	96
Alguns Clientes de Referência	96
<b>Novabase</b>	<b>97</b>
Informação Financeira e Operacional	98
Oferta de Serviços	99
Parcerias Estratégicas	99
Alguns Clientes de Referência	99
<b>Oni Communications</b>	<b>101</b>
Informação Financeira e Operacional	102
Oferta de Serviços	103
Oferta de Serviços	103
Parcerias Estratégicas	103
Alguns Clientes de Referência	103
<b>Pararede</b>	<b>104</b>
Informação Financeira e Operacional	106
Oferta de Serviços	106
Parcerias Estratégicas	108
Alguns Clientes de Referência	109
<b>PT Inovação</b>	<b>111</b>
Informação Financeira e Operacional	112
Oferta de Serviços	113
Parcerias Estratégicas	113
Alguns Clientes de Referência	113
<b>PT SI</b>	<b>114</b>
Informação Financeira e Operacional	115
Oferta de Serviços	116
Parcerias Estratégicas	116
Alguns Clientes de Referência	117
<b>Reditus</b>	<b>118</b>
Informação Financeira e Operacional	120
Oferta de Serviços	121
Parcerias Estratégicas	122
Alguns Clientes de Referência	122
<b>Tecnidata</b>	<b>123</b>
Informação Financeira e Operacional	124
Oferta de Serviços	125
Parcerias Estratégicas	126
Alguns Clientes de Referência	126
<b>WeDo Technologies</b>	<b>127</b>
Informação Financeira e Operacional	129
Oferta de Serviços	130
Parcerias Estratégicas	130
Alguns Clientes de Referência	131
<b>Recomendações IDC</b>	<b>132</b>
<b>Citação de Informações e Dados da IDC</b>	<b>134</b>

## ÍNDICE DE TABELAS

	PAG.
Tabela 1 - Economia Portuguesa - Quadro Evolutivo, 2005-2009 .....	15
Tabela 2 - Projecções Macroeconómicas para a Zona Euro .....	16
Tabela 3 - Volume de Negócios Total por Tipo de Actividade .....	28
Tabela 4 - Fornecedores de Serviços de Consultoria e de Implementação em Portugal (15 primeiros) .....	31
Tabela 5 - Fornecedores de Serviços de <i>Outsourcing</i> de TI em Portugal (15 primeiros) ....	32
Tabela 6 - Fornecedores de Serviços de Suporte e Formação (15 primeiros) .....	33
Tabela 7 - <i>Ranking IDC-20 IT Services</i> - Quotas de Mercado.....	34

## ÍNDICE DE FIGURAS

	PAG.
Figura 1 - Taxa de crescimento do PIB - Portugal, Europa e EUA .....	17
Figura 2 - Volume de Negócios Total por Sector Económico, 2007.....	28
Figura 3 - Volume de Negócios Total por Tipo de Actividade, 2007 .....	29
Figura 4 - Volume de Negócios por Tipo de Serviços de TI, 2007.....	30
Figura 5 - IDC-20 IT Services - Volume de Negócios, Peso dos Serviços, Quota de Mercado e Crescimento, 2007 .....	36
Figura 6 - Mercado Vs. <i>Ranking IDC-20 IT Services</i> - Por Tipo de Actividade (Milhões de Euros), 2007.....	38
Figura 7 - Mercado Vs. <i>Ranking IDC-20 IT Services</i> por Sector Económico (Milhões de Euros), 2007.....	39
Figura 8 - IDC-20 <i>IT Services Leadership Grid</i> .....	40

## 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 49 empresas, num total de 309 representativas de mais de 95% do volume de negócios gerado neste mercado.

As empresas foram analisadas de acordo com critérios de (1) dimensão, (2) tipo de Serviços prestados, (3) mercados alvo (4) áreas de actuação e (5) performance económica. Focámos a nossa abordagem aos anos de 2005, 2006 e 2007.

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

CCCGeo	Geometral	Mobicomp	Tecmic
CDP-SI	GFI	MoreData	Tecnidata
Cegedim	Gismédia	Movensis	Tecnocom
CentralGest	GMS Consulting	MPM Software	Teleonda
Centralsoft	GMTel	Multicert	Telindus
CESAE	Grupo Sistemas	Multimac	Telvent
Cesce SI	Grupo Soft	Multivector TI	The Boston Consulting
CGI	GrupoPIE	NEC	TI - Tecnologia Informática
Chief Security Officers	GTBC	Netmais	Tibco
Ciben	Headbrand	Netopolis	TietoEnator
CIGEST	Hiperbit	NewHotel Software	Time Stamp
CIL	HP	Nextiraone	Titus
Cisco	I2S	NLS	TLCI
Compta	I2S Informática	Noesis	Toshiba
Computer Associates	Iberlift	Noksys-Informática	Trend Micro
Compuware	Ibervoice	Nónio Hiross	Trumaxx
Comstore	IBM	Normática	T-Systems
Conhecer Mais TI	IBS	Novabase	Unisys
Consiste	Identisis	Novageo	Unit4Agresso
Convex	IDW	Novell	Uptrend Software
Cortec	Imediata	Oblog Consulting	Vantyx
Cortec Telec.	inCentea	Océ Portugal	ViaTecla
CPCis	Indra	OKI	Vignette Ibérica
Credirisk	Infodesa	Oni Communications	Visionware
Critical Software	Infor	Opensoft	Web Power
CSC	Inforap	Oracle	WeDo Technologies
Customer 360°	Inforauto	Oramix	Whitebook Consulting
Darwin	Inforgeide	Orgware	Wincor Nixdorf
Database	Informantem	Outsystems	Wintouch
Datacomp & Cagicomp	Informática	Pahldata	Worldvision Consulting
Datinfor	Information Builders	Panda Security	Xerox
Decsis	InforX	Pararede	YDreams
Dell	Infos	Partner Solutions	ZetesBurotica
Deloitte	Infosistema	PDM	
Diebold	Ingenico	PH Informática	
Distrilogie	Innovagency	PHC Software	

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, por 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 infraestrutura 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, 2008

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

*Documentos Internos e Apresentações* - A citação de algumas frases ou parágrafos em comunicações internas da sua empresa não necessitam de autorização da IDC. A utilização de grandes extractos de texto ou de um documento da IDC na sua totalidade pressupõe uma autorização prévia por escrito e pode envolver custos.

*Publicações externas* - Qualquer informação IDC que se destine a ser utilizada em publicidade, “*press-releases*” e materiais de tipo promocional requerem uma aprovação escrita do Director Geral da IDC Portugal. O pedido de autorização deve ser acompanhado do texto que se pretende divulgar.

Este relatório é confidencial e apenas deverá ser utilizado pelo destinatário, salvo autorização da IDC.

Todos os direitos reservados. A informação contida neste relatório não pode ser reproduzida, no todo ou em parte, qualquer que seja o método utilizado, salvo autorização expressa da IDC