

+ Fusão une sete empresas  
brasileiras de software

## Telefônica lança empresa de suporte de TI a usuário doméstico | 08.04.2008 | 17h35

*Nova companhia oferecerá de instalação de home theaters a orientações quanto à configuração de softwares*

Por Peri de Castro

**EXAME** A operadora Telefonica e a gestora de TI Automatos lançaram nesta terça-feira, em São Paulo, uma empresa de suporte técnico para usuários de aparelhos eletrônicos domésticos, a TecTotal.

O lançamento marca a primeira tentativa de grande porte no Brasil de oferecer uma espécie de "departamento de TI" para pessoas físicas. A proposta dos criadores da companhia é que ela funcione como uma centralizadora de serviços que até hoje são prestados separadamente, pelas assistências de outras empresas, ou de maneira informal, pelos "micreiros".

Entre os serviços oferecidos pela TecTotal estão a instalação, integração e configuração de computadores, TVs de plasma ou LCD, home theaters, roteadores e internet sem fio (wi-fi). O atendimento é prioritariamente online ou pelo telefone, mas também abrange visitas à casa ou ao escritório do cliente. Assim, o consumidor pode recorrer à mesma empresa tanto para instalar o sistema de som de um novo televisor, por exemplo, quanto para pedir ajuda sobre como trabalhar com um software que ele não conhece.

"O problema com o "micreiro" é que muitas vezes o usuário combina uma data de atendimento e ele não aparece ou então ele recomenda uma troca de peças que o usuário não tem certeza de que é necessária. O nosso serviço é uma forma de profissionalizar esse trabalho", afirma o presidente do conselho da TecTotal, Moyses Rodrigues.

O cliente paga pelos serviços por meio da compra de cartões pré-pagos, vendidos no site da empresa ou em lojas de eletroeletrônicos. Os cartões já estão disponíveis em mais de 200 pontos, especialmente em lojas de grandes redes de varejo, como o Carrefour, e os preços variam de acordo com o grau de cobertura oferecido.

Um pacote que inclui instalação, configuração, integração e suporte para PCs, notebooks, periféricos e rede wi-fi custa hoje entre 119 e 149 reais. Pelo pacote para TVs e home theaters, por sua vez, o cliente paga um mínimo de 149 reais e um máximo de 499 reais.

### **Meta de 500 mil pacotes**

O lançamento da TecTotal amplia um serviço que em parte já era prestado

pela Voki, subsidiária da Automatos, por sua vez pertencente à Ideiasnet e à Intel Capital. A Voki oferecia suporte tecnológico a usuários de computador e há seis meses vinha atendendo aos clientes de um plano de suporte vendido pela Telefônica, com o mesmo modelo de cartões pré-pagos.

Com a decisão de ampliar o serviço também para outros eletroeletrônicos, porém, a Telefônica fez um aporte de valor não revelado na Automatos e tornou-se sócia minoritária da nova companhia, a TecTotal.

Graças à "herança" da Voki, a empresa nasceu com 120 mil planos de manutenção já vendidos, desde outubro de 2007, e presença nas principais capitais do país. As metas de crescimento, porém, são ambiciosas. A previsão é chegar a 500 mil contratos até o fim de 2008 e de alcançar, em três anos, um faturamento de "três dígitos de milhões de reais", uma parcela bastante significativa de um mercado potencial que deve chegar a 400 milhões de reais por ano, até 2011, segundo a Telefonica.

A estratégia principal de expansão da TecTotal é aumentar o leque de parcerias com o varejo de hardwares, responsável por 50% das vendas já realizadas, e buscar novos acordos com varejo de softwares, além de empresas de áreas diversas, como seguradoras e provedores de acesso à internet. Em todos os casos, a empresa oferece o serviço de suporte tecnológico como um complemento do seu serviço principal e ganha uma parcela do que for negociado.

"Uma das vantagens desse modelo de negócios é a flexibilidade das parcerias que podemos estabelecer. Já fomos procurados, por exemplo, por uma transportadora, que pretende oferecer os serviços de instalação de computadores e TVs para os clientes que estiverem mudando de casa", explica Moyses Rodrigues.

### **De olho na classe C**

A empresa também aposta na popularização dos eletroeletrônicos entre os principais responsáveis pela explosão da venda de computadores no Brasil, os consumidores da classe C. Segundo os executivos da companhia, a tendência é que o interesse por um serviço de suporte seja maior entre os clientes dessa faixa de renda, por se tratar, na maior parte dos casos, do primeiro PC da família.

Para diluir o custo da assinatura, a idéia é oferecer a venda do serviço parcelada e em conjunto com a do próprio computador. Na outra ponta, a dos consumidores de classes A e B, o atrativo deve ser a instalação de pontos de atendimento 24 horas, nos bairros de maior poder aquisitivo das grandes cidades.

Apesar de inédito no Brasil, o modelo da TecTotal já foi adotado nos Estados Unidos, por uma subsidiária da loja de varejo Best Buy, a GeekSquad, e garante à rede um faturamento de mais de 1 bilhão de dólares por ano.

A iniciativa no Brasil também servirá como laboratório para uma eventual expansão da TecTotal no mercado da América Latina, onde a Telefonica conta com uma presença maciça nos setores de telefonia e acesso à internet.