

TELECOMUNICAÇÕES

INVESTIR NO CAPITAL HUMANO É FUNDAMENTAL

A actuar num sector ainda em estruturação, porém em franco crescimento, a Multitel comemora 15 anos de actividade na área de exploração e prestação de serviços de telecomunicações. Tendo a banca como um dos seus principais clientes, a operadora revela que a chave do seu sucesso reside nos investimento em tecnologia e, principalmente, em capital humano.

Visando a melhoria da qualidade dos seus serviços, a Multitel investiu, nos últimos três anos, cerca de 10 milhões de dólares, pouco mais de três milhões por ano, não só em novas tecnologias, mas essencialmente no capital humano nacional, o qual ainda é um dos principais problemas operacionais das empresas que trabalham com o sector.

Para tal, a empresa aposta numa relação de proximidade com as universidades, a qual tem demonstrado eficácia, nomeadamente por via do fornecimento de estágios profissionais que, após o período de experiência, permitem aos melhores

alunos a continuação na empresa, ou seja, tornando-os quadros permanentes e proporcionando-lhes acções de formação in job, tanto a nível interno como no exterior.

O investimento nos quadros efectivos é da total responsabilidade da empresa, como frisa o seu director-geral, e, sendo a Portugal Telecom um dos accionistas da Multitel, os quadros são formados pelos melhores técnicos da firma portuguesa, em diversas áreas.

“Também fazemos formações operacionais. Por exemplo, os responsáveis das aéreas vão passar também temporadas em Lisboa,

precisamente nos serviços dentro dos cargos que eles ocupam aqui, o que lhes permite saber como se faz e, posteriormente, adaptar todo o conhecimento que adquirem à realidade da Multitel”, esclarece António Geirinhas.

Para o responsável, capacitar os recursos humanos resultou num salto visível na qualidade dos serviços da empresa, com significativa melhoria na capacidade de resposta, havendo hoje uma maior disponibilidade da instituição para atender os clientes.

Outra melhoria do serviço reflectiu-se no aumento da capacidade de resolver os problemas de forma

remota, com mais de 85% das chamadas recebidas pelo Call Center da operadora a serem resolvidos à distância, sendo que só em 15% das situações é necessário deslocar uma equipa às instalações do cliente.

Para António Geirinhas, estes números, para além de significarem uma redução de custos para a empresa, resultam no aumento da satisfação do cliente, que passa a ter os problemas resolvidos com maior rapidez. Por exemplo, dados de Outubro de 2013 apontam para que 70% dos problemas tenham sido resolvidos em menos de duas horas.





CONCORRÊNCIA NÃO ASSUSTA

Para António Geirinhas, o surgimento e expansão de outras empresas do mesmo ramo não afecta o seu volume de negócios. O gestor aponta o bom crescimento da empresa, o “futuro risonho” do país, assim como o crescimento constante do número de utilizadores e de mercado e, principalmente, o grande know-how da operadora como o diferencial na sua área de actuação.

“O negócio do telefone individual é grande, mas o empresarial é diferente. Sendo assim, as empresas precisam de bons quadros, de boas tecnologias, de supervisão e

de capacidade de antecipação dos problemas. Julgo que em Angola, dada a sua dimensão, não é preocupante a concorrência por limitação de mercado”, atesta.

Por outro lado, o facto de oferecer soluções mais estruturadas, permitindo maior capacidade de gestão e de organização das redes, leva o responsável da Multitel a entender que o aparecimento e fortalecimento da concorrência apenas levam a empresa a ter que “pensar melhor” e a estruturar novas estratégias a nível do mercado, sendo que desta forma também se abre uma nova possibilidade, a qual passa por alternar entre o sector

”

A empresa aposta numa relação de proximidade com as universidades, a qual tem demonstrado eficácia, nomeadamente por via do fornecimento de estágios profissionais que, após o período de experiência, permitem aos melhores alunos a continuação na empresa.



residencial e o empresarial, sempre com foco em “não perder valor para a empresa, para os accionistas e para os trabalhadores”.

Segundo António Geirinhas, a Multitel tem “crescido todos os anos substancialmente e mais do que a própria economia angolana”. Mais especificamente, a empresa cresceu 19%, em 2013, cerca de 14%, isto é, mais do que a economia do país, que cresceu 5,1%, sendo que nos últimos anos a operadora tem repetido sistematicamente a mesma proeza.

“Quando falo em crescer falo em termos de volumes de negócios e também de número de clientes. Este desempenho é também resultado de investimentos anuais à volta de 4 milhões de dólares, em soluções inovadoras de telecomunicações, sobretudo garantindo investimentos na nossa rede, nas plataformas de serviço e o investimento no Centro de Supervisão e de Alarmística que consiga antecipar a maior parte dos problemas antes de afectarem os nossos clientes”, garante o executivo.

A Multitel tem como sócios principais a Portugal Telecom, com 40%, a Angola Telecom, com 30%, e o Banco de Comércio e Indústria, com 20%. O facto de a banca ser um dos seus principais clientes, e deste sector ser dos mais exigentes em termos de qualidade dos serviços que

contrata, nomeadamente porque precisa de garantir uma comunicação segura e bem estruturada, elevou a necessidade das empresas do ramo prestarem serviços de muita qualidade.

Além dos bancos, a Multitel atende variados clientes a nível empresarial, com destaque para a indústria, a construção civil, instituições governamentais e mais recentemente pequenas e médias empresas. No entanto, embora venha crescendo a um ritmo bom, o mercado angolano ainda apresenta alguns desafios que impedem um desempenho ainda melhor.

Para o seu director-geral, uma das vantagens do mercado de telecomunicações em Angola é a “juventude” das plataformas usadas por grande parte das empresas do sector. “Angola começou a investir por volta de 2008 e todas estas empresas compraram as melhores plataformas que havia no mercado naquela altura porque eram as mais novas, senão as mais recentes, comparativamente aos operadores que já existem há muito tempo”, afirma.

Outra vantagem é a pirâmide etária do país, também muito jovem, com uma população activa muito pequena e em franco crescimento, o que significa que num futuro não muito distante essa vai ser consumidora desses serviços de telecomunicações. Para a fonte, estes factores, agregados ao crescimento



António Geirinhas, Director geral da Multitel

”

Capacitar os recursos humanos resultou num salto visível na qualidade dos serviços da empresa, com significativa melhoria na capacidade de resposta e uma maior disponibilidade para atender os clientes.

económico e ao incentivo ao empreendedorismo, desenham um cenário óptimo para a indústria.

No entanto, prossegue, os problemas no fornecimento de energia são um sério constrangimento e embora se tenha verificado uma clara melhoria nos serviços de electricidade, na última década, ainda não é possível oferecer o nível de fiabilidade e de segurança necessários para os negócios.

Acresça-se que, em recentes declarações à Economia & Mercado, Mário Oliveira, director de engenharia da MStelecom, falou dos altos custos das telecomunicações em Angola. Na altura, o responsável afirmou que as dificuldades e os investimentos “caríssimos” elevam o preço dos serviços.

“A MStelecom, em determinado período da sua existência, teve que desminar zonas para poder implantar a sua rede”, exemplificou, acrescentando que os custos de manutenção da rede são altíssimos e existem actos de vandalismo nos cabos. Por outro lado, “a débil cobertura eléctrica, que transforma as operadoras em empresas de geradores, contribui para aumentar o custo final dos serviços”, atirou Mário Oliveira.

Entretanto, Carlos Frias, da auditora Deloitte, enumerou, na mesma altura, três grandes desafios para os investidores

do sector de telecomunicações em Angola: a consolidação do mercado, a melhoria do nível da qualidade dos serviços e a redução dos preços, assim como a aposta nas novas tecnologias e conteúdos que, na sua opinião, farão toda a diferença.

De resto, José Carvalho da Rocha, Ministro das Telecomunicações, mostrou-se também a favor desta perspectiva, mas lembrou que para se atingir esse desiderato há um caminho que se está a fazer e que tem como primeira missão levar as infra-estruturas a todo o país. Nesse sentido, está em curso um programa de desenvolvimento das infra-estruturas, devendo este interligar todas as capitais de províncias.

O dirigente informou que irão continuar a reunir esforços entre o Executivo e as empresas privadas para que, ao invés de as redes se sobreponem, elas possam complementar-se umas às outras e, deste modo, se diminuam os custos.

De acordo com um estudo da Deloitte, o sector público contribuiu mais para o actual peso das telecomunicações no Produto Interno Bruto (4%), uma vez que na última década investiu 2,8 mil milhões de dólares, enquanto os privados investiram 2 mil milhões de dólares. &