

**DECISÃO DE INAPLICABILIDADE**  
**DO CONSELHO DA AUTORIDADE DA CONCORRÊNCIA**  
**Ccent.22/2007 – Dendrite / Cegedim**

**I. INTRODUÇÃO**

1. Em 19 de Março de 2007, foi notificada à Autoridade da Concorrência, nos termos dos artigos 9.º e 31.º da Lei n.º 18/2003, de 11 de Junho (doravante “Lei da Concorrência”), um projecto de operação de concentração, que consiste na aquisição do controlo exclusivo da empresa Dendrite International, Inc.. (doravante designada por “Dendrite”), pela empresa Cegedim, S.A. (doravante designada por “Cegedim”), sociedade de direito francês, mediante a aquisição indirecta da totalidade do capital social (a “Operação”).
2. Conforme se verá *infra*, por não se encontrar preenchido nenhum dos critérios de notificação previstos no n.º 1 do artigo 9.º da Lei n.º 18/2003, de 11 de Junho, a presente operação de concentração não se encontra sujeita à obrigatoriedade de notificação prévia.

**II. AS PARTES**

**2.1 A Empresa Adquirente**

3. A Cegedim é uma empresa francesa que oferece Soluções de Gestão de Relações com Clientes (“*Customer Relationship Management*”, doravante designadas “Soluções de CRM”) para o ramo da Saúde, actuando no mercado português através da sua subsidiária Cegedim Portugal – Sistemas de Base de Dados e Informação, Lda (doravante “Cegedim Portugal”).
4. A Cegedim Portugal tem por objecto social actividades na área de serviços, exploração de sistemas informáticos nas áreas de bases de dados de informação e respectiva importação e representação, gestão, planeamento, projectos e estudos.

5. A Cegedim é ainda detentora indirecta da totalidade do capital social da sociedade denominada CAM PORTUGAL – ESTUDOS DE MERCADO, LDA., que desenvolve a sua actividade exclusivamente no âmbito dos serviços de estudos de mercado, não tendo qualquer actividade no mercado relevante considerado para efeitos da presente notificação.
6. Nos termos do artigo 10.º da Lei da Concorrência, o volume de negócios realizado pela adquirente, de 2004 a 2006, a nível Mundial, no EEE e em Portugal, foi o seguinte:

**Tabela 1: Volume de Negócios da Adquirente (€) para os anos de 2004 a 2006**

	2004	2005	2006*
Mundial	[>150]M€	[>150]M€	[>150] M€
EEE	[>150]M€	[>150]M€	[>150]M€
Portugal	[<150]M€	[<150]M€	[<150]M€

Fonte: Notificante

\* Números provisórios, uma vez que as contas anuais não foram, ainda, aprovadas.

## 2.2 A Empresa Alvo – Dendrite

7. A Dendrite é uma empresa matriculada nos termos do Estado de New Jersey, EUA, que fornece soluções de automação das forças de venda para a indústria farmacêutica. Oferece uma gama de soluções baseadas no conhecimento e orientadas pela tecnologia as quais aumentam a eficácia das vendas, do *marketing*, e dos processos clínicos para a indústria farmacêutica e outros clientes ligados à ciência da vida.
8. A Dendrite está presente em Portugal através da Dendrite Portugal – Soluções de Gestão, Unip., Lda., e da Synavant Spain – Sucursal em Portugal, S.A. Estas empresas oferecem às empresas farmacêuticas soluções de CRM, bases de dados e serviços de *marketing* interactivo (doravante “Interactive Management” ou “IM”).
9. Nos termos do artigo 10.º da Lei da Concorrência, o volume de negócios realizado pela adquirida, de 2004 a 2006, a nível Mundial, no EEE e em Portugal, foram os seguintes:

**Tabela 2: Volume de Negócios da Adquirida (€), para os anos de 2004 a 2006**

	2004	2005	2006*
Mundial	[>150]M€	[>150]M€	[>150]M€
EEE	[<150]M€	[<150]M€	[<150]M€
Portugal	[>2]M€	[>2]M€	[>2]M€

Fonte: Notificante

\* Números provisórios, uma vez que as contas anuais não foram, ainda, aprovadas.

### III. NATUREZA DA OPERAÇÃO

10. A operação consiste na aquisição pela Cegedim da totalidade do capital social da Dendrite, mediante uma operação de fusão/aquisição entre a Dendrite e a empresa Dogwood, sociedade constituída de acordo com as leis do Estado de New Jersey (EUA) e subsidiária indirecta da Cegedim.
11. A Cegedim, a Dendrite e a Dogwood celebraram, em [...], um Acordo e Plano de Fusão (“*Agreement and Plan of Merger*”), nos termos do qual a Dendrite se irá fundir com a Dogwood.
12. Com a concretização desta operação, a sociedade Dogwood será extinta por incorporação na Dendrite. Uma vez que as acções da sociedade Dogwood são detidas, ainda que de forma indirecta pela Cegedim (através da sua subsidiária Cegedim USA, Inc.) com a conversão de acções resultante da fusão, a Cegedim passará a deter de forma indirecta o controlo exclusivo da Dendrite.
13. A operação notificada configura por isso uma concentração de empresas na acepção da alínea b) do n.º 1 do artigo 8.º da Lei da Concorrência, conjugada com a alínea a) do n.º 3 do mesmo artigo.

### IV. DA OBRIGATORIEDADE DE NOTIFICAÇÃO

14. A obrigatoriedade de notificação prévia de uma concentração decorre do cumprimento de, pelo menos, uma das condições previstas no n.º 1 do artigo 9.º da Lei da Concorrência, designadamente:

Indicam-se entre parêntesis rectos [...] ou [CONFIDENCIAL] as informações cujo conteúdo é considerado confidencial 3

- a) Em consequência da sua realização se crie ou reforce uma quota superior a 30% no mercado nacional de determinado bem ou serviço, ou numa parte substancial deste.
  - b) O conjunto das empresas participantes na operação de concentração tenha realizado em Portugal, no último exercício, um volume de negócios superior a 150 milhões de euros, líquidos dos impostos com este directamente relacionados, desde que o volume de negócios realizado individualmente em Portugal por, pelo menos, duas dessas empresas seja superior a dois milhões de euros.
15. Com efeito, por um lado, e conforme resulta das Tabelas 1 e 2 *supra* a operação projectada não preenche os requisitos de aplicação da alínea b), do n.º 1, do art. 9, da Lei da Concorrência, condição relativa “ao limiar do volume de negócios”. Com efeito, o conjunto das empresas participantes na operação de concentração, realizaram, em Portugal, nos anos de 2005 e 2006<sup>1</sup>, um volume de negócios inferior a 150 milhões de euros, líquidos dos impostos com estes directamente relacionados.
16. Resta pois verificar se a alínea a), do n.º 1, do art. 9º, da Lei da Concorrência se encontra preenchida pela operação projectada.

#### **4.1 Aplicabilidade da alínea a) do número 1 do artigo 9.º**

##### **4.1.1 Mercado do produto relevante**

17. Em Portugal, as empresas participantes oferecem os seguintes serviços: Soluções CRM (incluindo *software* CRM e serviços de assistência, soluções CRM e consulta estratégica CRM), integradas com comercialização e gestão de Bases de

---

<sup>1</sup> Números provisórios, uma vez que as contas anuais referentes ao ano de 2006 não foram, ainda, aprovadas.

dados, e serviços de “Interactive Marketing” (incluindo *marketing* comunicacional e *marketing* estratégico).

18. Como parte das suas soluções, as empresas participantes também fornecem serviços de implementação relativamente aos seus produtos de *software* (por ex. instalação e configuração) e serviços de assistência pós-implementação (por ex. *help desk* e assistência técnica) e serviços de gestão de dados.

### **Posição da Notificante**

19. A notificante assumiu a posição anteriormente perfilhada por esta Autoridade,<sup>2</sup> na qual foi apontado como mercado relevante o mercado de Informação Tecnológica (doravante designado sob a forma abreviada “IT”), na vertente da aplicação de *software* e na vertente de serviços, atendendo a que as partes actuam ao nível de uma segmentação desse mesmo mercado relevante - o segmento das Soluções CRM, mais concretamente – Soluções CRM para a área da Saúde.
20. Refere a Notificante que o termo “IT” serve usualmente para designar o conjunto de recursos tecnológicos e informáticos destinados à criação, tratamento e uso de informação, sendo essencialmente fundamentado nos seguintes componentes: i) *hardware* e seus dispositivos periféricos; ii) *software* e seus recursos; iii) sistemas de telecomunicações; iv) gestão de dados e informações. Ou seja, em termos gerais a IT é habitualmente dividida em três grandes núcleos: i) *Hardware*; ii) *Software*; iii) Serviços.
21. Tendo em consideração o exposto, no entendimento da Notificante o mercado de IT, na vertente de aplicações de *software* e na vertente de serviços, integra os seguintes produtos: i) *software* informático; ii) serviços de IT.
22. De acordo com a Notificante, o segmento ao nível do qual as partes actuam - o segmento das Soluções CRM - poderá ser definido como um sistema integrado de

---

<sup>2</sup> Decisão da Autoridade da Concorrência de 29 de Julho de 2003 no Processo AC-I-Ccent/ 28/2003 – Dendrite International Inc / Synavant Inc..

gestão com foco no cliente, constituído por um conjunto de procedimentos/processos organizados e adaptados a um modelo de gestão de negócios. Trata-se assim de um conjunto de aplicações que integra as operações de Vendas, Marketing, *Help Desk*, Serviços de Campo e Qualidade.

23. Não obstante admitir a possibilidade de autonomização de um mercado de produto relevante próprio composto pelas Soluções de CRM e serviços conexos, a Notificante optou por manter a definição de mercado relevante como sendo o mercado da Informação Tecnológica (“IT”), na vertente das aplicações *software* e na vertente serviços, por ter sido esse o anterior entendimento da Autoridade na decisão atrás referida.

### **Posição da Autoridade**

24. Sem prejuízo da anterior decisão da Autoridade envolvendo as empresas Dendrite e Synavant (Ccent 28/2003), cumpre atender quer ao desenvolvimento e à inovação de natureza tecnológica registados no mercado de IT, quer à prática decisória da Comissão no sentido de identificar mercados do produto relevantes mais estritos que o conceito de mercado de IT, tal como apresentado pela Notificante.
25. Nesse sentido haverá que distinguir, atento as actividades das empresas participantes, no que se refere às aplicações de *software*, à segmentação entre aplicações *software* para empresas e aplicações *software* para particulares, as quais, atendendo às características próprias de cada tipo de aplicações, aos fins a que se destinam e aos diferentes compradores, não poderão ser consideradas no mesmo mercado de produto relevante.
26. Por outro lado, dentro da categoria de aplicações *software* para empresas a Comissão já autonomizou<sup>3</sup> as Soluções CRM como um mercado distinto, atendendo que a própria indústria distingue este tipo de produto de outras

---

<sup>3</sup> Decisão da Comissão no processo n.º COMP/M.3978 – ORACLE/SIEBEL

aplicações de *software* empresariais, atento, nomeadamente as diferentes funções destas Soluções CRM em contraposição com o Software ERP<sup>4</sup> e Software SCM<sup>5</sup>.

27. Acresce que, nos termos da referida Decisão, a Comissão concluiu ainda que as funcionalidades, designadamente, de automatização das forças de vendas e de *marketing*, não podem ser desassociadas das aplicações CRM por forma a constituírem uma mais valia para os clientes.
28. Ao exposto acresce o facto dos serviços CRM serem habitualmente prestados de forma integrada, sem que seja feita qualquer distinção entre “Serviços de Base de Dados” e os restantes serviços CRM (*help desk*, formação, modificações e desenvolvimento personalizado/parametrização do *software*).
29. Importa ainda considerar que a Comissão não tem entendido adequado segmentar o mercado das Soluções CRM em função da procura (banca, telecomunicações, indústria automóvel, saúde) por entender que as funcionalidades nucleares que caracterizam as Soluções CRM são comuns nos diversos sectores. Na verdade, as soluções CRM podem ser facilmente adaptadas a qualquer ramo de actividade sem que se torne necessária uma alteração substancial da configuração base do *software* de CRM e serviços conexos.
30. A considerar-se o segmento de Soluções CRM para o sector da saúde a quota de mercado em Portugal das empresas participantes, de acordo com a Notificante, seria de [15-25%], ou seja, não atingiria o limiar de quota de mercado de 30% disposto na alínea a) do n.º 1 do artigo 9º da Lei n.º 18/2003, de 11 de Junho.
31. Assim, e no contexto da presente operação de concentração, considera-se, para efeitos da presente decisão como mercado relevante o mercado das Soluções CRM.

---

<sup>4</sup> Enterprise Resource Planning – Gestão e Planeamento de Recursos Empresariais (recursos humanos, financeiros, etc).

<sup>5</sup> Supply Chain Management – Gestão dos Processos de Fornecimento e Distribuição ao mercado. Indicam-se entre parêntesis rectos [...] ou [CONFIDENCIAL] as informações cujo conteúdo é considerado confidencial

#### **4.1.2. Mercado geográfico relevante**

32. A notificante, não obstante reconhecer a susceptibilidade de dimensão comunitária ou mesmo mundial no que se refere ao segmento das aplicações de software, argumenta que a componente de serviços de IT, exigida na contratação dos serviços em causa, obriga a uma circunscrição nacional do mercado geográfico onde actuam as empresas em causa.
33. De facto, na esteira da prática decisória da Comissão Europeia e da Autoridade, o mercado geográfico de IT, no que se reporta ao segmento de serviços, tem vindo a ser caracterizado pela sua dimensão territorial nacional, por razões de índole linguística, onde a comunicação com o cliente na sua própria língua revela-se fundamental, bem como pelo facto de a garantia de proximidade regular e estável entre o prestador de serviços e o cliente ser um dos elementos essenciais da relação contratual estabelecida.
34. Tendo em conta o exposto, do ponto de vista da Notificante o mercado relevante geográfico afectado para fins da presente notificação poderá ser entendido como somente o mercado nacional português (de IT na vertente da aplicação de software e na vertente de serviços), em virtude da conexão existente entre as aplicações de software e o segmento de serviços.
35. Consideram-se válidos, para o mercado em análise, os argumentos aduzidos pela Notificante no que respeita ao mercado de IT, pelo que conclui esta Autoridade que o mercado da produção e comercialização das Soluções CRM é de âmbito nacional.

#### **4.1.3. Conclusão relativa à obrigatoriedade de notificação**

36. Neste contexto, a Autoridade da Concorrência entende que, o mercado do produto relevante, para efeitos da presente operação, é o *mercado nacional da produção e comercialização de Soluções CRM*.

37. Após a projectada operação, a Notificante estima que a quota de mercado conjunta da Cegedim e da Dendrite não ultrapassará, no território nacional, os [0-10%].
38. Em conclusão, atento os volumes de negócio das empresas participantes e as quotas no mercado relevante identificado pela Autoridade, ou mesmo as quotas no mercado do produto relevante proposto pela Notificante, a Autoridade da Concorrência considera não estar a projectada operação de concentração abrangida pela obrigatoriedade de notificação prévia, por não preencher as condições enunciadas no n.º 1, do artigo 9.º, da Lei da Concorrência.

## **V - AUDIÊNCIA DE INTERESSADOS**

39. Nos termos do n.º 2 da alínea b) do artigo 103.º do Código de Procedimento Administrativo, aplicado subsidiariamente por remissão do artigo 30.º da Lei da Concorrência, tendo em conta o estipulado no n.º 2 do artigo 38.º da mesma Lei e que a presente decisão é de inaplicabilidade, foi dispensada a audição prévia dos autores da notificação, dada a ausência de contra - interessados e uma vez que a presente decisão não é desfavorável à Notificante.

## **VI - CONCLUSÃO**

40. Face ao exposto, o Conselho da Autoridade da Concorrência, no uso da competência que lhe é conferida pela alínea b) do n.º 1, do artigo 17.º dos Estatutos, aprovados pelo Decreto-Lei n.º 10/2003, de 18 de Janeiro, decide, nos termos da alínea a) do n.º 1 do artigo 35.º da Lei n.º 18/2003, de 11 de Junho, que a presente operação de concentração não se encontra abrangida pela obrigação de notificação prévia a que se refere o artigo 9.º deste diploma.

Lisboa, 4 de Maio de 2007

O Conselho da Autoridade da Concorrência,

Prof. Doutor Abel Mateus

Eng. Eduardo Lopes Rodrigues

Dra. Teresa Moreira