

ESPECIAL

OUTSOURCING

Pixabay

Digitalização acelera recurso ao ‘outsourcing’

Com as novas tecnologias digitais, o outsourcing está em plena transformação. Evoluiu rapidamente e deixou de ser uma mera fonte de redução de custos para as empresas

PUB

milena*

O líder ibérico na externalização
de processamento salarial

A melhor coisa do futuro é criá-lo.

Em constante R & D para oferecer a solução mais inovadora na
administração de processamento de salários e recursos humanos.

Desde 1969 com os clientes mais satisfeitos do mercado. www.seresco.pt | seresco@seresco.pt | +351217 230 716

seresco é solução

seresco



MODELOS DE NEGÓCIO

Transformação digital vai intensificar outsourcing

As empresas que procuram a externalização de serviços conseguiram alterar os seus modelos de negócio, transformando os custos fixos em variáveis. Do lado da oferta, o setor está em efervescência e o digital vai maximizar as suas soluções.

ALMERINDA ROMEIRA
ANTÓNIO VASCONCELOS
MOREIRA

aromeira@jornaleconomico.pt

A globalização, que na viragem do milénio tornou o mundo plano, impulsionou a prática do *outsourcing*. As empresas viram nela uma forma de baixar custos, otimizar recursos e ganhar competitividade num mundo de fronteiras abertas. O *outsourcing* tornou-se rapidamente uma opção que as empresas têm disponível para gerir os negócios. Simples e com muito futuro pela frente, conforme explica Elisabete Roxo, dire-

tora executiva da EGOR Outsourcing: “As empresas e organizações continuam a evoluir para a especialização e para o consumo/utilização em vez da aquisição. Ora estas tendências são favoráveis à evolução do *outsourcing* pois, para que as empresas se possam focar no *core*, optam por colocar em *outsourcing* tudo o que é considerado suporte à atividade principal.”

Hoje em dia todo o tipo de operações de suporte ao negócio, desde o *back office*, até à segurança, passando pelo *front office*, podem ser externalizadas, isto é, asseguradas por terceiros. Na realidade, somente o *core business* do negócio é

Aquilo que começou como a simples cedência de pessoas, vulgo trabalho temporário, evoluiu para a externalização de serviços e vive hoje uma nova fase que é a da transformação digital dentro do próprio outsourcing

inalienável. O conceito de *outsourcing* está de tal forma entronizado na vida das empresas que, Sérgio Moraes, presidente da Seção Portugal Outsourcing / APDC (Associação Portuguesa para o Desenvolvimento das Comunicações) não hesita em classificá-lo como uma “commodity”.

Para uma empresa, *outsourcing* significa responsabilização de terceiros e alívio de custos fixos e, sobretudo, uma transferência dos custos fixos em variáveis. Esta situação, num mundo VUCA (sigla das quatro variáveis que suportam os dias de hoje - *volatility* (volatilidade), *uncertainty* (incerteza), *com-*

plexity (complexidade) e *ambiguity* (ambiguidade) é, esteja-se a favor ou contra, uma ferramenta fundamental. Se, por exemplo, a atividade que uma empresa colocou em *outsourcing* encolher, os seus custos (variáveis) também encolhem, o que não aconteceria se o serviço estivesse incorporado na cadeia de valor da empresa.

Sérgio Duarte, diretor de Outsourcing da Adecco Portugal explica: “Quando falamos no desenvolvimento do *outsourcing*, os nossos clientes pensam imediatamente em redução de custos e otimização de processos. É neste campo que verificamos que muito

Foto cedida



ELISABETE ROXO
Diretora executiva
da EGOR Outsourcing

Surgem cada vez mais empresas de outsourcing, especializadas em diversas áreas



SÉRGIO DUARTE
Diretor de Outsourcing
da Adecco Portugal

Muitas empresas estão ainda reféns de procedimentos que já não fazem sentido nesta nova era digital



MATILDE CAMPOS
Partner da Areagest

O cliente da Era Digital é o cliente de *Business Process Outsourcing*



JOSÉ CRUZ
Coo da Aubay Portugal

Encontrar os profissionais para esse processo de transformação torna-se cada vez mais desafiante

nhar um papel crucial para qualquer operação bem sucedida.

A massificação da tecnologia, apesar de todas as vantagens que tem enquanto suporte da atividade económica, criou um desequilíbrio entre a oferta de capital humano com *know-how* tecnológico e a intensa procura por estes profissionais. Assim, os *players* do mercado ainda não se ajustaram a esta situação e queixam-se frequentemente da dificuldade de encontrar pessoas este perfil específico.

A falta de quantidade de recursos humanos nas várias áreas das Tecnologias de Informação – programadores, engenheiros informáticos, matemáticos – pode condicionar o crescimento da atividade de *nearshore*, para a qual Portugal tem boas condições de atratividade.

José Cruz, *Chief Operating Officer* da Aubay Portugal, é mais uma voz a levantar a questão: “Num mundo em que a transformação digital está na linha da frente da estratégia das empresas, encontrar os profissionais para esse processo de transformação torna-se cada vez mais desafiante.”

Num futuro não tão distante, as máquinas tenderão a substituir-se aos humanos nas tarefas que estes desempenham. Já começou com as

tarefas mais rotineiras, por exemplo, nos Estados Unidos, a atividade de *paralegal* foi fortemente transferida para o poder computacional que tem mais capacidade em armazenar e processar informação que a mente humana.

“Está em causa o equilíbrio do Estado social”, alertou Sérgio Moraes.

O responsável pela secção Portugal de *outsourcing* da APDC disse que “não tem a fórmula mágica” para resolver o problema, mas adiantou que uma das hipóteses passa pelas máquinas contribuírem,

por exemplo, “para a segurança social, repondo um pouco o equilíbrio” no mercado de trabalho.

Em Portugal, apesar dos desafios que emergem do *digital by default* e da indústria 4.0 na externalização de serviços, o setor está pleno de oportunidades para o país. O vice-presidente da Accenture Portugal, Nuno Pignatelli, sustentou que o país tem todas as condições para assumir um lugar de destaque na transformação digital na União Europeia, podendo o *outsourcing* beneficiar com isso. Bastará Portugal “aproveitar estas condições para [se colocar] na liderança da nova revolução industrial a que estamos agora a assistir e, desta forma, garantir um impacto muito positivo na criação de emprego em Portugal”.

Além disso, a procura pelos serviços de externalização de recursos especializados é muito intensa nas metrópoles portuguesas, constituindo assim uma oportunidade para o desenvolvimento do setor no interior do país, argumentou Pignatelli. “Vai assistir-se a uma deslocalização destes serviços para o interior, onde existem recursos tão bons ou melhores e que tipicamente permanecem nas empresas durante muito mais tempo”. ●

Em Portugal, apesar dos desafios que emergem do digital by default e da indústria 4.0 na externalização de serviços, o setor está pleno de oportunidades para o país

trabalho está por fazer e muitas empresas estão ainda reféns de procedimentos que já não fazem sentido nesta nova era digital. Esta integração de novas tecnologias tem de ser feita com um plano de alteração de processos de forma a criar o impacto positivo” que corresponda às expectativas.

Aquilo que começou como a simples cedência de pessoas, vulgo trabalho temporário, evoluiu para a externalização de serviços e vive hoje uma nova fase que é a da transformação digital dentro do próprio *outsourcing*.

Matilde Carvalho Campos, *partner* da Areagest, traça o perfil do empresário filho deste novo paradigma. “O empresário da Era Digital é o cliente de *Business Process Outsourcing* (BPO) para as áreas financeiras, administrativas, contabilísticas e de gestão de recursos humanos. Pretende um serviço chave na mão que incorpore qualidade, conhecimento e garantia de continuidade ao longo de todo o contrato.” As empresas de *outsourcing* passaram assim a internalizar as necessidades das empresas a quem prestam estes serviços.

É certo que na base da evolução desta prática de gestão se encontra a tecnologia, no entanto, são as pessoas que continuam a desempe-

JÁ NOS CONHECE ?

40 anos
1978 2018

nucase Grupo

Sede: **CARCAVELOS**
Av.ª General Eduardo Galhardo, nº115
Edifício NUCASE 2775-564 CARCAVELOS
tel: 21 458 5700 fax: 21 458 5799

Filiais:
PAREDE • ESTORIL • CASCAIS • SINTRA • LISBOA
LUANDA ANGOLA

www.nucase.pt

CONTABILIDADE **SISTEMAS DE INFORMAÇÃO**
ORGANIZAÇÃO E PROCESSOS **SEGUROS**
RECURSOS HUMANOS **ANGOLA**

DESDE 1978 A OTIMIZAR NEGÓCIOS

RETENÇÃO DE TALENTO

Dificuldade em recrutar compromete crescimento dos contact centers

Com um peso relevante nas exportações portuguesas de serviços, a atividade enfrenta atualmente uma guerra pelo talento, diz Jorge Pires, da Associação Portuguesa de Contact Centers.

ALMERINDA ROMEIRA
aromeira@jornaleconomico.pt

A guerra pelo talento está a aumentar em Portugal ao ponto de poder comprometer o ritmo de desenvolvimento futuro de uma atividade, que neste momento assume já um peso significativo nas exportações de serviços. Quem o diz é o assessor da Direção da Associação Portuguesa de Contact Centers (APCC), Jorge Pires, fazendo eco das preocupações de todo o setor. “A dificuldade de recrutamento é, neste momento, o principal obstáculo à manutenção da trajetória de crescimento dos *contact centers* em Portugal”.

Ao Jornal Económico, Jorge Pires explica que a dificuldade em captar e reter talento “é uma tendência que se vem sentindo com acuidade de há dois, três anos para cá e que continua a agravar-se”. Pelas melhores razões. Duas, essencialmente, conforme explica: “A diminuição do desemprego, por um lado, e, pelo outro, a procura cada vez maior por este tipo de serviço.”

O efeito conjugado destes dois movimentos tem como resultado uma melhoria dos níveis de remuneração salarial. “Num cenário de quase pleno emprego, a tendência é para que os salários subam, respondendo à pressão da procura”, vinca Jorge Pires, adiantando que há, neste momento, já, empresas a pagar acima dos 800 euros, média praticada no setor.

Uma fatia significativa de *contact centers* asseguram em Portugal o atendimento de conglomerados internacionais, através do *nearshoring*, termo que designa a terceirização de uma atividade com salário mais baixo do que o do próprio país. Os *contact centers* predominam nas áreas da grande Lisboa, do grande Porto e no Fundão, mas têm já uma presença muito significativa em muitas cidades do norte do país, assegurando o atendimento em dezenas de línguas estrangeiras.

Jorge Pires diz que a convicção de que a mecanização e a robotização vêm substituir as pessoas sobretudo nos novos setores da economia não se aplica às funções mais com-

plexas. Prova disso é que, apesar do processo de transformação digital em marcha, os *contact centers* estarem a crescer continuamente durante a última década, apresentando nos últimos anos um crescimento de dois dígitos.

Num jantar-debate promovido, esta semana, pela Associação Portuguesa de Contact Centers, subordinado ao tema “Retenção de Talentos e Dificuldade de Recrutamento”, Margarida Sousa Uva, senior manager de Human Capital da Deloitte, foi categórica na identificação da problemática: “Estamos a viver uma guerra pelo talento” nos mais diversos setores de atividade. De seguida, apresentou a receita para levar de vencida esta guerra: É fundamental que as organizações se tornem irresistíveis, nomeadamente através da implementação nas empresas de cinco fatores de atratividade: desde logo, o equilíbrio entre a vida pessoal e profissional; as oportunidades de progressão na carreira; o *package* salarial; a flexibilidade laboral; e a perceção do significado do trabalho.

A Associação Portuguesa de Contact Centers é uma associação empresarial constituída por 75 empresas, que representam 12 setores da economia, com a missão de desenvolver sustentadamente o mercado de Contact Centers em Portugal. ●

Num cenário de quase pleno emprego como aquele em que vivemos, a tendência é para que os salários subam, respondendo à pressão da procura



D.R.

ENTREVISTA SÉRGIO MORAES Presidente da Seção APDC|Portugal Outsourcing

“O outsourcing veio para ficar e ficou mesmo”

O administrador da APDC defende que a utilização das ferramentas de outsourcing da mesma forma que o setor privado.

ALMERINDA ROMEIRA
E ANTÓNIO VASCONCELOS
MOREIRA
aromeira@jornaleconomico.pt

Com as novas tecnologias digitais, o *outsourcing* está em plena transformação. Evoluiu rapidamente e deixou de ser uma mera fonte de redução de custos.

Em que consiste o *outsourcing*?

Neste momento já é uma *commodity*. Quero dizer com isto que a opção do *outsourcing* já faz parte da forma de organização de uma empresa. Veio para ficar e ficou mesmo.

Porquê?

O *outsourcing* hoje não trata já propriamente de pessoas. Trata da disponibilização de um serviço que é feito por terceiros e esse serviço, que é feito por terceiros, é feito numa lógica de responsabilização desse terceiro. Ou seja, ‘eu vou passar alguma coisa que tenho dentro da minha empresa para fora; ao passar para fora estou a responsabilizar a minha parceira, de maneira a que o serviço que está lá fora seja igual ou até melhor do que se estivesse dentro’.

Como é que o serviço fica melhor fora do que dentro?

Ao passá-lo para fora consigo criar um conjunto de métricas e de especialistas numa área que posso não ter dentro da minha empresa. Posso contar também com a qualidade e com a experiência do meu parceiro. Por outro lado, uma outra das grandes vantagens do *outsourcing* é que permite transformar custos fixos em custos variáveis. Se a atividade da minha empresa diminuir, o meu custo também diminui, mas se o custo estiver dentro disso já não se passa.

Como evoluiu o conceito? Qual é o tipo de *outsourcing* que predomina atualmente?

O *outsourcing* começa com uma vertente muito primária - a cedência pura de pessoas, é o chamado trabalho temporário. Este modelo ainda existe, embora na minha perspetiva, a tendência seja para desaparecer. De facto, subcontratar alguém única e exclusivamente para ter um custo

mais baixo não me parece que sejam todas as vantagens que se podem tirar quando se faz o *outsourcing* de um serviço como um todo. Aí não estou a contratar uma pessoa, estou a responsabilizar alguém de fora. O *outsourcing* evoluiu para o modelo da contratação de serviços, em que por um tempo limitado, determinado num contrato, o prestador desse serviço é obrigado a ter um conjunto de obrigações sobre aquilo que eu estou na realidade a contratar. O terceiro nível, que é onde estamos agora, é a transformação digital daquilo que ‘eu ponho fora, daquilo que ponho em *outsourcing*’.

Pode antecipar?

Vamos viver processos de *outsourcing*, uma conjugação entre uma operação em *outsourcing* em que há funções desempenhadas por humanos e outras por *bots*, por robôs. Por exemplo, o *outsourcing* na área de processos chama-se *Business Transformation Outsourcing*, já não se chama *Business Process Outsourcing*. Estamos atualmente na fase da transformação digital dentro do próprio *outsourcing*.

O que é que normalmente uma empresa pode colocar em *outsourcing*?

Normalmente o que uma empresa faz em *outsourcing* - e isto vai manter-se na minha perspetiva sempre - é aquilo que não é o seu *core*, no sentido da sua diferenciação. Tudo o que é o segredo do negócio não pode ser posto em *outsourcing*. Mas tudo aquilo a que se chama operações de suporte ao negócio, seja a parte do IT, seja a parte das operações de *back office* e de *front office*, basicamente os processos administrativos, a relação com o cliente na parte do *call center*, tudo isso pode ser posto em *outsourcing*, até a segurança.

No geral, em Portugal, como é que avalia o estado

“

É preciso combater a falta de recursos especializados nas áreas das tecnologias de informação. É ainda necessário promover condições para reter esses recursos e também programas de formação em áreas específicas





D.R.

do *outsourcing* tendo em conta os três patamares diferentes de que falou?

Ainda temos o primeiro patamar, isto é, temos o trabalho temporário, que eu penso que vai desaparecer. No que diz respeito à fase de transformação, Portugal está bastante avançado. Esta semana assisti aos *Digital Awards*, que são prémios que qualificam as empresas na transformação digital, onde vi aspetos muito interessantes, incluindo na administração pública, que terão impactos significativos no *outsourcing* em Portugal. Vamos continuar com o *outsourcing* com práticas de transformação digital, plataformas para fazer serviços de Portugal para a Europa, num regime de comissões. Portugal está no radar europeu que sabe que o nosso país é um bom destino de *nearshoring* porque as empresas preferem colocar estes serviços mais perto dos centros de decisões, em detrimento da China ou da Índia. Portugal tem qualidade e é reconhecido por isso.

Fora dos grandes centros urbanos, quais são as regiões qmais fortes neste setor?

Fora das grandes áreas urbanas do país, temos Castelo Branco, Fun-

dão e Évora, onde existem operações de *outsourcing* para o estrangeiro, tanto na área das tecnologias de informação, como nas áreas de BPO.

Até onde é que o *outsourcing* pode crescer em Portugal?

Pode crescer de uma forma natural, embora existam áreas onde pode crescer mais, como na administração pública. Por exemplo, no Reino Unido, a administração central tem muitos processos de *outsourcing*, ao contrário de Portugal. Eu creio que o *outsourcing* pode crescer porque deixou de ser visto como uma forma de pagar menos ou de as pessoas terem menores condições de trabalho ou de renumeração. Nesse ponto de vista, a situação está a equilibrar-se. Por isso, também, creio que o Estado pode utilizar as ferramentas de *outsourcing* da mesma forma que o setor privado, nomeadamente agora com a transformação digital.

O que falta para que Portugal esteja mai forte nas operações de *nearshoring*?

Eu creio que é preciso combater a falta de recursos especializados nas áreas das tecnologias de informação. É ainda necessário

promover condições para reter esses recursos e também programas de formação em áreas específicas.

Portanto, com mais pessoas qualificadas, Portugal pode avançar mais rapidamente neste setor. É esta a conclusão final?

Certo. As pessoas são necessárias, mas temos de nos precaver com o surgimento dos *bots*. A tecnologia e os *bots* vão contribuir para a diminuição dos postos de trabalho porque vão substituir pessoas. Urge saber como resolver o impacto social da automatização de tarefas habitualmente desenvolvidas por humanos. É uma alteração muito profunda. Já existem, em França e nos Estados Unidos, *bots* que começam a pagar segurança social, para termos um Estado social equilibrado. Por outro lado, os nossos avós trabalhavam ao sábado enquanto nós, atualmente, não. Isto quer dizer que provavelmente as próximas gerações vão trabalhar menos que nós e será o Estado a comportar este equilíbrio, de maneira a que possamos ter as máquinas a trabalhara em vez de nós. Associado a isto, temos a inteligência artificial, isto é, as máquinas vão passar a pensar. ●

PUB

Quantos fornecedores são precisos para uma empresa mais eficiente?



Somos um parceiro Único para a Gestão de Compras, Contratos de Serviços e Gestão de Tráfego e Logística.

Temos 20 anos de história dando resposta às necessidades dos nossos Clientes.

Investimos em tecnologia e nas pessoas para produzir uma combinação dinâmica de soluções personalizadas geradoras de valor.

Criámos um modelo de serviço que permite aos nossos Clientes delegar integralmente os processos, gerando significativas poupanças (Produto, Processo e Função), mantendo controlo absoluto sobre as suas unidades de negócio (Portal B2B / ERP - Sap Business One).

pendular.com

Av. Da República, Edif. República – Piso -1 – Arm. A
2645-143 Alcabideche
T. 214 209 760 . info@pendular.com

 **Pendular**
Outsourcing de compras



Cristina Bernardo

ESTRATÉGIA

Concorrência nos pólos urbanos é oportunidade para o interior

O digital está a mudar o *outsourcing* em diversas áreas e atualmente constitui oportunidades de diferenciação e de negócio para as empresas e para o desenvolvimento do interior do país. Portugal está no mapa na transformação digital.

ANTÓNIO VASCONCELOS MOREIRA
amoreira@jornaleconomico.pt

Em Portugal, a ideia de que o *outsourcing* era um mero instrumento de suporte às atividades secundárias da cadeia de valor das empresas tem vindo a perder fulgor. A conjuntura económica do país, a qualificação do capital humano nacional e a aposta na transformação digital em diversas áreas da sociedade têm contribuído, em simultâneo, para a consolidação da externalização de serviços enquanto um fator de diferenciação das empresas contratantes.

Esta é a visão do vice-presidente da Accenture Portugal, Nuno Pignatelli, a quem seus “clientes procuram parceiros diferenciadores, que lhes tragam inovação, que os ajudem a transformar as suas operações e que se comprometam com os resultados de negócio”.

Os *players* de *outsourcing* deixaram de ser encarados como “empresas de *bodyshopping*”, isto é, empresas “cujo negócio se resumia à venda de recursos a preços competitivos”, explicou Pignatelli.

Aliás, o setor é um cruzamento entre a tecnologia e as pessoas. Enquanto o *outsourcing* é “cada vez mais um negócio de automação, robotização e inteligência artificial, o papel das pessoas está a evoluir para funções de gestão, otimização e inovação”, revelou o vice-presidente da Accenture.

A estratégia *digital by default*, transversal à sociedade portuguesa, desde o poder político até ao setor privado, não é alheia ao *outsourcing*. No entanto, apesar de não haverem “recursos suficientes com os *skills* necessários para acompanhar esta evolução tecnológica”, Pignatelli vê na digitalização do *outsourcing* uma alavanca para a criação de emprego em Portugal. “Portugal [tem de ser]

Portugal tem de ser proativo e inovador na requalificação dos recursos humanos e poderá vir a estar numa posição única de passar para vanaguarda da transformação digital na União Europeia

proativo e inovador na requalificação dos recursos humanos e poderá vir a estar numa posição única de passar para vanaguarda da transformação digital na União Europeia”, revelou.

As infraestruturas, no entender do vice-presidente da Accenture, já existem, sendo apenas uma questão de as potenciar. “Temos das melhores universidades do mundo, um conhecimento enorme em idiomas. Eventos como o Web Summit e a criação da Startup Lisboa vieram colocar Portugal no mapa da comunidade tecnológica”.

Além disso, “esta realidade faz com que um grande número de empresas ligadas à tecnologia e inovação estejam interessadas em Portugal para sedear os seus centros de inovação e tecnologia”, sustentou Pignatelli.

O *outsourcing* tem evoluído enquanto suporte de transformação digital às empresas, incluindo as

PME portuguesas. Segundo Pignatelli, estas “já estão a fazer um esforço significativo para se modernizarem e para adoptar estratégias que levam à automação de processos ganhando assim mais vantagens competitivas”. No entanto, também confessou que ainda há coisas a fazer, sendo “necessárias mais medidas de apoio e incentivos ao investimento que levem estas empresas a confiar e abraçar as oportunidades de transformação digital”.

A concorrência intensa nos pólos urbanos leva a deslocalização para de recursos especializados para a prestação de serviços de *outsourcing*. “Cada vez mais se vêem empresas a deslocarem-se para o interior do país, [para] cidades como Braga, Évora, Viseu ou Covilhã, que são grandes dinamizadoras de serviços em *outsourcing*”, disse Pignatelli.

O *outsourcing* constitui assim oportunidades diversas para o mercado nacional. ●

Partilhamos a sua visão de futuro.



A Moneris tem uma abordagem focada no cliente, com uma oferta integrada de serviços e soluções que permite prestar às organizações um apoio de 360 graus na área da gestão, promovendo a excelência da informação financeira e a melhoria dos processos de tomada de decisão críticos para o seu sucesso.

Somos o maior grupo nacional de contabilidade e apoio à gestão, presente de norte a sul de Portugal, com uma rede de 20 escritórios sustentada por, aproximadamente, 300 consultores.

Os nossos serviços são garantidos por equipas com um profundo conhecimento em todos os setores de atividade, o que permite que cada cliente beneficie do apoio de profissionais que entendem os seus desafios e o acompanham em cada obstáculo.

Conhecer bem os nossos clientes é para nós essencial, para que possamos responder proativamente às suas necessidades.

Integramos uma das maiores redes mundiais de empresas de auditoria, contabilidade e serviços jurídicos – a MSI Global Alliance –, com presença em mais de 100 países em todo o mundo ampliando a nossa capacidade de apoiar as empresas além fronteiras.

moneris

- contabilidade e reporting
- assessoria fiscal
- recursos humanos
- corporate finance
- risco e compliance
- seguros
- formação

moneris.pt



europa
áfrica
américa
ásia
oceania

portugal	lisboa	leiria
	porto	santarém
	faro	setúbal
	aveiro	vila real
	bragança	viseu

TRANSFORMAÇÃO DIGITAL VAI CRIAR OPORTUNIDADES PARA O SURGIMENTO DE NOVAS EMPRESAS DE OUTSOURCING

O Jornal Económico foi ouvir alguns ‘players’ do mercado sobre a forma como a transformação digital está a revolucionar o outsourcing. No que respeita a Portugal, a opinião é de que revela uma crescente atratividade enquanto plataforma tecnológica para o desenvolvimento de software e novas tecnologias, consultoria, investigação e conhecimento.

QUAIS SÃO OS PRINCIPAIS DESAFIOS E QUAIS OS ENTRAVES QUE SE COLOCAM AO DESENVOLVIMENTO DO OUTSOURCING NUM MUNDO EM TRANSFORMAÇÃO DIGITAL?



SÉRGIO DUARTE
Diretor de Outsourcing
Adecco Portugal

O TALENTO É A CHAVE DO SUCESSO

A Adecco Outsourcing tem vindo a crescer em diversos setores de atividade, como a área logística, industrial, serviços, BPO, vendas, *brand activation* e *service centers* com necessidades muito distintas, mas existe algo em comum, a necessidade de atrair talento. Portugal tem-se revelado como um destino de eleição para *startups*, empresas tecnológicas e *service centres*, levando a que a procura por talento seja mais desafiante. Por esse motivo, temos o nosso plano de evolução tecnológica para estarmos na vanguarda do mercado, procurando ser a primeira opção de quem procura emprego e ter o melhor sistema de ajuste ao perfil que precisamos nas nossas operações. Este é o maior desafio num mundo digital em constante transformação, onde a utilização de plataformas em rede muda constantemente, novos portais de emprego surgem e onde os canais de comunicação se multiplicam. Por outro lado, quando falamos no

desenvolvimento do *Outsourcing*, os nossos clientes pensam imediatamente em redução de custos e otimização de processos. É neste campo que verificamos que muito trabalho está por fazer e muitas empresas estão ainda reféns de procedimentos que já não fazem sentido nesta nova era. Esta integração de novas tecnologias tem de ser feita com um plano de alteração de processos de forma a criar o impacto positivo que se espera. Por exemplo, não faz sentido ter uma *app* se o registo de dados da mesma leva mais tempo a executar e em que a informação final que temos é a mesma de hoje, só porque a “*app*” é mais recente. Mas se a “*app*” permite integrar automaticamente esta informação e está disponível via mobile, então já faz todo o sentido. A alteração do processo passa por uma integração automática e uma adaptação do modo operandis de utilização da ferramenta (utilização fixa para utilização mobile). Só com esta mudança conseguiremos que a transformação digital traga o efeito esperado, traduzindo-se em mais eficácia, menos desperdício e desenvolvimento das equipas para tarefas de maior valor acrescentado. Por este motivo criámos um departamento técnico que incorpora a filosofia Lean nas nossas operações e que traz benefícios na cadeia de valor dos nossos clientes. Nos próximos anos iremos assistir à integração de tecnologia em tarefas mais básicas e repetitivas, tendo impacto no volume de operações que temos hoje, mas vemos muitas oportunidades no desenvolvimento de serviços que, no passado, não seriam externalizados e que hoje nos estão a ser requisitados, onde o talento é a chave de sucesso.



JOSÉ CRUZ
Chief Operating Officer
Aubay Portugal

INSUFICIÊNCIA DE PROFISSIONAIS QUALIFICADOS EM TI

Os principais desafios passam pela estrutural insuficiência de profissionais qualificados na área das Tecnologias de Informação e que gera uma crescente e constante concorrência pela procura e atração desses profissionais. Num mundo em que a transformação digital está na linha da frente da estratégia das empresas, encontrar os profissionais para esse processo de transformação torna-se cada vez mais desafiante. Se por um lado esta insuficiência de profissionais, que afeta clientes finais e empresas de *outsourcing*, pode ser vista como um entrave à evolução e crescimento desta atividade, por outro é também uma excelente oportunidade para as empresas que contam com profissionais especializados nas suas equipas, poderem ajudar os seus clientes no processo de transformação digital.



MATILDE CARVALHO E CAMPOS
Partner
Areagest

O EMPRESÁRIO DA ERA DIGITAL É O CLIENTE DE BPO

Um mundo em transformação digital encara e afirma os processos de forma mais ágil e desburocratizada. Tal sucede não apenas pela redução da presença física do elemento papel, mas também sobretudo pelos novos métodos de trabalho e de organização de tarefas no mundo corporate. Se por um lado a virtualização dos escritórios e o trabalho a partir de casa são potenciados pelas redes de comunicação virtual, também é verdade que as empresas tendem a focar-se cada vez mais no seu *core business* e a externalizar todos os processos de suporte aos negócios. Isto é, quer o espaço físico de trabalho, quer os processos de trabalho das empresas se tornam novas realidades – é a Era *as a service* que transformou em avença mensal não apenas o uso da tecnologia, mas também o acesso aos serviços profissionais de apoio ao negócio. O empresário da Era Digital é o cliente de *Business Process*

Outsourcing para as áreas financeiras, administrativas, contabilísticas e de gestão de recursos humanos. Pretende um serviço chave na mão que incorpore qualidade, conhecimento e garantia de continuidade ao longo de todo o contrato. Os recursos a disponibilizar têm de demonstrar a capacidade de rápida incorporação nas tecnologias e nos processos do cliente através da supervisão de proximidade por parte do manager da equipa do prestador de serviços. É neste contexto que a Areagest tem vindo a desenvolver soluções *tailor made* chave na mão e totalmente integradas para as Empresas da nova Era Digital em quatro grandes áreas: *outsourcing* financeiro e contabilístico, *outsourcing* administrativo, *outsourcing* de gestão de recursos humanos e *outsourcing* de supervisão financeira/controlo de gestão. Através de soluções totais, funcionais ou de expertise específica trazemos ao Cliente um serviço de *outsourcing* que permite desmaterializar responsabilidades e preocupações com recrutamentos, formação e ferramentas de trabalho. É uma resposta a uma Era da simplificação digital, mas também a uma Era da relação customizada one-to-one que os próprios canais digitais exponenciam pela necessidade premente da rapidez no acesso à informação.





Pixabay



SARA DO Ó
CEO
grupo Your



ELISABETE ROXO
Diretora Executiva
EGOR OUTSOURCING



BRUNO CASADINHO
Chief Operating Officer
Altran Portugal

CONTABILIDADE JÁ NÃO SE FAZ SEM NOVAS TECNOLOGIAS

Na área em concreto da contabilidade em que a nossa expressão é maior, esta atividade já não se faz sem recurso às novas tecnologias. A forte modernização de que têm sido alvo entidades como a Autoridade Tributária implicam igual posicionamento do lado dos contabilistas certificados sob pena de poderem deixar de ser úteis. Na base da mudança está o potencial de integração correta e automática de informação contabilística a declarar ao Estado e a manter pelas organizações, que se encontra a um nível elevado de rigor e tecnologicamente exigente. Assim, um dos principais desafios é a real possibilidade de as empresas precisarem de menos contabilistas e o *outsourcing* passar a ser o seu foco.

O efeito conjugado da aceleração da evolução tecnológica e do trabalho da Autoridade Tributária na função de contabilista certificado, exige atenção. Hoje é necessário reinventar a profissão. Faz parte da reinvenção do contabilista manter o foco, sobretudo em inteligência emocional, na relação com o cliente, um dos benefícios da poupança de tempo obtida com os referidos automatismos. O contacto presencial é no meu entender imprescindível, mas também importa corresponder às expectativas “digitais” do cliente de outras formas.

Os clientes querem ter cada vez mais a possibilidade de, por exemplo, aceder a informação de balancete “na palma da mão”, usando uma aplicação móvel. Ou percorrer dados contabilísticos facilmente com poucos cliques, além de poder ter um serviço ou sistema para automatizar a recepção de facturas eletrónicas. É uma das áreas em que noto maior aplicabilidade das TIC.

Relativamente à área da contratação/RH, a maioria das pessoas apresentam candidaturas em formato digital. Acresce o incremento do recurso a plataformas digitais como o Skype e o WhatsApp para a realização de entrevistas. Mas ainda assim, nas empresas não se prescinde do diálogo presencial no processo de contratação. O uso da videoconferência é, no entanto, positivo para evitar deslocações para reuniões ou primeiras entrevistas.

ATITUDE PARA APROVEITAR AS OPORTUNIDADES

O *outsourcing* é uma opção que as empresas têm disponível para gerir os negócios. As empresas e organizações continuam a evoluir para a especialização e para o consumo/utilização em vez da aquisição. Ora estas tendências são favoráveis à evolução do *outsourcing* pois, para que as empresas se possam focar no *core*, optam por colocar em *outsourcing* tudo o que é considerado suporte à atividade principal. Assim, surgem cada vez mais empresas de *outsourcing*, especializadas em diversas áreas, que fornecem às empresas, serviços que estas consideram de apoio e não do seu *core business*. Por outro lado, cada vez mais as empresas e cidadãos, em geral, optam pelo consumo/utilização em vez da aquisição. Tudo se aluga: PC's, carros, *software*, equipas de vendas, equipas de *merchandising*, equipas para a gestão das redes sociais e conteúdos, equipas de *help desk* etc. A transformação digital não vai alterar estas tendências, irá sim criar oportunidades para que possam surgir novas empresas de *outsourcing*, com serviços que, até aqui, não existiam e acabar com alguns que se tornarão obsoletos. Penso que é o ciclo normal em cada era, e a era digital não será diferente. O grupo EGOR, que tem largos anos de experiência em *outsourcing* tem criado, devido à transformação digital diversos serviços e adaptado outros .. É o ciclo normal das empresas e, quem não tiver a atitude de aproveitar as oportunidades que as novas eras trazem, e não reestruturar ou abandonar aquilo que se tornou, ou vai tornar obsoleto, dificilmente sobreviverá às transformações digitais ou outras.

VELOCIDADE, AGILIDADE E COLABORAÇÃO

O mercado das tecnologias de informação tem assistido a grandes transformações nos últimos anos. Os ciclos de desenvolvimento tecnológico são cada vez mais rápidos e vão continuar, certamente, em expansão na próxima década. Portugal é, neste momento, um dos países com maior potencial ao nível de soluções de *outsourcing* em diferentes setores e áreas de atividade. O nosso país revela uma crescente atratividade enquanto plataforma tecnológica para o desenvolvimento de *software* e novas tecnologias, consultoria, investigação e conhecimento. A Altran colabora com as principais empresas de diferentes setores para que, através de soluções integradas e parcerias estratégicas, consigam atingir os seus objetivos de negócio. Apostamos nas áreas tecnológicas e inovação porque são, cada vez mais, os pilares da sociedade e das organizações, que constantemente enfrentam novos desafios. Atualmente, os projetos de transformação digital acarretam fatores críticos de sucesso que dependem essencialmente de três características: a velocidade, definida pelo mercado em que estamos inseridos, isto é, os clientes e a respetiva concorrência; a agilidade, já que está implícita na adaptação às mudanças que vão surgindo no negócio e, por último, a colaboração interna das organizações, uma condição crítica para o sucesso dos seus projetos. Estas três características são fundamentais para o desenvolvimento de um mercado marcado pela competitividade, onde é prioritário garantir a eficiência, segurança e otimização dos custos das empresas.



RUI ALMEIDA
CEO
Moneris

O OUTSOURCING NAS EMPRESAS DE CONTABILIDADE

As atividades de *outsourcing* estão, cada vez mais, a deixar de ser meramente transacionais e de *back office*, constatando-se uma clara tendência para a necessidade de os prestadores de serviços de *outsourcing* serem capazes de apresentar uma oferta de serviços de valor acrescentado.

Anteriormente, o âmbito dos serviços prestados cingia-se a processos não *core*, rotineiros e em que o nível de especialização era bastante restrito; hoje, a comoditização desse tipo de serviços levou a uma consequente quebra de margens, com um ambiente concorrencial baseado no preço. Tornou-se, como tal, exigível às empresas competirem pela diferenciação de serviços e investirem na inovação de processos, serviços e soluções. A emergência de tecnologias facilitadoras vem, neste contexto, permitir às empresas que se posicionam nesta arena de serviços profissionais promover dois vetores de desenvolvimento:

(i) industrializar e rentabilizar os serviços rotineiros e repetitivos, substituindo ou suportando os processos cognitivos tradicionais; e (ii) suportar a inovação e o conhecimento, permitindo percorrer o caminho da diferenciação de serviços.

Nas atividades de *outsourcing*, o tema da 4ª revolução industrial – a revolução da automação – ocupa a agenda de transformação do setor e dos serviços prestados pelas empresas. A robótica, o digital, a *cloud*, os *analytics*, entre outros, vêm associados a uma economia cada vez mais global e conectada. As tecnologias são simultaneamente facilitadoras e indutoras de maior produtividade, assim como disruptivas.

A automação do trabalho é tudo menos nova, mas agora a introdução de *robots* ou de Inteligência Artificial no *outsourcing* é um verdadeiro desafio, que encerra um desafio e uma oportunidade.

As empresas de contabilidade e de *outsourcing* qualificadas, com foco em tecnologias inovadoras e na transformação digital, estarão melhor preparados para mudar, protegendo e impulsionando o futuro do seu negócio. Para alguns a evolução tecnológica que se apresenta é rápida, para outros será uma transição gradual. Para todos ela apresenta-se como inevitável.

Os players que adotarem esta mudança mais cedo estarão na vanguarda da liderança no apoio aos seus clientes, enquanto que os que resistem ou tardam em aceitar a mudança arriscam-se a ficar para trás.

“A nossa história é feita de ambição e prudência, com um crescimento sólido”

2018

voltou a ser um ano de avanços tecnológicos, mas igualmente de grandes desafios. A ciber-segurança esteve na ordem do dia, nomeadamente por uma utilização cada vez maior da cloud.

Também foi assim na área dos recursos humanos?

É uma realidade em qualquer sector. A proteção de dados pessoais é algo que se preza desde tempos remotos. A privacidade, a segurança, a proteção do que é pessoal sempre foi tema de discussão. Nós, enquanto empresa, nascemos em 1969 e quando começámos, tal como agora, tínhamos muitos dados armazenados. Nessa altura, os nossos clientes não tinham acesso a esses dados como agora. Atualmente com a cloud, ou outro tipo de grande armazenamento, os clientes podem aceder a eles. Ora bem, a Seresco sempre foi uma grande protetora desses dados. Sempre em mente que os dados não eram nossos, mas dos clientes. No caso de haver alguma solicitação externa para partilha desses dados, a autorização tinha de ser dada pelo detentor dos dados. Ou seja, sempre existiu esse zelo e essa exigência da nossa parte.

Esta acessibilidade atual, mesmo estando bem protegida, está sempre sujeita aos “ciber delinquentes”, sendo que as medidas de segurança têm de ser levada ao extremo. Vivemos tempos de maior vulnerabilidade e a proteção tem de dar resposta. É mais débil uma instalação individual, que uma empresa que tenha todos os meios e especialistas a cuidar dos seus dados.

E houve por parte da Seresco um investimento maior em ferramentas que garantam a segurança das suas operações?

Claro. Nós como centro de dados, sempre fomos muito sensíveis ao tema da proteção. “Manuseamos” muitos dados relativos a saúde, a censos populacionais, coisas muito privadas e, ao mesmo tempo, informação “apetitosa” para outras empresas. Com a abertura tecnológica, tivemos de reforçar as medidas de proteção. Muita informação está em cloud, com especialistas que a cuidam. Da mesma forma que os clientes nos confiam a sua informação, nós confiamos nos especialistas que a protegem.

Que relevância teve a entrada em vigor do Regulamento Europeu de Proteção de dados?

Uma relevância crucial para reforçar a importância da proteção em muitas empresas. Nós (Seresco), enquanto empresa TIC,



já tínhamos em prática esses investimentos, mas agora temos normas e seguimos as leis impostas. O que está em causa, são as empresas que, anteriormente, não tinham essa prática. Por exemplo, assessorias fiscais ou laborais. A lei não só obriga à implementação de medidas de proteção eficazes, bem como à demonstração de que essas medidas estão a resultar.

A digitalização das empresas fez com que as relações pessoais diminuíssem?

No caso da Seresco, taxativamente não. Noutras empresas, talvez. Sempre tive a máxima que temos de industrializar os nossos processos, mas com um esforço enorme para que o lado humano prevaleça. Essa é uma vantagem competitiva. Por

exemplo, nos nossos escritórios em Espanha, temos nas nossas paredes quadros com o lema “põe-te no lugar do cliente”. Isto para termos presente que do outro lado há sempre uma pessoa.

Que diferenças nota entre Portugal e Espanha no que toca à digitalização, visto que a empresa trabalha nos dois países?

Há poucas, diria eu, depende dos sectores. Nos recursos humanos há algumas. Em Portugal há menos empresas grandes, menos multinacionais, e há menos tendência a serviços externos. Em Espanha há mais habitantes e mais indústria, por questões de dimensão, mas também houve uma altura em que era difícil ter esses serviços externos. Nos Estados Unidos,

há muito mais serviços externos, quase todos. Em Portugal e Espanha estamos a romper barreiras nesse sentido. Aliás, entramos em Portugal por ver que havia esse potencial, para outsourcing salarial.

Então, diria que os níveis tecnológicos são idênticos e, no que toca aos serviços externos, estamos a trabalhar para que esses hábitos se alastrem em ambos os países.

As crises económicas que vivemos juntos, obrigaram a ver as coisas de outra forma e valorizar mais outro tipo de serviços, como este.

Que balanço faz dos 50 anos da Seresco, a completar já no próximo ano?

Para uma empresa, meio século é muito tempo. Dizia um amigo, qualquer empresa que passa os 25 anos merece um pedestal. A nossa história é feita de ambição e prudência. O nosso estilo é esse. Preferimos crescer menos, mas continuar muito ligados aos nossos clientes sem automatizar demasiado. Vivemos muitas crises, nomeadamente no sector TIC, como as pontos.com e a entrada do euro, mas seguimos com sabedoria. Fomos capazes de tomar decisões prudentes e humanistas, garantindo um crescimento sólido.

QUEM É A SERESCO?

A Seresco é uma multinacional ibérica que se dedica ao desenvolvimento de soluções na área das Tecnologias de Informação e Comunicação, a par da consultoria, outsourcing tecnológico e gestão de infraestruturas. A empresa foi fundada em 1969 e a sua sede é em Oviedo, Espanha. A empresa tem quatro centros de serviço ibéricos em Madrid, Barcelona e Galiza, em Espanha, e Lisboa, em Portugal, tendo ainda sucursais na Costa Rica, Equador, Colômbia e Bolívia. Em Portugal, a Seresco opera na área de Processamento Salarial e Recursos Humanos desde 2004. Em julho de 2015, abriu os seus escritórios em Portugal, onde conta com 6 colaboradores e 30 clientes. Mensalmente, a nível Ibérico, a Seresco gere e processa 139.000 recibos de vencimento (dados referentes ao mês de Outubro)

Com o apoio

seresco

Outsourcing de Serviços Financeiros Escolha um Parceiro de Confiança



Conheça os nossos serviços de Business Process Outsourcing:

- Outsourcing Financeiro e Contabilístico
- Outsourcing de Gestão de Recursos Humanos
- Outsourcing Administrativo
- Outsourcing de Controlo de Gestão e Supervisão Financeira

Agende uma reunião e conheça a nossa solução à medida das suas necessidades.

Contactos: 910 815 428 | comercial@areagest.com

AREAGEST - Serviços de Gestão

- 40 anos de mercado
- 500 Clientes Ativos
- Volume de Negócios de 1.350.000,00 Eur.
- Crescimento de 30% de vendas nos últimos 5 anos
- Certificação ISO 9001:2015 pela SGS
- Entidade Acreditada Portugal 2020
- Processo de Acreditação na Rede MGI Worldwide



Lisboa

Entidade acreditada



LISBOA | ÉVORA | LEIRIA | MADRID

AREAGEST - Serviços de Gestão