

ESPECIAL

OUTSOURCING



Fabrizio Bensch/Reuters

Sector cresce em internamente e Portugal afirma-se no nearshore

O outsourcing é uma realidade cada vez mais presente na vida das empresas portuguesas e do próprio país, que se afirma como destino de investimentos de nearshoring. Isto, quando a robótica e a inteligência artificial prometem uma nova revolução que está já em movimento.



NEARSHORING

Portugal como fornecedor global de outsourcing

O outsourcing desenvolve-se em Portugal e o país torna-se, também, no seu conjunto, um player internacional neste movimento, quando o setor entra já numa segunda revolução, com a robótica e a inteligência artificial.

MANUEL RIFER

mrifer@jornaleconomico.pt

O outsourcing está a crescer em Portugal, com mais empresas a externalizarem os seus serviços e com o país a posicionar-se como um destino competitivo para receber centros de competência para a prestação de serviços de outsourcing para diversos sectores, a nível internacional. É o chamado nearshoring, o fornecimento de serviços de outsourcing para empresas em países fronteiriços, em que Portugal beneficia da qualidade reconhecida dos recursos humanos, de uma rede de telecomunicações, de uma posição estratégica, de segurança e paz social, e, claro de um tempo ameno, para atrair projetos.

“Portugal tem-se afirmado nos últimos anos como escolha preferencial para investimento no

outsourcing de operações”, refere a Associação Portuguesa para o Desenvolvimento das Comunicações (APDC). Isto acontece, especialmente, no que respeita às Tecnologias de Informação.

“Portugal, ao longo dos últimos anos, tem desenvolvido e adquirido características e know kow que lhe permite ter uma posição estratégica para a externalização de processos e BPO [business process outsourcing]”, refere Alfonso Maldonado, country manager da Konecna Portugal, ao Jornal Económico. “O aumento do nível competitividade nos diversos sectores de actividade e, como temos assistido, a melhoria gradual da qualidade e profissionalismo da gestão nas empresas, permite-nos acreditar que no futuro, a especialização no seu ‘core’, deixando o que é acessório a empresas especialistas nessas áreas, será cada vez mais um factor crítico de suces-

so”, afirma Vitor Seco Rodrigues, administrador da Newrent.

A opinião é generalizada e a tendência é global. As empresas procuram ganhar eficiência e focar-se

Em 2014, os contratos globais de outsourcing excederam 648 mil milhões de dólares (cerca de 542 mil milhões de euros). Em 2016, a estimativa é que ultrapassem o bilião de dólares (cerca de 837 mil milhões de euros)

no que é o fundamental da sua operação, externalizando o acessório. “As organizações modernas escolhem, cada vez mais, confiar as suas funções de TI a prestadores de serviços externos” refere Leslie Willcocks, professor na London School of Economics, acrescentando que este processo se estende já à terceirização de recursos humanos, de processos de negócios (BPO), assim como a “funções fundamentais de back office”, como finanças e contabilidade, compras, serviços jurídicos, imobiliário e seguros, entre outros.

No início de 2014, os contratos globais de terceirização para serviços de IT e BPO excederam 648 mil milhões de dólares (cerca de 542 mil milhões de euros), refere a HFS Research. A estimativa para o conjunto do ano de 2016 ultrapassa o bilião de dólares (cerca de 837 mil milhões de euros).

E podemos dizer que o processo está, ainda, em pleno desenvolvimento, porque o movimento que segue prepara já a introdução de robôs e de inteligência artificial para o outsourcing de tarefas que hoje são desempenhadas por humanos.

“A automação do trabalho é tudo menos nova”, mas agora olhamos para a robotic process automation (RPA, automação robótica de processos), que Sarah Burnett, vice-presidente de pesquisa do Everest Group, define como “a próxima onda de inovação, que vai mudar o outsourcing”.

“Já estamos a ver o início da corrida para o maior fornecedor de serviços para automação na indústria. Com o tempo, é provável que assistamos a uma corrida às armas para a inovação em ferramentas de automação, que levarão a novas ofertas e a novos modelos”, diz Burnett. ●

Digital labour em discussão no Congresso da APDC

A evolução tecnológica que vai dar forma ao futuro do outsourcing e o posicionamento de Portugal vão ser temas de debate.

A evolução do outsourcing através da utilização de automatismos e de robôs para substituir o trabalho humano vai estar em discussão no 26º Congresso da Associação Portuguesa para o Desenvolvimento das Comunicações (APDC), que decorre a 28 e 29 de setembro, no Centro Cultural de Belém (CCB), em Lisboa. O presidente da Secção Portugal Outsourcing da APDC, Sérgio Moraes, diz ao Jornal Económico que o tema vai ser debatido é o digital labour, referindo aqui a RPA [robotic process automation], a sua aplicação ao outsourcing e as suas consequências sociais. “O que está a acontecer? Estamos a assistir – lá fora há tempos mais largos e aqui, em Portugal, sensivelmente há um ano – à discussão do tema que é a utilização de um conjunto de peças – robôs – que são colocadas nas workstations [estações de trabalho], na fila que está a trabalhar um determinado processo, e vai conseguir substituir a tarefa automatizada que o humano estava a fazer. E isto é uma realidade hoje”, explica.

Sérgio Moraes participará no painel, que tem por título “Portugal Outsourcing: O Desafio da Transformação Digital”. Além do presidente da Secção Portugal Outsourcing da APDC participam no debate Pedro Amorim, managing director da Experis Portugal, como orador convidado; e António Bandeira, responsável da área de operações e processos do Millennium BCP; Luís dos Santos Correia, presidente da Câmara Municipal de Castelo Branco; Manuel Maria Correia, líder unidade enterprise services da HPE; e Pedro Afonso, administrador da Novabase. A moderação será feita por Fernando Resina da Silva, sócio da área de TMT da Vieira de Almeida & Associados.

Em discussão estará, também, o aproveitamento do potencial e da atratividade de Portugal no outsourcing de operações, enquanto fornecedor destes serviços, nomeadamente no modelo de

nearshoring. “Neste contexto, importa saber como poderá Portugal capitalizar sobre estas vantagens. Com que estratégias e ferramentas? Qual o papel que o digital vai ter nesta evolução”, referem os promotores da iniciativa.

O encontro está agendado para as 9:00, no segundo dia do congresso. ● MR



O painel “Portugal Outsourcing: O Desafio da Transformação Digital” terá Pedro Amorim como orador convidado e contará com a participação de Sérgio Moraes, António Bandeira, Luís dos Santos Correia, Manuel Maria Correia, Pedro Afonso e Fernando Resina da Silva

O QUE A MILESTONE FAZ DE DIFERENTE

Quando temos o objetivo de avançar uma área de negócio, sejam quais forem os parâmetros de entrega, os passos são simples no que toca a definir planos. Definem-se equipas de trabalho, estratégias, resultados requeridos e o crescimento esperado, é uma questão matemática. Mas numa área em que o Capital Humano é a essência da equação em todas as parcelas, só poderemos esperar um crescimento sustentado e constante, se nos focarmos nas relações que iremos construir.

É fácil formar equipas de trabalho com objetivos definidos, o difícil é instituir nessas equipas um modelo relacional que todos compreendam. Entender que a médio/longo prazo, a relação lhes trará resultados por si só e que o esforço que vão ter, mais tarde vai ser diminuto em relação aos objetivos a atingir. Tudo isto se torna ainda mais complicado quando falamos de equipas comerciais, onde a ânsia de atingir objetivos e superar resultados lhes é intrínseca. Para se

conseguir contornar isto, o trabalho do líder tem que ser muito mais carismático. Partilhar com as equipas experiências passadas, demonstrar que com uma determinada fórmula mais pessoal, sem métricas agressivas mas sim com foco relacional se consegue chegar (a mais longo prazo) a um ecossistema que se alimenta naturalmente e que irá permitir a cada profissional focar-se mais no que de bom a área pode produzir.

Desmistificar o tempo que se “perde” a construir relações profissionais e de confiança em prol do “ganho” que isso pode vir a trazer no futuro. Conseguir assegurar o foco na motivação mais clara do profissional versus a necessidade concreta de um cliente, ainda que não dê frutos agora vai dar com certeza mais tarde. Estes sim são os desafios para estas equipas, que por arasto se habituam a ter que produzir resultados para ontem e que não conseguem encontrar uma identidade própria no mercado.

Quando nos pedem para analisar o trabalho, postura e resultados das nossas equipas, a tendência passa por procurar falhas alheias para sublinhar o que fazemos de diferente. A verdade é que na Milestone torna-se fácil perceber o que fazemos de diferente ou de melhor, pela voz das pessoas que nos conhecem e que trabalham connosco. Tenho partilhado regularmente, em redes sociais, a visão que a Milestone tem em relação à área de outsourcing e é com orgulho que partilho as palavras dos nossos colaboradores e opiniões em relação ao nosso trabalho, para demonstrar ao mercado como nos posicionamos. Acreditamos na importância da área, no que de bom ela traz a quem a procura e por isso tentamos mostrar ao mercado que tudo depende da forma como elevamos os nossos ideais e os nossos objetivos. Afinal fazemos “SÓ” o que é suposto!

Rute Rodrigues, Outsourcing Business Unit Director

Milestone outsourcing

Acompanhar a inovação e ter Know-how imediato é a nossa oferta. Acrescente valor ao seu negócio e lance-nos o desafio!

Exceed your boundaries, increase your skills

OUR AGILITY PROVIDES YOUR PROGRESS

CONSULTING | OUTSOURCING | TECHNOLOGY

www.milestone.pt

ENTREVISTA SÉRGIO MORAES, Presidente da Secção Portugal Outsourcing da APDC

“As empresas estão muito focadas na transformação digital”

A externalização de processos faz cada vez mais parte da vida das empresas portuguesas. E do país, porque Portugal está no radar do *nearshoring*.

RICARDO SANTOS FERREIRA
rsferreira@jornaleconomico.pt

O outsourcing está a crescer em Portugal e em evolução, a par da revolução que constituem os movimentos de digitalização e de transformação digital. Em entrevista ao Jornal Económico, o presidente da Secção Portugal Outsourcing da APDC, Sérgio Moraes, diz que o grande entrave a uma maior expansão é a falta de mão de obra. “O único problema que estamos a ter é uma carência grande de especialistas, principalmente na parte de IT”, diz.

Existe uma maior apetência pelo outsourcing em Portugal?

Penso que sim. Há a necessidade de simplificar processos nas empresas, seja em que setor for. E quando digo simplificação, temos uma outra linha aqui ao lado que é o digital. O digital vai transformar os processos em processos mais simplificados. Ou seja, com menos necessidade de capacidade humana associada.

Quais são as vantagens do outsourcing?

Vamos pensar, por exemplo, num fenómeno que aconteceu há já cerca de 10 anos no sector da aviação, que é dos sectores mais avançados do ponto de vista de modelos de gestão. Há cerca de 10 anos, começaram a aparecer as chamadas low cost. Hoje, de forma geral, a diferença entre uma low cost e uma companhia de bandeira é praticamente zero. O que mudou foi o modelo de negócio e, no caso da low cost, é que esta gere um brand, tem um conjunto de ativos que, para a sua atividade, são aviões e pilotos e algumas coisas à volta, mas tudo o resto é outsourcing. E porque é que tudo o resto é outsourcing? Porque tudo o resto é variável. O negócio da empresa está muito alinhado com a sua atividade: se tiver mais

vendas, tem mais custos, se tiver menos vendas, tem menos custos.

No caso da banca, temos, por exemplo, um banco que está a começar e que tem a oportunidade da diferenciação face à banca tradicional [porque tem acesso a uma rede de distribuição que já existe]. O novo banco tem um ativo que é a rede do seu acionista – hoje em dia, o negócio está a passar muito pelo online, mas esse património já existe – e tudo o que tem a ver com o suporte ao negócio, pode fazer-se em outsourcing. Isto dá-lhes uma vantagem competitiva em relação à banca tradicional, que tem mais coisas dentro.

Esta questão do outsourcing tem muito a ver com isto, que é a questão do posicionamento, de como uma empresa se coloca do ponto de vista daquilo que é o seu modelo de estar adaptada àquilo que é o mercado. O mercado sobe, desce, é flutuante; a partir daqui, se tiver uma máquina desenhada, montada para aquilo que quero fazer, com certeza que terei uma capacidade maior.

A geometria variável é uma vantagem competitiva?

“

A transformação digital é brutal. É uma coisa a que estamos a assistir que não vai parar nos próximos anos, pelo contrário. E isso vai fazer com que o próprio modelo negócio mude

É. De facto, uma das grandes características do outsourcing é que eu, como fornecedor de uma empresa, vou estar a entregar aquilo que me estão a pedir, o serviço, de acordo com o volume que essa empresa tem, ou seja, não é um projeto fechado. Todos estes elementos de venda são elementos variáveis; o pricing é feito de forma variável. Se me derem 10, eu tenho de faturar 10, se me derem 100, eu tenho de faturar 100.

Esta forma de se fazer é algo que me parece se vai manter, porque não estou a ver, nos próximos anos, que haja uma alteração na forma de estarmos e de vendermos.

Tudo o que for digital é passível de externalização?

Ao simplificar os processos com a automatização e com a digitalização, vamos libertar trabalho humano. Neste trabalho humano que se liberta pode haver tendências, por questões estratégicas da empresa, manter as pessoas a fazer outro tipo de coisa; aí, há um compasso de espera ao outsourcing, mas é mesmo isso, um compasso de espera. Estas pessoas acabam por ter um ciclo na empresa, que normalmente termina com a reforma, mas o que acontece é que não vou trazer alguém novo, vou, nessa altura, passar para o outsourcing. Há momentos em que pode haver um compasso de espera nesta questão do outsourcing, em momentos de transformação do negócio ou em momentos em que a empresa tem recursos que precisa de aproveitar. A transformação digital é brutal. É uma coisa a que estamos a assistir que não vai parar nos próximos anos, pelo contrário, vamos assistir a uma transformação muito grande. E isso vai fazer com que o próprio modelo negócio mude. E quando falamos em transformação digital há outro facto importante que é a nova – que já é velha – plataforma de mercado que se chama internet.



Dou-lhe o exemplo da banca: hoje, a probabilidade de passar a haver bancos online, com estruturas muito reduzidas – que já existem – é grande. Em Portugal, no geral, quando falamos de um conjunto de bancos que já está na internet e que já está há uns anos, estamos só a falar de canal de venda; tudo o que está por trás é igual, tem a mesma base que os outros. Aquilo de que estou a falar é uma coisa diferente, é montar um novo negócio assente naquilo que é a net do ponto de vista de plataforma. E isso – aquilo de que necessita em termos de recursos, a facilidade que há de montar a operação e de encontrar os seus clientes, através daquilo que a net lhe dá – é brutal.

Portanto, eu diria que vamos assistir a uma revolução bastante grande na maneira de fazer negócio.

Há empresas que criam os seus próprios fornecedores?

Há uma ferramenta ao lado do outsourcing, que não é de agora, que existe há alguns anos e que é o chamado insourcing. Isto é, eu crio uma empresa dentro do grupo para pôr o meu outsourcing. A minha ideia é que este modelo tem tendência para acabar, porque não tem concorrência. Eu criar uma empresa dentro do meu grupo para fazer outsourcing, não tem concorrência e a concorrência é salutar. Se não houver concorrência, não estou a ganhar tudo aquilo que posso com o outsourcing e não só em termos de custos, mas também de qualidade.

Esses fenómenos, na minha perspectiva, é para acabarem, porque não fazem sentido.

Uma coisa é uma shared service – em que eu tenho empresas dentro

Vitor Gordo

gias de informação] e BPO [business process outsourcing].

Mas há uma diferença nesta área de outsourcing entre as empresas fornecedoras. Há as que ficam com um processo exatamente igual ao que estava dentro da empresa – olho para o processo e vou montá-lo cá fora e o número de FTE [full time equivalente, indicador do número de horas úteis que os trabalhadores dedicam às suas actividades] é igual. A diferença, aqui, é que o custo de FTE no outsourcing é inferior ao que tenho dentro da empresa, ou, eu estou muito focado num serviço e há ali um compromisso, do ponto de SLA [acordo de nível de serviço], de qualidade, que talvez eu não tivesse internamente. E assim tenho alguém focado, até porque os contratos são feitos com um conjunto de penalidades e de bonificações, de forma a que o fornecedor esteja concentrado naquela actividade. E às vezes este foco é mais difícil de criar internamente. Estes casos são o que eu chamo a passagem pura de um serviço para fora. No entanto, a evolução – e há hoje empresas que estão muito focadas nisso, a SIBS Processos nasceu assim – há fornecedores que do ponto de vista daquilo que é o outsourcing acrescentam mais uma camada, que é a transformação e a automatização. Ou seja, vou fazer o outsourcing do processo para fora, mas vou, durante o contrato, automatizar o processo, digitalizar o processo, de forma a que possa ter, pela redução de custos, um ganho que vou partilhar no sistema de gain share com o meu cliente. Dentro do outsourcing ainda pode ter coisas interessantes, que é fazer coisas sistémicas para sectores de actividade. Nós estamos a tentar fazer a mesma abordagem para o sector segurador, porque há coisas que não diferenciam os seguros, coisas que não diferenciam os bancos ou que não diferenciam as telcos. Portanto, pode-se criar coisas sistémicas.

Quando os clientes consideram que o que pode ser externalizado é o seu negócio, é mais difícil.

Claro. Dou-lhe o exemplo das telcos – eles próprios se queixam. Porque é que não utilizam a mesma infraestrutura? porque é que cada um tem de andar a montar a sua infraestrutura? Eles próprios se queixam, não sou eu que o digo. Não faz sentido.

Eu não posso externalizar aquilo que me diferencia da minha concorrência. A externalização ou o outsourcing em áreas que são o meu core, no sentido daquilo que a produção do meu serviço ou do meu produto, aquilo que é o meu segredo, isso tem de estar dentro, nunca pode ser externalizado. O que eu posso externalizar é aquilo que para mim é acessório, que para mim faz parte do suporte ao meu negócio.

No exemplo da banca, ainda acrescenta um outro layer que é poder encontrar uma coisa que, além de ser de suporte ao meu negócio, o

processo é igualzinho nos meus competidores. Porque é que não hei de fazer uma coisa sistémica em vez de ter uma coisa em cada uma das empresas?

O processo de transformação digital entronca no outsourcing. É visível esse processo em Portugal, nota-se?

Nota-se e é transversal, neste momento. Acho que sim, que as empresas estão, neste momento, mui-

“

Não posso externalizar aquilo que me diferencia da minha concorrência. O que eu posso externalizar é aquilo que para mim é acessório, que faz parte do suporte ao meu negócio

to focadas na transformação digital, seja nos seus canais de venda, seja na maneira de organizar os processos, seja nas áreas de suporte, há, de facto um compromisso muito grande com o digital.

O digital é uma palavra muito lata. Há que separar o que se pode fazer – uma coisa é o canal de vendas, outra coisa é a parte de transformação dos processos, mas já aqui uma segmentação.

Eu penso que há um foco muito grande das empresas portuguesas na digitalização.

A economia portuguesa assenta numa malha de micro, pequenas e médias empresas. Estão a aderir a este processo ou isto ainda é um movimento para grandes empresas?

Tem razão, que estas coisas têm um início numa empresa média ou grande, mas considero que esta é uma revolução para todos e todos têm de estar nesta revolução. Dou-lhe um exemplo: nós vamos montar aqui, na SIBS Processos, um serviço de transformação do papel em digital. E vamos criar um serviço que possa, exactamente, cobrir esse segmento.

Por exemplo, os contabilistas, os advogados, têm toneladas de papel nos seus escritórios. Porque não tentar

montar um serviço que seja horizontal a todos eles e em que eles possam desmaterializar esse papel e possam ver já em digital e utilizar assim.

O futuro de Portugal passa pelo nearshoring?

Portugal, neste momento, está no radar. O que se está a assistir, no último ano, porque já era um movimento muito grande, é que hoje, a oferta em Portugal para o outsourcing da parte de processos, sejam de backoffice ou de frontoffice, sejam processos de IT, centros de suporte a infraestruturas e de desenvolvimento é forte. Estão a criar-se centros de serviços de uma forma exponencial. Eu diria que, nesta questão do nearshoring, nós somos um país com altíssimos padrões de competitividade relativamente ao Leste [Europeu], que é onde as empresas estavam ir, e vai continuar a crescer, seja em mão de obra menos qualificada – caso dos call centres, por exemplo –, seja em mão de obra mais qualificada.

Aí a questão é que precisamos e não temos mão de obra mais qualificada, neste momento. O único problema que estamos a ter é uma carência grande de especialistas, principalmente na parte de IT. Falta preencher muitos postos de trabalho. ●

PUB

de um grupo com determinada actividade e aquilo que é a parte horizontal de suporte ao negócio; estamos a falar de recursos humanos, de finance, de logística – actividades que são comuns às minhas empresas que estão a fazer negócio, eu posso concentrá-las e fazer shared service disso. Não quer dizer que essa shared service não recorra muitas vezes a outsourcing, que recorre, por exemplo, na área financeira e em recursos humanos, apesar de em recursos humanos se recorrer pouco ao outsourcing em Portugal, lá fora recorre-se mais.

A tendência é existirem empresas apenas de outsourcing?

Sim, que é já o que se passa. As consultoras, de capital português ou multinacionais, têm uma área grande outsourcing – IT [tecnolo-

aubay
ahead of innovation

- 5000 colaboradores na Europa
- 450 em Portugal
- 80 clientes activos em Portugal
- Nearshore
- Outsourcing
- Turnkey Projects

PARA MAIS INFORMAÇÕES:

- 211 928 417
- infoport@aubay.com
- www.aubay.pt

FORUM

O MOMENTO E AS PERSPECTIVAS DE EVOLUÇÃO DO SECTOR

O outsourcing está em crescimento em Portugal, beneficiando da decisão estratégica de empresas que escolhem focar a sua operação no que consideram ser o essencial do seu negócio, mas também de um enquadramento que propicia a externalização de processos: recursos humanos qualificados, rede de telecomunicações. A evolução tecnológica condicionará o futuro.

1 QUAIS SÃO AS EXPECTATIVAS PARA A EVOLUÇÃO DO OUTSOURCING EM PORTUGAL?

2 QUAIS SÃO OS PRINCIPAIS DESAFIOS E QUAIS OS ENTRAVES AO DESENVOLVIMENTO?

3 O QUE JÁ ESTÁ A MUDAR QUE PERMITA ANTECIPAR COMO SERÁ O FUTURO?



ALFONSO MALDONADO
Country Manager
da Konecna Portugal

1 Portugal, ao longo dos últimos anos, tem desenvolvido e adquirido características e know how que lhe permite ter uma posição estratégica para a externalização de processos e negócio BPO (business process outsourcing) e de contact centers. Estas são, principalmente, a preparação e formação do capital humano, as suas competências idiomáticas, e a produtividade e qualidade do trabalho. Também o desenvolvimento tecnológico e qualidade das telecomunicações são aspetos fulcrais para este setor. Portugal está presente, devido a isto, em todas as estratégias de

externalização dos serviços, quer a nível nacional, quer a nível internacional através de operações nearshore e offshore que cada vez mais são desenvolvidas em Portugal, pelas razões já comentadas. Sendo um mercado cada vez mais exigente na capacidade de inovação e de flexibilidade, tanto ao nível tecnológico, como na preparação e formação dos recursos, e na consultoria efetuada aos clientes de forma a aumentarem a eficiência e eficácia. As expectativas para a evolução do Outsourcing em Portugal são de crescimento, tanto pelas favoráveis condições já abordadas, como pela incorporação no setor de empresas que até agora não consideravam a possibilidade da externalização das suas operações e já o começaram a fazer.

2 Nestes últimos anos, este setor teve o privilégio de atrair pessoas com boas qualificações académicas, grandes competências e capacidades idiomáticas. Uma vez que a empregabilidade no país está a aumentar. Como maior entrave, encontramos a dificuldade de recrutar pessoas, no volume necessário para o crescimento requerido. O principal entrave e ao mesmo tempo o grande desafio para o mercado do Outsourcing será, portanto, o recrutamento, a seleção e

retenção de talentos em todas as áreas e, nomeadamente, no contact center. Este grande desafio acompanha-se também por uma forte aposta do ponto de vista tecnológico para manter os mesmos níveis de qualidade e produtividade. Essas soluções irão passar pelo atendimento através da Inteligência Artificial.

3 Vamos e estamos cada vez mais a caminhar para uma evolução da tecnologia de automatização que já está presente no nosso dia a dia e, por isso, nesse sentido, apesar de não vir a substituir por completo os recursos humanos, à semelhança do que se verificou com aplicação do IVR no passado, o investimento e a Inteligência Artificial será cada vez mais utilizada e fundamental. Neste sentido, vamos entrar numa nova era de Outsourcing, que está e terá de fazer um forte investimento tecnológico e inovador na Inteligência Artificial. E neste sentido, como este tipo de tecnologia acarreta um grande investimento e investigação, as empresas vão cada vez mais procurar o Outsourcing, uma vez que não vão poder e ter possibilidade de ter estas novas tecnologias desenvolvidas por si. E se não o fizerem, perdem eficiência e competitividade em relação aos seus concorrentes.



JOSÉ CRUZ
Head of Business
Management na Aubay

1 O mercado de outsourcing em Portugal, e mais globalmente o mercado das tecnologias de informação, continua em fase de crescimento. Com um mercado cada vez mais globalizado os desafios em relação aos tempos de resposta, dos custos e da qualidade tornam-se cada vez mais complexos de gerir. Nesse sentido, o outsourcing continua a ser uma resposta extremamente eficaz a estes desafios pois permitem que as organizações se foquem no seu "core business", permitindo forte flexibilidade na estrutura de custos bem como uma importante partilha de risco. Prevemos, contudo, que gradualmente seja transferida mais responsabilidade para as empresas fornecedoras de serviços, que gradualmente passarão a ser responsáveis por processos de negócio em vez de fornecerem apenas equipas especializadas. É uma evolução que se verifica noutros países e que deverá ser cada vez mais vista em Portugal.

2 Atualmente, os principais desafios do mercado de outsourcing em Portugal estão essencialmente relacionados com o crescimento. A contratação de bons profissionais torna-se cada vez mais

concorrencial e o processo de tomada de decisão torna-se necessariamente cada vez mais rápido. A necessidade de analisar soluções alternativas para a resposta ao mercado torna-se cada vez mais vital: quer seja através de formação técnica específica quer seja através de contratação de profissionais fora de Portugal.

3 Em termos de futuro prevemos que continue a existir uma forte pressão no mercado português para a contratação e retenção dos melhores profissionais na área das Tecnologias de Informação. Com uma constante mutação das necessidades dos consumidores a exigência para soluções tecnológicas cada vez mais avançadas e com desenvolvimento mais rápido as metodologias "Agile" ganharão cada vez mais relevância na organização dos projetos. Os "sprints" semanais, os "white boards" e as "daily meetings" serão cada vez mais o dia-a-dia das equipas técnicas, estejam elas a usar "Cobol" ou "Swift", estejam elas em sectores tradicionais como a banca e seguros ou numa startup. No que toca à gestão de recursos humanos verifica-se uma atenção crescente à individualidade e às necessidades específicas de cada colaborador. A felicidade, o bem-estar e o equilíbrio entre vida pessoal/profissional estão cada vez mais na linha da frente das preocupações dos gestores. A mobilidade e a flexibilidade farão certamente parte dos desafios futuros procurando tornar a colaboração entre equipas, muitas das vezes dispersas geograficamente, cada vez mais fluida e dinâmica. A Aubay, conforme o nosso logotipo – "Ahead of Innovation", vai continuar atenta à evolução do mercado e às suas novas tendências de modo a tornar-se cada vez mais uma referência no mercado de outsourcing português.





RUTE RODRIGUES
Outsourcing Business
Director na Milestone

1 O modelo de outsourcing, na sua essência, é sem dúvida bastante eficiente para a maioria das empresas a operar em Portugal. Este facto é corroborado pelo facto de haver, cada vez mais, grandes empresas e startups que surgem de apostas empreendedoras, a focarem-se nas suas atividades críticas para o negócio e a externalizarem as restantes. Assumimos que, face ao crescimento atualmente verificado e às vantagens já compreendidas pelas empresas que operam neste modelo, que continuará a haver um aumento significativo das empresas que irão apostar neste modelo operacional. No entanto é preciso entender que o outsourcing é muito mais do que um processo de recrutamento e seleção e é neste fator que passamos a ter variáveis.

2 O desenvolvimento do outsourcing passa a ter variáveis a partir do momento em que dependemos de uma correta aplicação do seu modelo na sua essência. A falta de foco nos nossos profissionais, de compromisso com a gestão do talento que a pessoa realmente tem e com a garantia da sua satisfação que assegura que os mesmos se mantêm comprometidos com a empresa e não ser só mais um

projeto, tem-los levado a, muitas vezes a sair de Portugal e desacreditado a área. Este será o maior desafio no desenvolvimento do outsourcing que é ter os dois lados da balança equilibrados: profissionais e clientes. Ter profissionais desiludidos com a área e a afastarem-se deste modelo, na maioria dos casos, provoca uma redução significativa da possibilidade de os clientes acederem aos profissionais que precisam para determinados projetos. Como consequência deixa de haver eficiência no potencial do mercado tecnológico em Portugal, passando a ser um entrave ao seu desenvolvimento.

3 Cada vez mais, a área, é moldada por este descuido em seguir a sua essência. Com os profissionais a desacreditarem na área, a sentirem-se meras ferramentas de trabalho e, acima de tudo, ninguém se interessa em saber o que cada um precisa para se sentir motivado. Esta situação levou ao surgimento de plataformas que disponibilizam projetos aos profissionais, eliminando a componente relacional e de acompanhamento. Esta pode ser uma forma, de a um curto prazo, motivar aqueles profissionais que tiveram más experiências, para que se mantenham em Portugal num modelo de autogestão de carreira, em que procuram o seu projeto. Mas como em qualquer área de negócio, o que mais tarde acaba por vingar são as relações de confiança entre pessoas que cuidam das suas necessidades. Assim, apesar de irem surgindo mutações do modelo para se moldar ao mercado, acredito que só mesmo com um foco muito grande nos profissionais e nas equipas, a área poderá ter um futuro brilhante. A Milestone acredita muito na política de máxima liberdade, máxima responsabilidade, e isto só se consegue com um grande compromisso das equipas. É algo

que só é possível com uma relação de confiança muito grande e por isso de muita dedicação parte a parte. Penso que já sofremos o maior pico de abandono do mercado português e sinto que já é dada mais atenção à perspetiva de continuidade e confiança. Este sim será o futuro. Espero que o consigamos alcançar.



VASCO SECO RODRIGUES
Administrador
na Newrent

1 À medida que as empresas sentem a necessidade de obter ganhos de eficiência como forma de crescerem em mercados cada vez mais competitivos, o recurso à subcontratação em áreas que por não constituírem o seu "core business" não dominam, torna-se fundamental. Por outro lado, a eventual obtenção de um elevado grau de satisfação em serviços subcontratados e o reconhecimento por parte das empresas do valor acrescentado do outsourcing, leva muitas vezes a que as empresas tendam a alargar esta solução a diferentes serviços. Neste sentido, as expectativas para o futuro são bastante optimistas, perspectivando-se um aumento da actividade em serviços já existentes e o aparecimento de novos serviços que as empresas pretenderão externalizar.

2 O primeiro desafio que se coloca às empresas de outsourcing passa por demonstrar de forma cabal que conseguem fazer mais e/ou melhor por menos. Isto é, demonstrar que por via do recurso aos seus serviços os clientes conseguem obter ganhos importantes de eficiência. De forma genérica a legislação existente, excessiva numas áreas e inexistente ou demasiado permissiva noutras, constitui em alguns casos o maior entrave ao desenvolvimento de empresas de outsourcing.

3 O aumento do nível competitividade nos diversos sectores de actividade e, como temos assistido, a melhoria gradual da qualidade e profissionalismo da gestão nas empresas, permite-nos acreditar que no futuro, a especialização no seu "core" deixando o que é acessório a empresas especialistas nessas áreas, será cada vez mais um factor crítico de sucesso.



SARA DO Ó
CEO Partner
do Grupo Your

1 Temos assistido nos últimos anos a uma evolução constante do Outsourcing em Portugal, sendo este um sector cada vez maior e mais competitivo. Se anteriormente

este tipo de serviços era procurado na maioria por grandes empresas, hoje assistimos a uma procura cada vez maior por parte das pequenas e médias empresas e acreditamos que esse continuará a ser o caminho e evolução deste sector.

Mas não só na dimensão dos clientes existe evolução, hoje é também procurado num maior número de áreas de atividade. O interesse das empresas em focarem-se no seu core business, trabalhando para os melhores resultados possíveis na sua área de atuação, continuará a permitir o desenvolvimento do Outsourcing no nosso país, pelo que expectamos que evolua de forma positiva. E é nesse sentido que temos vindo a trabalhar no Grupo Your, oferecendo, num conceito one-stop-shop, soluções integradas em quatro grades áreas: financeira, comunicação, suporte e recursos humanos, dando aos nossos clientes o apoio de especialistas multidisciplinares nas áreas que não sejam o core do seu negócio. Apoio não só dado pelo recurso alocado ao cliente, mas também por todo o backoffice que está nos nossos escritórios e que lhes dá todo o suporte necessário.

2 Existe ainda por parte das empresas, alguma hesitação na procura de serviços de outsourcing, tanto pelo receio da partilha de informação, como por presumirem que existe um menor envolvimento e dedicação por parte do subcontratado. E esse é o nosso grande desafio, conseguir mostrar aos nossos clientes, todos os dias, que os nossos profissionais, de qualquer área de atividade, se preocupam e caminham lado a lado com o cliente para conseguir potenciar e atingir o sucesso do seu negócio.

3 O Outsourcing de serviços tem vindo a tornar-se uma opção cada vez mais recorrente não só para as grandes empresas, como para as PME. Ao contratarem serviços de outsourcing as empresas podem libertar os seus recursos para as atividades core e assim entregar todas as outras responsabilidades a especialistas, que através de tecnologias e metodologias adequadas lhe permitem potenciar e aumentar a competitividade do seu negócio. Acreditamos que num futuro próximo as empresas vão apostar cada vez mais nestes serviços especializados.



**PARTILHAMOS O RISCO
DOS SEUS PROJETOS DE IT:**

**ATRAVÉS DE SOLUÇÕES CHAVE-NA-MÃO
OU EM OUTSOURCING**



**TRANSFORMAÇÃO
DIGITAL**

**WEB
&
MOBILE**

**EQUIPA
QUALIFICADA**



WWW.ITPEOPLE.PT
GERAL@ITPEOPLE.PT | +351 217 960 505

