


MAIS
TIC

Centros de
competência
da Cisco
atraem talento
de todo o mundo

| P IV e V

APDC-PO
em entrevista
analisa evolução
do setor, desafios
e entraves

| PVI e VII

Centros de competências: o ecossistema *nearshore* está a chegar?

Não há números consolidados do setor, mas existem em Portugal largas dezenas de centros de competências em tecnologias de informação. Empregam milhares de pessoas e prestam serviços a partir de Portugal para todo o mundo. Virá aí o ecossistema *nearshore*?

| P II e III



CENTROS DE COMPETÊNCIAS

O ecossistema *nearshore* está a chegar?

Não há números consolidados do setor, mas existem em Portugal largas dezenas de centros de competências em TI. Empregam milhares de pessoas e prestam serviços para todo o mundo.

MAFALDA SIMÕES MONTEIRO
Mmonteiro@jornaleconomico.pt

A qualidade dos recursos humanos, a localização estratégica de Portugal, as boas redes de telecomunicações e até mesmo o clima e a segurança são alguns dos motivos apontados pelas empresas, nacionais e internacionais, que optaram por instalar em Portugal centros de competências em tecnologias de informação. Prestam serviços partilhados dentro de grupos, fazem investigação e desenvolvimento, fazem outsourcing de processos, ou de tecnologias.

Portugal apresenta mais vantagens que desvantagens enquanto destino para instalar centros de serviços tecnológicos, garante Paulo Janela Santos, responsável do centro de serviços tecnológicos de Évora da Capgemini Portugal. No entanto, ainda não se pode falar de um ecossistema de serviços partilhados em Portugal, porque apesar de “existir um número considerável de centros, de inúmeras entidades diferentes, estes não se relacionam entre si”, acrescenta.

“Por forma a captar investimento nesta área, urge posicionar Portugal no radar dos países que procuram externalizar serviços em modelo de *nearshoring*”, afirma Sérgio de Campos Moraes, diretor-geral da SIBS Processos. Sendo um país interessante, “Portugal pode tornar-se mais atrativo se melhorarmos as condições para a empregabilidade (...) e se existirem mais incentivos públicos e regionais de atração de investimento nesta área, como existe por exemplo na Polónia e Eslováquia”, acrescenta.

Sérgio de Campos Moraes recorda que, segundo a experiência de Patricia Cody-Otero, uma especialista da Gartner para estas temáticas, “para o *nearshoring* português progredir nos mercados internacionais é necessária liderança do governo. Se for de facto uma área na qual o país quer investir, ressalva”. De acordo com a mesma responsável, “torna-se assim importante definir o que o setor deve

ser e onde deve focar-se. E esses aspetos devem ter o suporte do Estado”.

Os centros de competências acabam por ser “um caminho para o desenvolvimento de Portugal e para a criação de empregos qualificados e com capacidade de acrescentar valor” ao mesmo tempo que “se promovem as qualificações de talentos portugueses e se criam oportunidades e desafios muito aliciantes também para os recém-licenciados”, assinala José Oliveira, CEO da BI4All.

Apesar de ainda existir, Carlos Coutinho da Silva, CEO da Cleverti, congratula-se que se esteja a atenuar a “falta de atuação conjunta das empresas portuguesas no âmbito do *nearshoring*”.

Vantagens em múltiplas dimensões

“Portugal está, em muitos aspetos, na crista da onda e o *nearshoring* tem acompanhado esta tendência com um número crescente de empresas (europeias e não só) a equacionar a expansão das suas equipas a partir do nosso país”, explica Carlos Coutinho da Silva.

“Portugal deve assumir-se como um destino de excelência para a instalação de centros de competências e de serviços por reunir um conjunto de características ímpares, tendo a qualidade das infraestruturas nacionais sido diversas vezes referida como um fator de competitividade também ele de excelência”, acrescenta Sérgio de Campos Moraes. A SIBS Processos possui dois centros de serviços em Portugal Continental a partir dos quais presta serviços também para Espanha e Angola.

“Portugal é muito competitivo em dimensões-chave como a das competências (profissionais altamente qualificados e com domínio de *softs kills* indispensáveis) a dos custos de contexto (comparando muito positivamente com a grande maioria dos países do mercado de *nearshore*), a das Infraestruturas de comunicação (de qualidade e resiliência de topo) e a do ambiente geral do país (cuja segurança e estabilidade social são cada vez

mais valorizadas, e ainda os quadros legal e regulatório nos que estamos inseridos em sede da UE”. Esta síntese é da autoria de Guilherme Ramos Pereira, diretor de desenvolvimento de negócio da HCCM – Outsourcing Investment, empresa que opera nas áreas de *Business Process Outsourcing* e consultoria IT.

A localização estratégica de Portugal torna o país numa opção cada vez mais viável para a instalação de centros de competência e prestação de serviços de TI para todo o mundo. “Tem uma proximidade cultural e geográfica com outros países europeus, integra a UE e a Zona Euro” e, entre outras mais-valias apresenta “um ambiente político-social estável”, defende o CEO da Cleverti, prestador nacional de serviços de TI em *nearshoring*.

Valor competitivo

A escolha de Portugal deve-se a fatores que vão desde as elevadas competências e qualidade técnica das equipas, às capacidades linguísticas, à flexibilidade, adaptação e excelente capacidade do tempo de resposta, bem como o valor competitivo face a outros países, detalha José Oliveira, da BI4All.

“A experiência, qualidade e competitividade das equipas tanto técnicas como de desenvolvimento do negócio” são apontadas por Filipe Esteves, diretor-geral da agap2IT, que detém dois centros de competência (Lisboa e Porto) que prestam serviços de desenvolvimento e suporte a nível aplicado.

A qualidade das instituições de investigação portuguesas e a qualificação dos recursos humanos, são algumas das vantagens apontadas por Nelson Pereira, CTO da Noesis.

Paulo Janela Santos acrescenta ainda que “estamos na vanguarda da criação de algumas das soluções mais inovadoras e disruptivas à escala mundial e conseguimos praticar preços muito competitivos para a grande maioria dos mercados estrangeiros”.

Outra vantagem apontada por

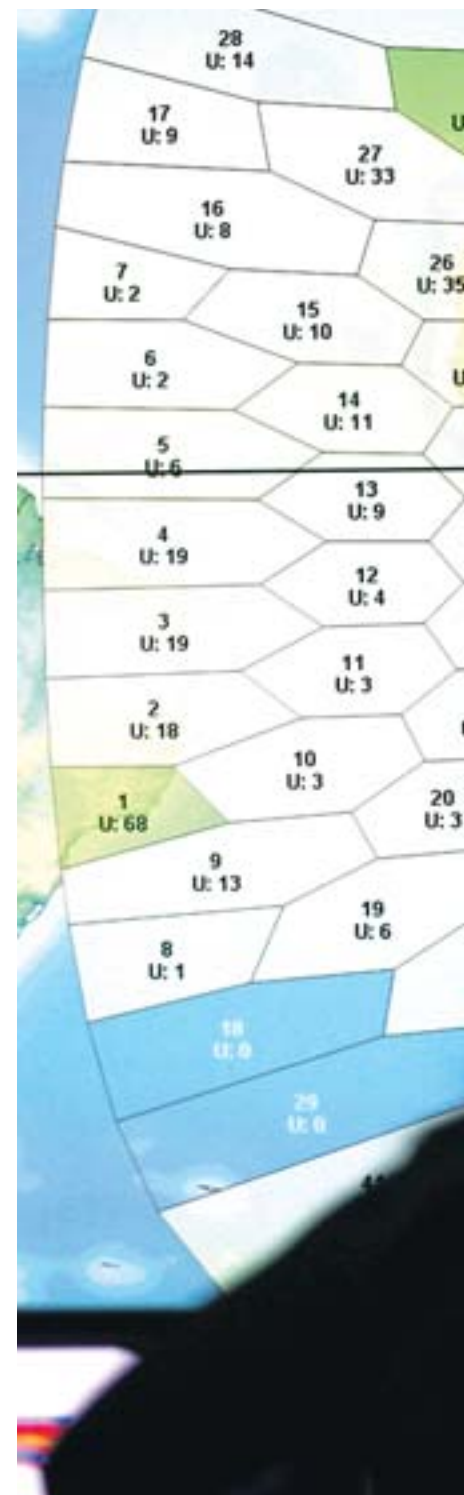
“

Para o *nearshoring* português progredir nos mercados internacionais é necessária liderança do governo. Se for de facto uma área na qual o país quer investir”

Paulo Moraes, SIBS

Importa endereçar o tema dos custos fiscais para as empresas e trabalhadores considerando que os países concorrentes, essencialmente do leste da Europa, atuam empenhadamente na captação de investimento e de recursos através de políticas fiscais muito atrativas”

Guilherme Ramos Pereira, HCCM.

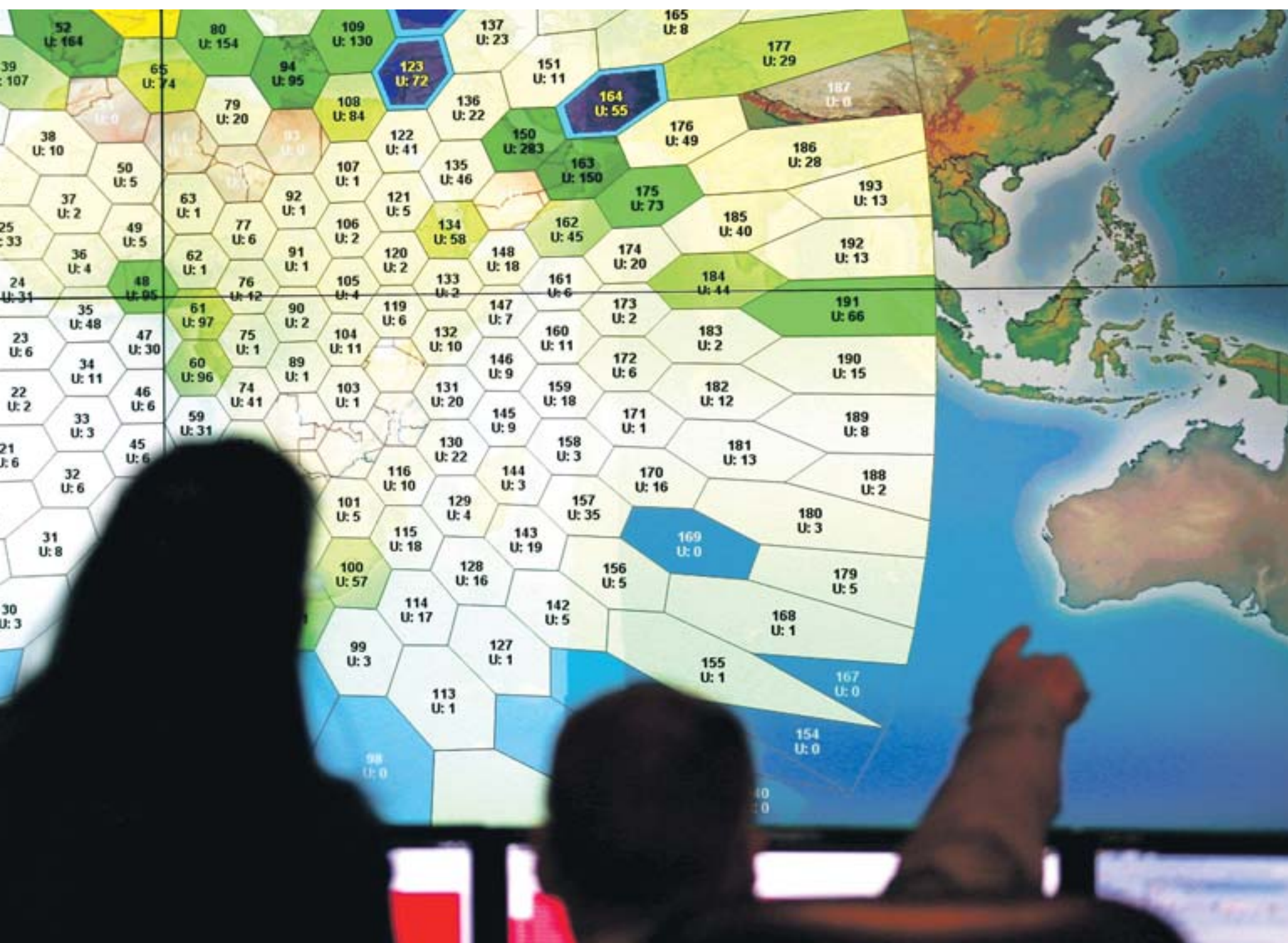


José Oliveira, são as infraestruturas e comunicações, como a cobertura de banda larga e as redes de nova geração bem como no incentivo à inovação, investigação e desenvolvimento, o que nos permite ter uma oferta de serviços bastante competitiva.

Em matéria de infraestruturas, Filipe Esteves acrescenta ainda os aeroportos, bem servidos de rotas aéreas diretas e próximos dos centros de competência.

Bruno Mota, sócio fundador da Bold Internacional, valoriza as constantes melhorias, com “novos espaços vocacionados para nichos”. É o caso de cidades que têm zonas já segmentadas para o sector tecnológico. A Bold Internacional tem cinco centros de competências vocacionados para a mobilidade, estratégia digital, administração de sistemas, entre outros.

O rol de vantagens não poderia estar completa sem o factor “Sol” e luminosidade a que acresce a cada



Andrew Winning/Reuters

vez maior visibilidade a nível internacional, motivada pela promoção do país enquanto destino turístico.

Desvantagens reduzidas

Na balança entre os prós e contras do setor, são poucas as desvantagens apontadas pelos responsáveis pelos centros de competências contactadas. Acima de tudo as queixas prendem-se com a pouca oferta de engenheiros informáticos e semelhantes.

“É notória atualmente a falta de recursos humanos para fazer face às necessidades dos mercados deste setor”, diz o CEO da Cleverti. “E, ainda por cima tem tendência para sair”. Portugal “ainda não tem capacidade suficiente para reter o talento português, deixando muitas vezes bons profissionais irem trabalhar para multinacionais estrangeiras”, lamenta Nelson Oliveira, da Noesis.

Também Paulo Janela Santos considera que “o rácio entre a ofer-

ta e procura de recursos qualificados, certificados e também com as competências e formação em TI continua a ser demasiado desequilibrado para as exportações das organizações”.

Outro contra apontado por alguns dos profissionais contactados tem a ver com a elevada complexidade fiscal e burocrática, que pode afastar empresas potencialmente interessadas em prestar serviços a partir de Portugal.

Guilherme Ramos Pereira refere que “importa endereçar o tema dos custos fiscais para as empresas e trabalhadores considerando que os países concorrentes, essencialmente do leste da Europa, atuam empenhadamente na captação de investimento e de recursos através de políticas fiscais muito atrativas”.

Carlos Coutinho acrescenta que “sendo competitivo face aos países de origem, Portugal tem menos recursos e preços mais elevados que a concorrência direta” (Poló-

nia, Bulgária, República Checa ou Ucrânia), o que se torna uma grande desvantagem.

No entanto, Nelson Oliveira aponta para a necessidade de “termos capacidade de nos distanciarmos dos modelos deste género que existem na Ásia e na Europa de leste, onde é apresentada uma proposta de valor baseada em serviços *low cost*. Em Portugal o investimento passa por impulsionar o potencial dos nossos profissionais junto de qualquer cliente em qualquer país”.

Finalmente Bruno Mota reclama mais atenção ao financiamento: “Precisamos de negócios rentáveis que nos permitam investir em I&D de forma a garantir que as soluções que os centros de competência apresentam estejam realmente na vanguarda da tecnologia”.

Oportunidades para o talento português

A maior oportunidade do setor

passa pela aposta na inovação, mas mais do que isso “em tornar as pessoas cada vez mais inovadoras”, explica Nelson Oliveira, CTO da Noesis. “É importante que se otimize ainda mais o trinómio universidades-clientes-centros de competência, aproximando assim os mercados das escolas e banalizando o desenvolvimento orientado para as necessidades”.

Os centros de serviços em nearshore são também uma oportunidade para o talento português. “Portugal tem uma elevada percentagem de profissionais na área das TI, com uma elevada capacidade de adaptação e utilização de novas tecnologias, assevera José Oliveira. A BI4All, fornecedor de soluções de BI, procura trabalhar em estreita ligação com os clientes e criou um conceito de um centro de nearshore que permite a transferência de processos de negócios e de projetos.

Por outro lado, Paulo Janela

Santos considera que os centros de *nearshoring* “são uma oportunidade para o aumento das exportações, em particular no que respeita à prestação de serviços especializados sem que se assista à “fuga de talento” em busca de melhores oportunidades, remunerações e experiências desafiadoras”.

Enquanto Paulo Moraes assinala que “o crescimento crescente na modernização e simplificação administrativa, a forte aposta governamental nas tecnologias de informação e o surgimento crescente de consultoras em outsourcing no mercado nacional, são algumas das oportunidades que as empresas do setor devem aproveitar para se posicionar no mercado internacional.

“Portugal tem muito do que é preciso para conquistar a confiança dos países europeus e não só como um destino de excelência para o *nearshore*”, assevera Bruno Mota. ●

ENTREVISTA **SOFIA TENREIRO**, diretora-geral da Cisco Portugal

“Os nossos centros de competência atraem talento de todo o mundo”

Portugal conquistou a Cisco há uma década. Instalou um centro de operações em Portugal que continua a crescer e a ser reconhecido. Foi pela sexta vez consecutiva considerado um *Great Place to Work*.

MAFALDA SIMÕES MONTEIRO
mmonteiro@jornaleconomico.pt

Há dez anos nasceu o centro de operações de suporte à venda da Cisco para a Europa em Portugal. O centro de operações evoluiu sendo hoje mais abrangente, focando-se não apenas nas vendas, mas também no apoio técnico e na prestação de serviços de cibersegurança. Trabalham em Oeiras 220 pessoas, de 36 nacionalidades. A partir de Portugal os serviços são prestados, em sete idiomas, clientes, parceiros e funcionários da Cisco em todos os países da Europa, Médio Oriente, África e Rússia.

Como estão a funcionar o centro de operações da Cisco em Portugal?

A Cisco Portugal continua a apostar no centro de operações, criado há dez anos, em 2007. É um dos principais centros da Cisco na Europa, pelo desempenho que tem tido. Tem apresentado excelentes avaliações e tem uma capacidade de atração de talento única, sejam ou não portugueses.

O ambiente que se vive é de motivação, o que tem contribuído para que a Cisco Portugal tenha sido considerada, pelo sexto ano consecutivo, um *Great Place to Work*. O que, naturalmente gera mais motivação, promove a retenção do talento e proporciona um ambiente de trabalho positivo. Por consequência, impacta também nas métricas de desempenho e de avaliação do trabalho que é gerado neste centro de excelência.

Soma-se a este ambiente a capacidade linguística que os portugueses têm, que permite que, sem grandes esforços dar suporte em sete línguas diferentes, o que não é fácil noutras localizações.

Trabalham na Cisco Portugal cerca de 400 pessoas, 220 das quais nos vários centros de competências, concentrados no edifício sede da empresa, em Oeiras. Nunca sabemos o futuro, mas para já temos o centro de operações num único edifício.

Como tem evoluído o centro de competências?

Este centro de operações tem sido muito acarinhado pela Cisco a nível internacional e tem sido uma aposta contínua a nível nacional. Para o efeito, tem vindo a diversificar as suas áreas de atuação e de serviços prestados ao universo Cisco. Se no início era apenas um centro de serviços e operações, hoje em dias também prestamos serviços de cibersegurança e de outras áreas mais especializadas de apoio técnico.

Quais são as vantagens de Portugal enquanto destino *nearshore*?

No caso da Cisco, as grandes vantagens de Portugal passam pelo próprio ambiente que se vive na empresa. É um escritório muito apetível, porque se combinam métricas de negócio com uma grande motivação e diversidade. Para além do talento que conseguimos atrair para Portugal, a sede em Oeiras é também escolhida para reuniões de equipas internacionais.

Depois temos o próprio país, que é muito simpático para se viver. Tem qualidade de vida, segurança. No final, conseguimos atrair muitas pessoas que acabam por criar família cá ou mesmo famílias que vêm trabalhar por uns tempos, mas que acabam por se estabelecer no país.

Do lado dos fatores favoráveis temos ainda as universidades. Estas têm desenvolvido o trabalho de forma a conseguirem criar um talento cada vez mais especializado e de maior qualidade, o que também é apreciado no momento de escolher.

É fácil encontrar talento em Portugal?

Atualmente, quando se abre um processo de candidatura é mais rápido encontrar talento em Portugal do que, por exemplo, na Polónia. Numa altura em que agilidade e rapidez é muito importante, queremos rapidamente responder a essa necessidade com talento bom.

E depois existe o próprio ecossistema de startups que tem também ele tem contribuído para a criação de talento. Muitas pessoas nas star-

tups decidem a determinada altura mudar de vida e ir trabalhar para uma multinacional. Acaba por ser uma fonte de talento também bastante importante. Naturalmente é uma geração que muda de ideias rapidamente, por isso se calhar daqui a uns anos vão voltar a querer ser startups.

Também as métricas de desempenho deste centro acabam por atrair talento. As pessoas estão comprometidas com o que se faz, são dedicados, responsáveis. Além disso promovemos uma forma flexível de trabalhar, o que, mesmo comparando com outras empresas em Portugal, acaba por se traduzir numa forte capacidade de atração.

A flexibilidade atrai talento?

Sim. Defendemos a flexibilidade de trabalho, assente em objetivos concretos, na responsabilização. Esta situação é possível através das ferramentas de colaboração que dispomos ao serviço dos nossos colaboradores. Eu consigo ser produtiva, onde quer que esteja, no escritório, em casa, no carro, no café. Posso desempenhar o meu trabalho de forma plena de qualquer sítio. Tenho ferramentas de colaboração que me permitem estar disponível e ter conferências telefónicas, por vídeo.

O ecossistema startup e a missão de tornar Portugal um destino

“

Há uma pressão muito grande do ponto de vista de custos, de eficiência, de produtividade, que faz com que as empresas se tenham de reinventar e ser ágeis”

nearshore colhem argumentos de captação de investimento semelhantes. Concorda?

Os argumentos para atrair investimento para *nearshoring* e para startups são de facto semelhantes. No fundo os grandes objetivos são criar emprego, valor e inovação.

Olhamos para estes três objetivos e verificamos que precisam de talento de qualidade, talento ágil, talento motivado e de um ecossistema onde este talento possa dar o máximo de si.

Lá, está, os argumentos de venda do País são muito parecidos.

Quais são os apoios da Cisco Portugal há inovação?

Fazemos constantemente desafios à inovação. Gostamos de premiar a inovação e de estar perto das startups. A título de exemplo, o maior prémio entregue a startups na Web Summit 2016 foi o *Cisco Grand Challenge*.

Temos também vários programas de talento, através dos quais levamos jovens recém-licenciados para os EUA. São programas de “learning on the job”, com componentes de formação, aprendizagem e de trabalho no mundo real, noutras partes. Temos ainda a preocupação de estar em contacto com as universidades. As universidades pedem-nos ajuda e visitam-nos constantemente.

Temos também um programa de responsabilidade social, do qual nos orgulhamos muito: as Cisco Academies. São academias gratuitas promovidas em conjunto com politécnicos e universidades, num total de 70 instituições em Portugal. São instituições às quais disponibilizamos os recursos e as matérias programáticas com objetivo de dotar os alunos de capacidades digitais em várias áreas, sendo agnósticos na componente tecnológica, obviamente com uma componente Cisco. O objetivo é que as pessoas consigam aumentar as suas capacidades digitais. E a empregabilidade tem sido de aproximadamente 100%, na maior parte dos cursos. É algo que importa mencionar em termos de empregabilidade do país. ●



Vitor Gordo/Cisco

“Grandes empresas não vão ser as fontes geradoras de emprego”

Sofia Tenreiro acredita que a empregabilidade será garantida pelas pequenas empresas. As maiores tendem a ter menos capital humano.

Sobre a transformação digital, Sofia Tenreiro é perentória: as empresas precisam passar por este processo de transformação. A automatização de processos vai reduzir a necessidade de recursos humanos nas empresas de maior dimensão. As startups serão a grande fonte de empregabilidade.

Qual é atualmente o panorama da transformação digital?

A transformação digital continua na ordem do dia. O mundo muda cada vez mais rapidamente, a concorrência é cada vez mais ativa, os próprios consumidores ou clientes finais têm cada vez mais informação sobre os nossos produtos e as nossas empresas. Há também uma pressão muito grande do ponto de vista de custos, de eficiência, de produtividade que faz com que as empresas se tenham de reinventar e ser ágeis.

As empresas precisam passar por este processo de transformação digital para conseguirem por um lado tornar-se mais eficientes, reduzir custos e ter uma maior automação em termos de processos. E por outro lado, para enriquecerem a experiência e a oferta que têm e dão aos seus clientes ou consumidores, tornando-se mais ágeis para poderem estar constantemente a reinventar-se e a adaptar-se a estas forças todas que vivem à sua volta.

E na perspetiva nacional?

Na perspetiva da economia do país, a verdade é que as grandes empresas não vão ser as grandes fontes geradoras de emprego no futuro. As grandes empresas têm tendência para se irem reduzindo e a empregabilidade vem das pequenas empresas.

Na perspetiva da geração de emprego é muito importante conseguirmos por um lado criar ecossistemas ricos que ajudem as startups também no processo digital. Por outro lado, acredito que estas startups vão contribuir para a riqueza do país e acima de tudo para a inovação.

Portugal é um exemplo excelente, ao estar a trabalhar para se estar a tornar um hub de tecnologia a nível europeu, que facilita, por um lado, as empresas portuguesas neste seu processo digital e, por outro lado, cria um ecossistema rico e fácil, para as startups (quer de portugueses, quer de estrangeiros) poderem dinamizar e acelerar esta inovação em Portugal.

Deste modo também será possível exportar inovação e talento.

A Cisco quer apoiar a iniciativa Portugal, uma nação startup?

A Cisco tem o programa “country digitization accelerator”. O objetivo deste programa é olhar para os países e perceber como é que a Cisco pode contribuir para o trabalho que já está a ser feito no país, e de que modo podemos contribuir para acelerar o processo digital das empresas e do Governo.

Quando o nosso chairman, John Chambers, veio a Portugal, no âmbito da Web Summit, ficou fascinado com o talento que viu em termos de gestores, de empresários que estão à frente das empresas, e com o talento que viu, com a sensibilidade para o negócio, para a transformação, para este processo digital.

Ficou também impressionado com todo o trabalho que tem sido feito em termos de ecossistema de startups e de inovação. E ficou igualmente fascinado por ver todos os projetos inovadores que existem em Portugal aos mais variados níveis. Disse que via Portugal como um país onde a Cisco pretende olhar para o futuro para ver como consegue contribuir para esse processo digital. Temos trabalhado em vários projetos, a vários níveis, nas áreas de cibersegurança, de cidades inteligentes, do turismo, entre outras, que ainda não podemos partilhar, porque são projetos em curso.

Quais são as grandes prioridades da Cisco?

“

O negócio de cibercrime é mais rentável que o crime tradicional. E a estratégia de cibersegurança de cada empresa, de cada cidade tem de ser muito mais inteligente, dinâmica e contínua”

As grandes tendências e prioridades da Cisco mantêm-se, porque continuam a ser as grandes tendências tecnológicas atuais. Estamos a falar de cibersegurança, de cloud computing, de Internet das Coisas, da mobilidade, das cidades inteligentes e da colaboração e transformação do ambiente de trabalho (*workforce transformation*).

Estas prioridades estão cada vez mais interessantes, porque o mundo está a mudar, as empresas estão a tornar-se mais ágeis e há toda uma realidade que está a evoluir.

O reforço em matéria de cibersegurança destaca-se?

É a prioridade número um da Cisco porque acreditamos que, infelizmente, o cibercrime é uma realidade cada vez mais presente e que pode danificar os negócios. Temos de garantir processos digitais que funcionem e sejam seguros.

Sabemos que o negócio de cibercrime é mais rentável que o crime tradicional. E a estratégia de cibersegurança de cada empresa, de cada instituição, de cada cidade tem de ser muito mais inteligente, dinâmica e contínua. Tem de se adaptar a esta nova realidade. Se nós temos equipamentos e colaboradores ligados em qualquer ponto do país, temos de olhar para a segurança da informação e temos de pensar que a informação que passa entre os equipamentos para a cloud computing é cada vez mais importante. Toda esta circulação de informação tem de ser rápida, ágil, mas tem de ser muito segura. É necessário pensar na informação a partir de um paradigma completamente diferente.

Outro exemplo, hoje em dia temos eletrodomésticos inteligentes, que estão ligados. Apesar de inofensivos, mas podem tornar-se num equipamento de guerra se não estiverem protegidos. No entanto, quando se compra um frigorífico, ninguém pensa que tem de montar uma estratégia de cibersegurança para o equipamento, porque, à partida, é algo inofensivo que não vai fazer mal. Mas a verdade é que pode ser utilizado numa estratégia de hacking contra uma empresa. Temos por isso de ter uma estratégia de cibersegurança em termos das comunicações que existem para que o frigorífico não possa fazer mal a outra entidade. É repensar toda a estratégia de cibersegurança que é cada vez mais importante. ●

ENTREVISTA LUÍS NEVES DIAS, Diretor Executivo APDC-PO, Responsável pelo Outsourcing

Portugal já está a receber centros deslocalizados

Para um setor com um crescimento assinalável nos últimos anos, o principal desafio passa por conseguir mão-de-obra qualificada.

SÓNIA BEXIGA

sbexiga@jornaleconomico.pt

Apesar de a APDC - PO (Associação Portuguesa para o Desenvolvimento das Comunicações, que integrou a Portugal Outsourcing) estar a ultimar o balanço de 2016, no que ao *outsourcing* em Portugal diz respeito, Luís Neves Dias, não tem dúvidas do sucesso e da fase de franca expansão que o setor vive.

Como caracteriza a evolução do setor em 2016?

Estamos neste momento a proceder à atualização para 2016 do estudo “Portugal as a Nearshoring Outsourcing Destination”, apesar de não termos números finais os dados que temos apontam para um crescimento sólido do setor em 2016. Percebemos que as empresas transformaram em oportunidades as dificuldades que lhes foram colocadas por uma conjuntura económica difícil que atravessámos. Por um lado aproveitaram para se reestruturar e externalizar as áreas que, apesar de essenciais para o seu negócio, não eram core, o que potenciou oportunidades de criação e expansão de centros/ofertas de *outsourcing* de processos e nearshoring por parte das empresas nacionais. Assistimos por isso não só ao reforço deste setor pela expansão da oferta já existente como também pelo surgimento de novos investimentos na criação de novos centros de *outsourcing* de processos por deslocalização de outros países para Portugal.

Quais foram as principais tendências da procura?

Estamos muito bem posicionados no que diz respeito à procura de BPO – *Business Process Outsourcing* – isto é, a externalização de parte do negócio de quem nos adquire os serviços. Isto demonstra confiança

e coloca-nos uns degraus acima na perceção de qualidade e dos serviços de *outsourcing* que prestamos. Estamos no caminho certo, pois acredito que é integrando a cadeia de valor dos clientes que conseguiremos fazer crescer ainda mais este setor. Temos assistido por isso a um incremento da procura por parte de setores como banca, seguros e telecomunicações móveis. Acredito que conseguiremos num futuro próximo atrair clientes de áreas como o setor automóvel, por exemplo.

Como evoluiu a captação de negócio estrangeiro? Qual o volume do investimento?

Neste momento não temos ainda dados objetivos que me permitam responder, mas sem falar em casos concretos, tivemos vários investimentos significativos de entidades externas que permitiram a criação de vários milhares de postos de trabalho direto. Podemos por isso classificar como muito positiva a captação de investimento externo.

Em 2016, que peso assumiu este setor na criação de emprego?

O setor está em franca expansão e um dos desafios que se coloca aos nossos associados é precisamente a necessidade constante de contratação de novos colaboradores. A APDC –PO com o objetivo de contribuir para a resolução deste problema acabou de criar a *Digital Academy*, o objetivo é a formação e reconversão de recursos com os *skills* técnicos necessários para integrarem as empresas deste setor. O nosso objetivo para este ano é formarmos alguns milhares de técnicos. Temos a clara perceção que existem operações em Portugal que não cresceram a um ritmo mais elevado devido à escassez de mão-de-obra qualificada no mercado. Apenas como exemplo foi criado no ano passado um centro de nearshore de processos para a área financeira que absorveu em poucos meses 600 colaboradores, o objetivo para este ano é crescer com mais 1100 colaboradores. Se multiplicarmos este exemplo pelos vários investimentos em curso chegamos a um défice na ordem de várias dezenas de milhares de trabalhadores. Isto coloca uma pressão muito forte do lado da procura.

Que entraves mais afetam a evolução do setor em Portugal?

Um dos principais desafios é conse-



guirmos ter o número suficiente de mão-de-obra qualificada necessária para sustentar o ritmo de crescimento a que temos assistido. Na minha opinião este é o fator principal, associado a sermos moderadamente competitivos na componente custo, entendido aqui como a junção de todos os fatores: custo do trabalho, componente fiscal, instalação das operações. Por outro lado, somos muito fortes competitivamente na maioria das variáveis de contexto que o potencial investidor analisa: segurança, qualidade dos recursos humanos, estabilidade política, qualidade das infraestruturas e comunicações. É este o caminho da diferenciação que temos que prosseguir, neste contexto conseguimos atrair investimento e negócios de valor acrescentado e não apenas o *outsourcing* na sua componente mais básica de venda de dias/homem.

Entre o público e o privado, que investimento está

“

Temos assistido a um incremento da procura por parte da banca, seguros e telecomunicações móveis. Acredito que conseguiremos num futuro próximo atrair clientes de áreas como o setor automóvel”

“

Esperamos que se continue a criar condições para a atração de investimentos através da simplificação dos processos burocráticos e da melhoria das infraestruturas existentes”

BREVES

Olisipo oferece ITIL como PMP

A Olisipo anunciou que por cada inscrição no curso de preparação para o exame de certificação PMP, vai oferecer uma vaga no curso de "ITIL Foundation with Case Study". A oferta inclui ainda o exame de certificação. Os cursos são ministrados em horário laboral ou pós-laboral e toda a informação necessária está disponível no portal de formação da Olisipo.

80%

Porcentagem de europeus que acedeu à Internet em 2016

Seresco processa salários da Vestas na ibéria

A Vestas escolheu a Seresco para externalizar o serviço de processamento salarial a nível ibérico. A fabricante de aerogeradores dinamarquesa recorreu ao outsourcing para "obter um serviço de gestão salarial à medida dos seus desafios e necessidades", explica a Seresco, em comunicado. Deste modo, a Vestas tira partido dos mesmos procedimentos em toda a região ibérica.

Fertagus deverá reduzir em 5% o consumo energético

A Rumos concluiu a 1.ª fase do projeto de business intelligence na Fertagus que opera 148 comboios nos dias úteis. Com este projeto, em 2017, o operador de transportes públicos suburbanos espera reduzir o consumo energético da frota em cerca de 5%. A melhoria da eficiência passa pela implementação de processos de automatização de recolha de informação dos consumos das unidades quádruplas elétricas. Segue-se agora a 2.ª fase de expansão, via análise diferenciada dos consumos energéticos.

8/10

Oito em cada dez internautas utilizaram smartphones para o acesso

OPINIÃO

Ano novo, comunicação digital nova!



ANDREIA FELIZARDO
Diretora-geral da Gliff

Mais do que tendências, vamos falar de três importantes resoluções digitais para 2017 e nas possibilidades reais que a maioria das marcas tem na área da comunicação digital, sem para isso ter a necessidade de criar departamentos tecnológicos megalómanos, que exigem orçamentos gigantes.

1.º Livestreaming

Hoje, os consumidores preferem ver conteúdos reais e vídeos em direto, que transmitem mais emoção e são mais transparentes do que produções publicitárias. As vantagens deste tipo de conteúdos para as marcas passam pelo fator preço e pela possibilidade de criar uma ligação mais verdadeira com os clientes.

As 'histórias' do Instagram, os vídeos em direto do Facebook ou do Twitter são ferramentas que nos permitem aproximar a marca do nosso público e tornar a relação mais real. Os consumidores não se importam que os vídeos sejam mais 'caseiros' e menos profissionais, porque o importante é as marcas conectarem-se verdadeiramente com os seus clientes.

2.º Mobile-first

O tráfego em dispositivos móveis já ultrapassou o tráfego em ambiente desktop e o uso de smartphones continua a crescer. Já o Google anunciou recentemente que irá utilizar maioritariamente a versão mobile do conteúdo dos sites para classificar páginas no seu ranking. As marcas têm de se adaptar rapidamente a esta realidade, não só no que diz respeito aos seus sites, mas também no que toca a outras plataformas, como conteúdos para redes sociais, anúncios, newsletters, etc. No mobile, as marcas têm de saber estar presentes nos micro-momentos da vida dos consumidores, enquanto são úteis e relevantes, ao mesmo tempo que oferecem experiências mobile rápidas, percebendo o motivo pelo qual os utilizadores estão

num ambiente móvel e adaptando os conteúdos que fornecem às suas audiências.

3.º Ad blockers

Sabia que, de acordo com um estudo recente da Global Web Index, três em quatro utilizadores de mobile, a nível mundial, usam ou têm interesse em vir a usar ad blockers?

Isto significa que as marcas precisam urgentemente de começar a criar conteúdos que entretendam e que tenham relevância para os seus públicos.

Em 2017, pense mais longe do que criar anúncios, pense em criar histórias. Pense em formas de interagir com o seu público sem ser de uma forma puramente comercial. Se os utilizadores estão a tomar uma decisão consciente de não ver os anúncios das marcas, isto só pode ser um sinal para a indústria da publicidade. Tendencialmente, as pessoas não gostam de publicidade. Mas, se os conteúdos que as marcas produzirem forem uma boa experiência, se respeitarem o tempo e o espaço dos utilizadores, e se forem relevantes para aquela audiência, o público irá certamente interagir com a marca.

Seja o que for que este ano nos traga, há realidades que já chegaram e que não vão desaparecer.

E as marcas estão a começar a ficar sem tempo para se adaptarem.

Por isso, mãos à obra! 2017 vai ser um ano de muitos desafios e o mundo da comunicação não é exceção. ●

A Google anunciou recentemente que irá utilizar maioritariamente a versão mobile do conteúdo dos sites para classificar páginas no seu ranking. As marcas têm de se adaptar rapidamente a esta realidade.

por fazer de forma a impulsionar o setor?

Público e privado têm tido um papel essencial e complementar no crescimento a que temos assistido no setor. O público na criação de infraestruturas de qualidade e simplificação da componente burocrática com vista a agilizar os investimentos privados. O setor privado na qualidade do investimento que tem feito no país. Quando refiro setor público incluo aqui as autarquias. A Câmara Municipal de Castelo Branco é um exemplo a seguir na criação de condições para o investimento nesta área com o retorno evidente para as populações locais. O que esperamos é que se continue a criar condições para a atração de investimentos através da simplificação dos processos burocráticos e da melhoria das infraestruturas existentes.

Quais os principais desafios do setor em 2017?

Claramente o tema da mão-de-obra

qualificada em número suficiente pois permitirá impulsionar o investimento já existente bem como atrair novos investimentos. A manutenção da vantagem comparativa nacional nos mercados internacionais nas variáveis de contexto que já identifiquei. Tudo isto tem que ser muito bem divulgado nos países 'emissores' de oportunidades de *nearshoring*, ou seja, a capacidade que o país e as empresas tiverem para divulgar de forma objetiva a nossa oferta nesta área, onde claramente a qualidade do serviço, e não o preço, é um dos nossos maiores desafios.

A curto/médio prazo por onde vai passar, ou tem mesmo de passar, a evolução do setor?

Temos que caminhar claramente para acrescentar valor aos serviços que prestamos e conseguir que os clientes nos integrem em processos *core* dos seus negócios. Apenas integrando cada vez mais a cadeia de valor do cliente vamos conseguir mais e melhor investimento. ●

INTERNACIONALIZAÇÃO

ValueKeep quer captar novas subscrições cloud

A spin-off da Primavera BSS vai focar-se numa primeira fase nos mercados inglês e espanhol, devido ao seu potencial e maturidade neste nicho.

MAFALDA SIMÕES MONTEIRO

mmonteiro@jornaleconomico.pt

A ValueKeep quer “atingir um volume de negócios de meio milhão de euros”, no primeiro ano de atividade. No entanto, a principal meta esteja centrada na aquisição “de novas subscrições cloud”, disse Luís Cadillon, recentemente nomeado diretor-geral da também recentemente criada spin-off da Primavera BSS, a ValueKeep.

A empresa posiciona-se no mercado global de soluções de gestão de manutenção de ativos e vai começar por focar-se “nos mercados inglês e espanhol, devido ao potencial e nível de maturidade destes mercados neste nicho de atividade”, explica Luís Cadillon em declarações ao Jornal Económico. Para o efeito “iremos reforçar a equipa a nível comercial, nos mercados de Espanha e Reino Unido, através da contratação de recursos locais para desenvolvimento do negócio em cada região”. Uma vez que iniciámos o projeto com a equipa técnica praticamente constituída, iremos recorrer ao regime de outsourcing, aproveitando o facto de termos boas empresas em Portugal para o efeito”.



Luís Cadillon, diretor-geral da ValueKeep, spin-off da Primavera BSS

A empresa tem como clientes preferenciais a indústria, construção civil, transportes, saúde, utilities e retalho. Adicionalmente a empresa pretende dar resposta a empresas prestadoras de serviços de manutenção e gestão de edifícios (casas de espetáculos, escolas, universidades, hotelaria e organismos públicos). São setores onde é particularmente importante “garantir que os seus processos de negócio não são interrompidos por uma inadequada gestão dos seus ativos mais críticos. Assumimos claramente como drivers: a otimização da gestão dos ativos, a

melhoria do seu tracking e o incremento do ROA (Return on Assets) das organizações”.

A empresa representa um investimento inicial de 1,6 milhões de euros ao qual se irá somar cinco milhões de investimento em investigação e desenvolvimento e internacionalização.

Cadillon está consciente de “que Portugal, pela qualidade, custo e capacidade tecnológica dos programadores e consultores que forma, pode ser um mercado muito interessante para o outsourcing em nearshore”. ●

SOLUÇÃO

Soltráfego vai gerir tráfego em Matosinhos e Trofa

A solução foi totalmente desenvolvida em Portugal, pela equipa de engenharia e inovação da Soltráfego e é uma das apostas da empresa para 2017.

A Soltráfego criou uma plataforma para a monitorização e gestão de anomalias em sistemas semafóricos e outros, a “goTraffic - smart monitoring & controlling”, destinada às autarquias. A solução visa monitorizar remotamente o funcionamento dos semáforos, registando eventos, inoperacionalidades ou falhas de energia. Os primeiros concelhos a implementar a solução serão, segundo o fabricante, serão Matosinhos e Trofa.

“A solução foi totalmente desenvolvida em Portugal, pela equipa de engenharia e inovação da Soltráfego e é uma das nossas apostas para 2017”, explicou Carlos Oli-

veira, presidente da empresa ao Jornal Económico.

O responsável assinala que a goTraffic permite às autarquias reduzir custos, pois os “módulos podem adaptar-se a qualquer controlador de semáforos”, rentabilizando “os equipamentos existentes, otimizando a manutenção e reduzindo o tempo de intervenção através da identificação rápida de incidentes e respetiva resolução”.

Ao conseguir fazer o trabalho de gestão e controlo remotamente é possível poupar “meios humanos, técnicos e operacionais”, criando valor através da prestação “de um serviço melhor, mais rápido e mais

eficiente” e inclusivamente, “disponibilizar, se assim o entenderem, informação aos cidadãos”.

A goTraffic é suportada por uma aplicação assente na web, com software dedicado para a gestão dos controladores de tráfego e das intervenções técnicas, explica Carlos Oliveira. Para o efeito, a solução integra a implementação de interfaces eletrónicas de controlo e comunicações GPRS sobre IP, que permite a “supervisão remota em tempo real”. Os mapas associados estão disponíveis a partir de qualquer PC ou dispositivo móvel com os sistemas operativos iOS ou Android. ●

OPINIÃO

Security as a Service: a solução para os problemas de segurança das PME



ALFONSO RAMÍREZ

Diretor-geral da Kaspersky Lab Iberia

As ciberameaças são cada vez mais complexas e desenvolvem-se, lamentavelmente, bastante rápido. Ainda que muitos dos ataques sejam dirigidos a grandes empresas, as pequenas e médias não ficam de fora no que toca às atividades dos grupos de “hackers”. Os grandes riscos que estas empresas enfrentam estão relacionados, por um lado, com os orçamentos reduzidos para segurança nas Tecnologias de Informação (TI) e, por outro, com a pouca experiência e formação que os seus profissionais têm nesta área.

Um estudo recente da Kaspersky Lab e do B2B International revela que as empresas estão cada vez mais conscientes deste cenário, com mais de metade (54%) das PME a acreditar que a sua segurança na área das TI se encontra comprometida em determinado momento e cerca de 40% a admitir que lhes falta a visão ou a informação sobre as ameaças com que o setor se depara.

E a verdade é que as PME enfrentam, cada vez mais, situações complexas e que podem resultar em milhares de euros em prejuízos. Por exemplo, muitas delas, perante o imparável aumento do volume de smartphones, decidiram adotar o Bring Your Own Device (BYOD).

No entanto, isto faz com que a segurança seja ainda mais difícil de implementar, para além de representar uma porta de entrada para os hackers, no caso de os dispositivos móveis não estarem munidos de uma proteção adequada.

A perda de dados internos e

confidenciais é uma das principais preocupações das empresas que dizem, também, sentir-se vulneráveis perante ataques aos serviços de cloud que utilizam. Isto significa que as consequências de um ataque de vírus ou “malware” não são meramente financeiras, afetando também a produtividade das PME (41%).

Perante este cenário, o Security as a Service (SaaS) pode ser a resposta, sendo que quase metade (40%) das empresas já deposita a sua confiança em terceiros para gestão das suas infraestruturas e processos de TI. Deste modo, as PME podem aproveitar as vantagens das soluções de segurança sem terem que dedicar grandes orçamentos, que, geralmente, estão fora do seu alcance, nem dispor de uma equipa própria de especialistas em TI.

A grande vantagem do outsourcing, em comparação com outras abordagens, é que as empresas prestadoras de serviços TI, têm especialistas que conseguem, para além de dar resposta às funções ditas básicas, construir infraestruturas de TI de um modo correto e seguro e escolher o software apropriado dentro do orçamento definido.

As empresas que se encontram consideravelmente mais satisfeitas com a eficácia da consultoria em segurança (62%) e com os MSP (59%) são aquelas que consideram como prioridades os serviços de cloud e o Business Process Outsourcing (BPO).

Os desafios com que as PME se deparam, atualmente, para protegerem os seus negócios das ameaças online nunca foram tão elevados. À escassez de recursos financeiros e humanos junta-se a evolução e constante transformação dos tipos de ataques. Neste panorama, é fundamental que a proteção dos negócios das empresas seja pensada de uma forma inteligente e personalizada, recorrendo ao know-how de especialistas em cibersegurança. ●