



REPORTAGEM

OUTSOURCING

A PORTUGAL
OUTSOURCING
PROMOVEU A SUA 4.ª
CONFERÊNCIA, NESTA
EDIÇÃO DEDICADA A
"UM OLHAR EXTERNO"

POR SÓNIA BEXIGA



PÁGS. 8 E 9



OUTSOURCING

"Internacionalizar o outsourcing continua a depender da externalização de funções"



FOTOS OJE/VICTOR MACHADO

Urge inverter o caminho empresarial de primeiro vender os seus produtos lá fora para só então ter o reconhecimento interno

A Portugal Outsourcing (APO), associação que reúne as principais empresas de outsourcing do país com recurso às tecnologias de informação e de processos, promoveu no passado dia 13, no Auditório da Universidade Nova de Lisboa, a sua 4.ª conferência, nesta edição, dedicada a "Um Olhar Externo"

Este evento teve como especial enfoque a apresentação do mais recente estudo da APO, designado "Portugal como destino de Nearshore Outsourcing". Neste estudo, Portugal é identificado pelo seu potencial para captar investimentos estrangeiros significativos e desenvolver uma indústria de exportação líder em serviços de outsourcing.

"PORTUGAL COMO DESTINO DE NEARSHORE OUTSOURCING"

O estudo, apresentado por Rogério Carapuça, Chairman da Novabase (coordenação de Vítor Prisca), com base num conjunto variado de fontes, do Banco de Portugal ao Eurostat, entre muitas outras estatísticas nacionais, identificou as vantagens em domínios distintos, nomeadamente no país, com as exportações a manter um forte crescimento, a burocracia a diminuir e ainda a contração da economia interna a favorecer a concorrência e a competitividade; nas infraestruturas, com a sua qualidade a ser tida como um fator de competitividade muito valorizado pelo investimento estrangeiro; nas competências, com a flexibilização das leis do trabalho (ainda que os participantes tenham sido unânimes quanto à necessidade de promover um enquadramento mais específico, que contemple uma maior flexibilidade), bem co-

mo na disponibilidade de mão de obra qualificada, que aumentou, apesar da saída para o estrangeiro de jovens licenciados, e, por último, os custos, verificando-se uma perda de competitividade em algumas áreas, exceto nos custos unitários de trabalho.

Em conclusão, o estudo evidencia, como principais aspetos positivos, o facto de as empresas estarem mais focadas no mercado externo e nas exportações, com os resultados a aparecer apesar da crise; o aumento de competitividade da função trabalho, resultante da maior flexibilidade laboral.

Neste contexto, as metas por atingir passam pela implementação de medidas para a melhoria da eficiência da administração pública central e local; por efetivar o "alívio" proposto da atual carga fiscal sobre as empresas para acelerar a captação de investimento estrangeiro; apostar mais na autonomia das Universidades e na agilidade da sua gestão corrente, agora que o financiamento próprio começa a ultrapassar o público. Sendo que, em termos gerais, a alavançagem e internacionalização do outsourcing continuam a depender das decisões de externalização de funções.

PORTUGAL TEM "DE SE SABER VENDER"

Na perspetiva de interligação entre

Carlos Lourenço, direção APO

"Acredito que o crescimento quantitativo e qualitativo verificado neste setor pode contribuir para o próprio crescimento económico de Portugal, alavancando diretamente sobre o aumento de exportações e a criação de postos de trabalho"



as esferas académica e industrial, para muitos distantes, João Barros, professor da Faculdade de Engenharia da Universidade do Porto e diretor nacional do Programa Carnegie Mellon, dedicou a sua intervenção às "Universidades, Ciência e Outsourcing", afirmando que, de facto, "nas universidades portuguesas, existe uma concentração de talento muito assinalável". E embora considere que há muito trabalho pela frente, Portugal conseguiu fazer uma aposta decisiva na tecnologia e na ciência, investir e permitir colaborações com os melhores do mundo.

Com os projetos e protótipos que nascem no seio das universidades às start-ups criadas em incubadoras de empresas como a UPTeC, João Barros acredita que Portugal pode, cada vez mais, marcar a diferença no plano internacional. O próprio arroubrou com duas empresas, tecnológicas com soluções já premiadas, que captaram a atenção de investidores em Boston e que exemplifi-

cam bem a potencialidade do networking a que Portugal tem total acesso e que deve estar no centro de uma estratégia para a ciência em Portugal.

Na partilha do "business case" esteve Carlos Barros, CEO da Fujitsu Global Delivery Center Lisboa. Num claro exemplo de sucesso, o centro da Fujitsu em Lisboa assume um papel de excelência na prestação de serviços nearshore e em comparação com os restantes quatro centros do grupo localizados na Costa Rica, Polónia, Malásia e Rússia. Segundo o responsável, o caminho de êxito, que remonta a 2005, pode ser resumido numa equação de muito planeamento, mas também alguma sorte. Têm hoje 640 colaboradores (40% estrangeiros), cobrem 100 países, 17 línguas e têm 100 mil utilizadores. Neste cenário, evidenciou como fatores de atratividade de Portugal a localização central; abertura cultural; disponibilidade de talentos; estabilidade cambial e, essencialmente, climática; e ainda a re-

putação e previsibilidade do serviço prestado.

Em matéria de captação de investimento estrangeiro e dos esforços a envidar para "melhor vender Portugal e a qualidade dos seus serviços de outsourcing", Joaquim Sêrvulo Rodrigues, CEO da Espírito Santo Ventures que já investiu, nos últimos 13 anos, cerca de 250 milhões de euros, sendo que 50% ficaram em Portugal e os restantes se dividiram entre os EUA e a Europa, frisou que, no exterior, somos reconhecidos individualmente, através de quem trabalha lá fora, mas as empresas são desconhecidas. Assim, considera que urge inverter o caminho empresarial de primeiro vender os seus produtos lá fora para, só então, ter o reconhecimento interno; conseguir a diferenciação e tornar-se numa referência do primeiro mundo; melhorar os três parâmetros fundamentais para o investidor estrangeiro: justiça, fiscalidade e consistência política; conseguir o reconhecimento da excelência da engenharia e tecnologia portuguesas e assim atrair a instalação de centros tecnológicos.

Por último, o "olhar externo", acompanhado de uma análise aos mais diversos parâmetros que um prestador de serviços outsourcing TI deve reunir para atrair um investidor estrangeiro, chegou por Patricia Cody-Otero, Gartner Executive Program VP and Executive Partner. A Gartner, uma das mais conceituadas entidades das TIC, classifica Portugal, há três anos consecutivos, como um dos 11 principais países desenvolvidos escolhidos para serviços offshore de Tecnologia de Informação (TI) e Business Process Outsourcing (BPO).

A presença institucional foi assumida pela AICEP Portugal Global, por Pedro Pereira Gonçalves, que assegurou que Portugal tem sido alvo de uma procura forte e constante por parte de investidores que pretendem abrir centros partilhados em Lisboa e não só. As valências de Portugal responsáveis por este interesse passam pela educação, com nível de reconhecimento internacional pelo talento e qualificação dos nossos recursos humanos, pelas parcerias com universidade internacionais e pela aposta cada vez maior num ensino dual (ensino/formação profissional), assim como pela nossa competitividade, sobretudo nos salários praticados, e das reformas que estão em curso, especialmente na área da flexibilização das leis laborais.



Ideias para registar



ALAVANCAR E INTERNACIONALIZAR O SETOR DE OUTSOURCING

ROGÉRIO CARAPÇA
CEO NOVABASE

"Perda de competitividade em algumas áreas, exceto nos custos unitários de trabalho, o que não é necessariamente uma boa notícia. Queremos competir através de salários baixos?"



TECNOLOGIA QUE PERMITE RENTABILIZAR INFRAESTRUTURAS

JOÃO BARROS
PROF. FACULDADE DE ENGENHARIA DA UNIV. PORTO

"Se Portugal tem boas universidades? É claro que sim. E não tenho dúvidas de que devem ser as universidades a estar na frente da diplomacia económica."



INCENTIVAR O INVESTIMENTO E RETER TALENTO

CARLOS BARROS
CEO FUJITSU GLOBAL DELIVERY CENTER LISBOA

"Se hoje são contabilizados 19 clusters em Portugal, acho que o setor outsourcing deveria ser o vigésimo, porque é uma área absolutamente estratégica."



CAPACIDADE DE VENDER DESENVOLVIMENTO

JOAQUIM SÉRVULO RODRIGUES
CEO ESPÍRITO SANTO VENTURES

"Somos os piores a apoiar o que de muito bom se faz em Portugal. Mas temos de nos saber vender e conseguir vender a excelência da nossa engenharia e tecnologia."



TRABALHO CONJUNTO DO SETOR E DO ESTADO

PATRICIA CODY-OTERO
GARTNER EXECUTIVE PROGRAMS VP E EXECUTIVE PARTNER

"As nossas análises mostram-nos que os portugueses são persistentes, motivados, criativos. Têm a capacidade de fazer acontecer e sem orçamento para tal."



PORTUGAL TEM UMA PROPOSTA DE VALOR

PEDRO PEREIRA GONÇALVES
AICEP PORTUGAL GLOBAL

"Em termos de apoios, para além do QREN, passá-mos a apoiar os estágios, prologando-se pelas etapas seguintes: formação e contratação."

Projetos e experiências partilhados no universo Outsourcing

Algumas das principais empresas e seus representantes fizeram questão de marcar presença na 4.ª Conferência da APO, um espaço de debate e partilha que, para muitos, se tornou incontornável



Frederico Moreira Rato, Reditus, e José Galamba de Oliveira, Accenture



Nuno Santos e José Galamba de Oliveira, DG GFI Portugal e CEO Accenture



Fernando Resina da Silva, Partner Vieira de Almeida & Associados, e Joaquim Sérulo Rodrigues, CEO Espírito Santo Ventures



Sérgio Moraes, DG Sibs Processos, e Guilherme Pereira, APO