



CONFERÊNCIA

"O que fazer para faturar cerca de 2,5 mil milhões por ano (média da UE)?"

"Business Transformation Outsourcing – os novos modelos de outsourcing" foi o tema da mais recente conferência da APO – Associação Portugal Outsourcing em parceria com a Vieira de Almeida & Associados, realizada a 18 de junho

POR SÓNIA BEXIGA

PÁG. 8 E 9





CONFERÊNCIA

"O que fazer para faturar cerca de 2,5 mil milhões por ano (média da UE)?"

Por SÓNIA BEXIGA

FOTOS: OLIVEIRA MACHADO



José Carlos Gonçalves, presidente da direção da APO, moderou o debate que, uma vez mais, foi sinónimo de esclarecimento do potencial do outsourcing no nosso país e da inteira disponibilidade da associação para o divulgar e potenciar.

"Business Transformation Outsourcing – os novos modelos de outsourcing" foi o tema da mais recente conferência da APO – Associação Portugal Outsourcing em parceria com a Vieira de Almeida & Associados, realizada a 18 de junho, no auditório desta sociedade de advogados, em Lisboa

A INICIATIVA arrancou com uma abordagem transversal, feita à luz de uma interpretação nacional sobre o conjunto de aspetos que a Roland Berger, aqui representada por Jorge Alcobia, identifica como sendo as "tendências globais do outsourcing".

Os últimos estudos desta entidade permitem encontrar resposta para as questões do outsourcing no contexto económico global através das atuais quatro principais indústrias: o estudo da aviação, automóvel, telecomunicações e serviços financeiros conclui que, em momentos de crise, "as empresas reinventam-se, procurando aumentos de competitividade, reestruturando cadeias de valor, sendo o outsourcing uma opção bastante considerada atualmente", sublinha Alcobia.

Sob a perspectiva portuguesa, não obstante a necessidade de o país aumentar a competitividade e das "excelentes" condições de base de que dispõe (proximidade ao centro da Europa, estabilidade, segurança, facilidade de falar línguas), o peso do outsourcing no PIB mantém-se estável (0,54%), não tendo surgido nos últimos 3 anos iniciativas transformacionais.

Colocando como desafio assumir que Portugal é um país com potencial em outsourcing, Alcobia questiona: "O que fazer para faturar cerca de 2,5 mil milhões de euros por ano (média da União Europeia)?" Na sua opinião, passa por identificar as iniciativas transformacionais em curso e saber, face ao potencial que tem sido identificado para o mercado português, que estratégia existe. Tentando então definir que constrangimentos se levantam e conceber uma proposta de valor. É igualmente relevan-

Peso do outsourcing no PIB mantém-se estável (0,54%), não tendo surgido nos últimos 3 anos iniciativas transformacionais

te identificar que cooperação existe entre os diversos players "de modo a transformar o potencial em realidade e deixar de ser uma promessa adida", bem como que estratégia concertada existe ao nível da indústria, de forma a perceber como passamos da "preocupação de dividir o bolo para fazer crescer-lo", conclui.

Jorge Alcobia salienta ainda que, com base no benchmark realizado, a meta de Portugal deve passar por alcançar nos próximos 3 a 5 anos, os valores médios da UE, ou seja 1,5% do PIB, o que obriga a um crescimento de quase 300%.

PERSPECTIVA DO CLIENTE

A conferência contou com um painel de entidades convidadas a partilhar as suas experiências nesta área. Pedro Gaivão da EDP Soluções Comerciais, trouxe o exemplo de uma empresa centrada na prestação de serviços a utilities, em especial para empresas do grupo EDP, tendo realizado cerca de 170 milhões de operações em 2012. Trabalham com cerca de 2500 pessoas, das quais cerca de 75% são externas e 44% estão em modelo do outsourcing de recursos. Como aspirações estratégicas, visam reduzir o "cost to serve" dos clientes; otimizar a satisfação; minimizar o risco opera-

cional; desenvolver capacidades de resposta a novos desafios comerciais e de gestão; e fortalecer competências e motivação dos colaboradores.

Os CTT, representados por Graça Oliveira, sublinham reconhecer os benefícios dos modelos de negócio com recurso ao outsourcing e partilharam a sua experiência como cliente e como fornecedor. As ofertas BPO caracterizam-se pela capacidade de assegurar processos de negócio, com o compromisso da otimização contínua, o que implica o conhecimento profundo dos processos e a capacidade de os melhorar recorrendo a desenvolvimentos aplicativos e novos serviços. Os CTT defendem a evolução para modelos de maior compromisso e parceria com fornecedores, em prol do cumprimento dos objetivos de negócio e convicção do valor entregue com BTO, desenvolverem uma linha de negócio no âmbito das suas competências.

José Paulo Rodrigues, da Espírito Santo Informática, centrou atenções em negócios que não tiveram êxito, partilhando critérios a ter em conta para inverter finais infelizes. Os alertas da sua intervenção passaram por situações como o cliente pretender passar toda a atividade para BPO, a inexistência de escala e rentabilidade suficiente para aguentar fase inicial do projeto, a necessidade de adquirir mais meios operacionais e tecnológicos para a prestação do serviço, o risco de aquisição de conhecimentos apenas por transferência de recursos operacionais, entre outras condicionantes de natureza operacional ou financeira.

"DUAS PEÇAS DO MESMO PUZZLE?"

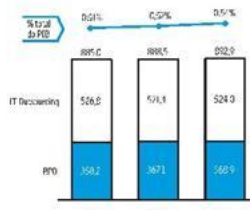
Fernando Resina da Silva (Vda), trou-

xe a temática das esferas, distintas ou não, do outsourcing e do cloud computing, encontrando como resposta a complementaridade. Em comum, estão serviços computacionais (IT), entidade externa, aplicações, infraestruturas e processos. Como vantagens: a redução de custos, aumento da qualidade, maior eficácia e flexibilidade, acesso a tecnologia de ponta, simplificação da estrutura e acesso imediato a SW e HW. Mas também partilham inconvenientes: redução de segurança, privacidade, disponibilidade, acesso à informação por terceiros, lock-in e erosão do co-

nhecimento interno. Atualmente, o principal problema recai sobre a inexistência de legislação/boas práticas para serviço Cloud, ao contrário do outsourcing. Em 2012, a Comissão Europeia elencou as principais barreiras e, até final de 2013, desenvolverá um modelo de termos e condições contratuais (PMI e consumidores individuais), no âmbito da Common European Sales Law; vai rever cláusulas contratuais tipo relativas à transferência de dados pessoais e fazer aprovar regras para prestadoras de serviços Cloud; e ainda, implementar com um Código de Conduta.

Mercado de Outsourcing em Portugal [2010-2012; M€]

Fonte: APO



- > Quer em valor absoluto quer em % o peso do outsourcing na economia portuguesa tem-se mantido estável (tem sido o PIB a diminuir)
- > Os serviços de BPO têm crescido ao contrário do ITO - mas com valores reduzidos
- > A L&S dá a Outsourcing ainda não tem conseguido desempenhar o papel que se poderia esperar

Valor do outsourcing em % do PIB

Fonte: APO



- > Portugal encontra-se abaixo da média da UE, e de países como a Roménia
- > Reino Unido constitui um dos mercados Europeus com outsourcing mais moderno e avançado
- > Situação de Portugal devido, em parte, a negligência apresentada na Administração Pública de Portugal



Ideias para registar

TENDÊNCIAS GLOBAIS DO OUTSOURCING



JORGE ALCOBIA
ROLAND BERGER

"Transformar o potencial em realidade e deixar de ser uma promessa adiada, bem como que estratégia concertada existe ao nível da indústria, de forma a perceber como passamos da preocupação de dividir o bolo para fazê-lo crescer."



AJUSTAR À LIBERALIZAÇÃO DA ENERGIA

PEDRO GAIVÃO
EDP SOLUÇÕES COMERCIAIS

"Como missão, a EDP Soluções Comerciais pretende prestar serviços comerciais partilhados a utilities e assegurar a maximização de sinergias de forma a potenciar o crescimento dos clientes"



EXPERIÊNCIA DE CLIENTE E FORNECEDOR

GRAÇA OLIVEIRA
CTT

"Ofertas de BPO caracterizam-se pela capacidade de assegurar processos de negócio com o compromisso da otimização contínua, o que implica o conhecimento profundo dos processos e a capacidade de os melhorar."



ADEQUAR OFERTA ÀS CARACTERÍSTICAS DO PROJETO

JOSÉ PAULO RODRIGUES
ESPÍRITO SANTO INFORMÁTICA

"O momento de cessação do contrato pode ser o mais sensível e tornar-se o mais lesivo de todo o processo e o cliente não pode ficar refém da entidade que faz o serviço."



OUTSOURCING VS CLOUD COMPUTING

FERNANDO RESINA DA SILVA
VIEIRA DE ALMEIDA & ASSOCIADOS

"Considero tratarem-se de duas peças do puzzle, numa relação onde se evidencia quão complementares são, ainda que com enquadramentos jurídicos bastante diferentes, contando apenas o outsourcing com contratos negociáveis e boas práticas contratuais sedimentadas."

Parceiros distintos aprofundam denominadores comuns

A conferência foi igualmente palco de encontros e breves partilhas sobre os novos modelos de outsourcing, o seu peso e importância na sociedade tal como a concebemos atualmente e a projetamos no futuro



António Brandão de Vasconcelos (Everis+APO) e Gonçalo Lacerda (EDP)



Vasco Barbosa (Glintt), Frederico Moreira Rato (Reditus)



Guilherme Ramos Pereira (APO) e Samuel Tuati (Eurogroup Consulting)



Pedro Gaivão (EDP), Jorge Alcobia (Roland Berger), José Carlos Gonçalves (CGI+APO) e João Gonçalves (IBM)



Gonçalo Lacerda (EDP), Teresa Girbal (Ericsson) e Carlos Lourenço (CGI)



Miguel Mateus (Generg) e Paulo Luz (CGI)



Fernando Resina da Silva (Vieira de Almeida & Associados) e José Paulo Rodrigues (ESI)



João Gonçalves (IBM), Sérgio Carvalho (PT) e Jorge Alcobia (Roland Berger)



João Vicente (EDP) e Paulo Luz (CGI)