



# OUTSOURCING DE SERVIÇOS DE TI

Portugal está entre os destinos mais competitivos para a atração de centros de competência de tecnologias da informação a nível internacional. A qualidade dos profissionais nacionais é um dos fatores que determina esta escolha, a par da localização estratégica do país, a segurança e, até, o clima. Contudo, o grande desafio continua a ser a escassez de recursos especializados.

**A** generalização do trabalho remoto trouxe um novo fôlego ao mercado do *outsourcing* de serviços de TI. Se já antes da pandemia muitas multinacionais escolhiam os serviços prestados a partir de Portugal para externalizar áreas não *core* das suas organizações, com a garantia de qualidade dos profissionais nacionais, hoje este é um segmento em expansão. O país está preparado para atuar ao nível dos três modelos de *outsourcing* - *offshore*, *onshore* e *nearshore* -, competindo com os melhores em preço e qualidade. Atualmente, a dinâmica do trabalho remoto permite não só a atração de empresas internacionais, que a partir de Portugal prestam estes serviços a nível global, como ter os melhores profissionais nacionais ou internacionais a trabalhar a partir de outras localizações para fornecedores de serviços de *outsourcing* baseados em território nacional. As organizações nacionais estão também mais cientes das vantagens destes modelos, com a redução de custos a encabeçar os benefícios mais valorizados, a par com o aumento da capacidade de inovação e de crescimento

do negócio, a distinção face à concorrência e, muito importante, mais tempo para focar a sua atenção no *core business*.

## TRABALHO EM PARCERIA

Os modelos de *outsourcing* de TI também sofreram grandes alterações nos últimos anos. Da simples externalização do *help desk* ou dos departamentos de tecnologias da informação, a prestação destes serviços é hoje muito mais do que um contrato. As organizações procuram um trabalho em equipa e parcerias estratégicas que criem reais mais-valias para o negócio, em muitos casos com partilha de receitas e geridas por métricas e objetivos bem definidos. Nestes casos, o fornecedor do serviço está disposto a investir no desenvolvimento de soluções específicas que vão ao encontro das necessidades do cliente, sendo remunerado com base nos ganhos.

A aceleração da transformação digital das empresas em todos os sectores de atividade demonstrou que estas parcerias são essenciais para a sobrevivência dos negócios.

# CENTROS DE COMPETÊNCIA EM PORTUGAL: FATORES DE ATRAÇÃO



## 1. LOCALIZAÇÃO GEOGRÁFICA

Proximidade com os restantes países europeus e com os Estados Unidos tornam o país apetível e bem posicionado para fazer negócios. A localização do país dá-lhe um acesso facilitado e de proximidade com um mercado de 500 milhões de europeus, a que se juntam 260 milhões de pessoas nos países lusófonos.



## 2. TALENTO

A qualidade das instituições de ensino superior e de investigação atrai o interesse das empresas internacionais, bem como de jovens que procuram o país para estudar. Existem quatro universidades portuguesas no Global Ranking do *Financial Times* (2019).



## 3. QUALIDADE TÉCNICA

A preparação dos recursos humanos nacionais vai além da qualidade técnica conferida pelas universidades e passa também pelas competências linguísticas e pela capacidade de adaptação e de trabalho.



## 4. POLÍTICAS SOCIAIS

Segurança e estabilidade política e social influenciam muitas das decisões das empresas internacionais no momento em que definem a localização dos seus centros de competência. Fatores como fazer parte da União Europeia, da ONU e da OCDE também pesam nestas escolhas.



## 5. QUALIDADE DE VIDA

Clima, gastronomia, hospitalidade e multiculturalidade são muito valorizados por quem vem de fora e servem de atrativo para recursos humanos que queiram estabelecer-se fora dos seus países de origem.



## 6. INOVAÇÃO

Boas infraestruturas tecnológicas e de comunicação são fatores essenciais para empresas que pretendem trabalhar com outros mercados, mas o reconhecimento da capacidade inovadora do país e dos seus profissionais são igualmente valorizados.

### PRINCIPAIS ATIVIDADES QUE VÃO AFETAR O MERCADO DE NEARSHORING

- Teletrabalho (*home office* e reuniões virtuais) – 29%
- Robotização e automação – 22%
- Inteligência artificial – 17%
- Aproximação das cadeias de abastecimento – 17%

### MAIORES DESAFIOS NA EUROPA QUE PODEM AFETAR O MERCADO DE OUTSOURCING

- Inflação
- Abrandamento económico
- Incerteza devido à guerra
- Quebras nas cadeias de abastecimento
- Preços da energia
- Ataques cibernéticos
- Alterações legislativas/regulatórias

# OUTSOURCING TRAZ VALOR ACRESCENTADO



Sandra Tenazinha,  
head of outsourcing na askblue

Especialização e qualidade são algumas das vantagens do *outsourcing* de TI no contexto atual. Sandra Tenazinha, *head of outsourcing* na askblue, explica outros benefícios que tornam este modelo atrativo para organizações de diferentes sectores.

## Um serviço de *outsourcing* de TI acaba por ser uma relação de parceria?

O *outsourcing* traz grandes vantagens, designadamente a especialização do serviço prestado, a qualidade da entrega e o sucesso garantido. De facto, podemos falar numa relação de parceria, mas é muito importante que as empresas de *outsourcing* operem de uma forma séria e profissional. O sucesso só é possível através de uma confiança extrema.

## Que modelos de *outsourcing* existem?

Podemos optar por trabalhar num de três modelos: *offshore*, *onshore* e *nearshore*, de acordo com as características de cada organização e de cada negócio. O *outsourcing* permite que as empresas se foquem naquilo que é o seu *core business*, a sua atividade principal. Além disso, tem de ser visto como uma parte integrante da solução que traz consigo inúmeras vantagens, tais como inovação, diferenciação, flexibilidade, eficácia, eficiência e uma significativa redução dos custos fixos. O *outsourcing* traz, sem dúvida, valor acrescentado a qualquer organização.

## Quais os desafios e as dificuldades atuais?

Ao longo de 28 anos na área do *outsourcing*, passei por muitas mudanças e tempestades, assim como estados de espíritos e de mercados, ultrapassando sempre as dificuldades com um foco e uma solução à vista. Hoje,

esse foco continua a existir, a solução é que está difícil, porque as mudanças trazidas pela era covid-19 são imensas. O trabalho remoto ou híbrido trouxe muitas alterações de hábitos, até culturais. A adaptação foi muito rápida e agora não queremos voltar atrás, por razões como a poupança de tempo e de dinheiro, quer para as pessoas quer para as organizações. Surgiram alternativas de trabalho em modelo remoto que absorveram praticamente toda a capacidade intelectual disponível e provocaram uma enorme instabilidade nas pessoas, nas empresas, na sociedade em geral.

## Faltam recursos especializados?

O mercado depara-se com um gigantesco desequilíbrio entre a oferta e a procura de profissionais de TI. As empresas têm dificuldade em identificar profissionais qualificados disponíveis, em conseguir retê-los e em controlar os custos estimados.

## Mas, por outro lado, a qualidade técnica é reconhecida dentro e fora do país.

Sim. Em Portugal, a qualidade dos profissionais é bastante elevada, pelo que estes são atraídos para desafios internacionais. Há muito *know-how* técnico, porque existe uma formação de excelência e os recém-licenciados saem das faculdades com muita qualidade e excelentes bases. A isto junta-se a facilidade em falar línguas e a capacidade de adaptação a culturas diferentes. Os portugueses têm um verdadeiro espírito aventureiro, um sentido prático da vida. Somos reconhecidos em todo o mundo, em diversas áreas, e temos desenvolvido e criado muitas empresas de referência reconhecidas mundialmente como verdadeiros casos de sucesso.

## Neste contexto, diria que o *outsourcing* é uma mais-valia para qualquer organização?

Temos um mercado em pleno crescimento e o *outsourcing* traz, garantidamente, mais-valia a qualquer negócio. Contudo, é preciso reter os melhores profissionais nacionais e internacionais, e uma das soluções principais para fazê-lo passa por oferecer melhores e diferentes condições de trabalho. Temos, todos juntos, que enfrentar este desafio, encarando-o com a normalidade destes novos tempos.

# UM PARCEIRO 360°

A capacidade de adaptação aos desafios lançados pelo cliente é um dos fatores diferenciadores do modelo de negócio da Ar Telecom, que focou a sua oferta de *outsourcing* de IT num conjunto de serviços especializados.



Nelson Nogueira, *managed services*,  
*business unit manager* da Ar Telecom

**N**uma conversa com a *Exame Informática*, Nelson Nogueira, *managed services*, *business unit manager* da Ar Telecom, explicou a aposta da operadora em serviços de *outsourcing* de IT especializados e diferenciadores. Uma área em crescimento e na qual Portugal pode destacar-se face a outros países da Europa.

## A Ar Telecom está a apostar no *outsourcing* de IT. Qual a oferta de serviços que disponibilizam?

A aposta no *outsourcing* é um complemento das nossas soluções de comunicações, *datacenter*, *cloud* e segurança. Consideramos que é essencial para proporcionar às empresas portuguesas soluções globais que reduzam a complexidade de gestão de IT.

Disponibilizamos três componentes de serviços especializados – *Digital Workplace*, *System Workloads*, *Networking & Security* – e, de forma agregada, o *Strategic Outsourcing*, que inclui a componente de *Consulting*, onde partilhamos a nossa experiência na gestão de IT, elevando a respetiva maturidade em várias áreas de atuação. Nos *Managed Services* conseguimos agregar outros serviços da Ar Telecom, como *cloud*, *networking*, segurança e materiais *as-a-service*, permitindo de uma forma ímpar e no mesmo contrato responder a todas as necessidades com que uma organização se pode deparar nesta nova economia digital.

## Porquê esta especialização?

A nossa proposta de valor é proporcionar aos clientes a possibilidade de focarem os seus recursos de IT no *core* do negócio. Nesta perspetiva, especializámo-nos nas áreas mais tecnológicas, que, sendo essenciais para o desenvolvimento das empresas, não têm tanta influência no *core business* dos clientes. A nossa aposta e diferenciação é cla-

ramente no *Strategic Outsourcing*, que está subdividido em três componentes de serviços: *Digital Workplace*, que inclui serviços de suporte aos utilizadores e aos seus dispositivos tecnológicos; *System Workloads* – apoio, gestão, suporte e manutenção de servidores, base de dados, *middleware* e *groupware*, nos quais garantimos a disponibilidade e o bom funcionamento das aplicações de IT através de monitorização e intervenção proativa, e *Networking & Security*, que inclui gestão, suporte e monitorização da rede interna dos clientes, de forma a garantir a operação e segurança das organizações sem perder a agilidade necessária para a transformação dos seus negócios. A oferta abrange arquiteturas *on prem*, híbridas ou em *cloud* e estende-se desde os servidores até aos dispositivos móveis pessoais, numa visão holística dos sistemas que suportam o negócio. Estas soluções são adaptadas a cada uma das organizações e facilmente escaláveis.

## Quais os fatores de diferenciação da vossa oferta nesta área dos *Managed Services*?

O nosso principal fator de diferenciação é a capacidade de incorporação de 100% da cadeia de valor, com equipas e infraestruturas internas que, além do *outsourcing*, permitem dar uma resposta rápida a necessidades dos clientes na área das infraestruturas e dos serviços de comunicações e segurança. Isto permite um modelo de negócio adaptável e estruturado e proporciona ao cliente um parceiro que responde 360° aos seus desafios. Funcionamos como uma extensão do departamento de IT, ajudando os nossos clientes a crescerem de forma sustentada. Por outro lado, somos agnósticos no desenvolvimento de soluções de IT, no sentido em que trabalhamos na aplicação de soluções de todos os fornecedores do mercado, permitindo que o cliente faça as escolhas que fazem mais sentido para a sua organização.



# ANTECIPAR AS COMPETÊNCIAS DO FUTURO



A Experis tem vindo a reforçar a sua aposta no recrutamento e na formação de recursos especializados, em especial na área de IT, para dar resposta às crescentes necessidades do mercado. Nova academia vai permitir formar novos profissionais.

**A** pandemia acelerou os processos de transformação digital das empresas, que hoje procuram cada vez mais talento na área tecnológica. Fazer face à escassez de recursos e formar trabalhadores que possam responder às necessidades do mercado é o grande objetivo da Experis Portugal, que lançou, no final do ano passado, uma academia própria. Falámos com Pedro Amorim, *managing director* da Experis, sobre o futuro da empresa.

## **A Experis é hoje uma empresa de serviços e talento tecnológico?**

A afirmação é correta. No entanto, estamos numa fase de profunda transformação do nosso negócio a nível global, inclusive em Portugal. Isto é consequência do ADN da Experis, que desde sempre teve uma base tecnológica muito grande. Um dos fatores que nos diferencia é o foco no talento e no seu desenvolvimento para responder àquilo que são hoje as necessidades do mercado de IT. Temos vindo a evoluir de uma empresa generalista, em termos de perfis, e nos últimos dois anos o nosso foco tem sido o desenvolvimento da Experis como uma marca de IT do ManpowerGroup.

## **A marca está a redefinir o seu posicionamento através da oferta de serviços de recursos profissionais de IT e serviços de IT. Em que consistem estas ofertas?**

Somos uma empresa tecnológica em que o talento é fundamental. Em termos dos recursos profissionais de IT, oferecemos ao nosso cliente a possibilidade de fazer um aumento nas suas estruturas de projeto, em que colocamos recursos – *staff-as-a-service* – para que os nossos clientes possam dar resposta aos seus projetos. Esta é a dimensão de colocação de talento. Depois temos uma outra área em que o cliente contrata diretamente para as suas equipas e identificamos esse talento. A evolução de que falava tem a ver com irmos mais além nessa relação e chegar à dimensão de uma verdadeira empresa de *outsourcing*, que é querermos que os nossos clientes comecem a confiar-nos projetos chave-na-mão. Aí não é tão relevante a quantidade de recursos que temos, mas sim qual o objetivo final que o cliente pretende.

## **Qual o perfil das empresas que recorrem aos vossos serviços?**

Temos empresas 100% tecnológicas, multinacionais e nacionais, e empresas cujo *core* não é a tecnologia mas que, por todo o seu processo de transformação digital, têm vindo a requerer perfis especializados para integrar as suas equipas. Mas temos também *startups* e pequenas empresas que recorrem à Experis para identificar talento com determinadas competências. Diria que hoje os nossos clientes têm uma enorme diversidade em termos de dimensão e de geografias. Estamos a trabalhar em Portugal com muitas empresas que estão fora do país.

## **Que competências são atualmente mais procuradas pelas empresas?**

O mercado procura muitos *software developers* em várias linguagens de desenvolvimento. Temos tido grande procura de profissionais na área de *low code*, que fez com que também apostássemos, através da Experis Academy, no



Pedro Amorim, managing director da Experis

desenvolvimento de *bootcamps* de *low code* para responder às necessidades dos nossos clientes, mas também para a cedência de recursos que fazemos. O nosso mercado tem vindo a tornar-se anfitrião de muitos *hubs* tecnológicos que têm dentro de si inúmeras competências e necessidade de diversos perfis de desenvolvimento. Nos últimos dois anos também o mercado de cibersegurança cresceu exponencialmente. Esta é uma área onde o talento é escasso, porque as competências são muito recentes. Por isso são perfis raros, altamente remunerados e com forte pressão para a retenção.

### **Estão muito focados no talento IT, mas também querem aumentar os serviços de tecnologia. Quais são os planos?**

Hoje há uma área em que Portugal é classificado pelo grupo como destino preferencial, que é a área de *service desk*. Estamos a desenvolver e a fazer crescer o nosso Network Operations Center (NOC) em Portugal, que vai responder às necessidades de clientes do grupo, principalmente na Europa. Mas também podemos ter equipas a ajudar na monitorização de ataques cibernéticos. Diria que esse é o nosso grande desígnio, é onde nos queremos especializar. Já tínhamos noutras operações do grupo em Portugal muita experiência em BPO – *Business Process Outsourcing*. Estamos a trazer para a Experis as melhores práticas do grupo a nível global, para o crescimento do nosso NOC em Portugal. Queremos ser um parceiro de confiança e entregar soluções de qualidade aos nossos clientes. A outra área que queremos trabalhar, e estamos a fazê-lo, é a área de *low code*, nomeadamente para responder à necessidade de talento de um dos nossos clientes, a OutSystems. Diria que estas são três áreas – o NOC, o *low code* e a cibersegurança – de importante impacto nas nossas soluções de serviço em Portugal.

### **O que diferencia a vossa oferta de outras marcas neste mercado?**

Há um pressuposto importante por detrás de todo o desenvolvimento da Experis. Somos uma empresa cuja atividade

tem a ver com talento tecnológico e por isso trabalhamos sempre numa lógica não de reação, mas de proatividade face às necessidades do mercado. Estamos a ajudar os clientes a identificar as suas necessidades para antecipar a formação. A academia vai servir como incubadora de desenvolvimento de recursos para que estes clientes possam, na altura certa, ter uma resposta mais imediata e efetiva. Sendo uma empresa à escala global e estando em várias geografias, podemos ter acesso a talento em vários países e pô-lo a trabalhar para Portugal remotamente. Temos uma estratégia muito clara de saber quais são os países que nos podem entregar os melhores recursos competitivos para responder às necessidades em Portugal. Estarmos em 55 países e conseguirmos montar rapidamente operações em todos eles é um fator altamente diferenciador.

### **Um dos desafios atuais para as empresas, especialmente no sector das TI, é a escassez de talento. De que forma estão a abordar este problema?**

O mercado tecnológico sempre foi muito orientado pelo candidato. A pandemia veio acelerar muito os investimentos das empresas na sua transformação digital e, com isso, houve um acelerar da necessidade de recursos. O sistema académico não forma, em quantidade e em qualidade, recursos suficientes para o mercado. O trabalho remoto é um ativo importante do ponto de vista da atração destes recursos. Por outro lado, a flexibilidade de horários e a questão do *work-life balance* são importantes para a atração e retenção de recursos tecnológicos. O *full remote* é importante, porque nos dá a possibilidade de, a partir de Portugal, ter recursos em qualquer parte do mundo. Há uma mudança de paradigma na contratação, pois hoje é o trabalhador que decide para onde quer ir trabalhar.

### **Qual a estratégia da Experis Academy?**

A Experis Academy foi criada no final do ano passado e é um dos pontos da estratégia de desenvolvimento global da Experis. A questão do *reskilling* e do *upskilling* está muito no nosso ADN. Sentimos que a academia veio dar-nos a capacidade de olharmos para as nossas operações e fazermos *upskilling* dos nossos perfis para os dotarmos das competências que o mercado procura, e, por outro lado, ajudar o mercado a identificar pessoas com pouca empregabilidade e a reconvertê-las. Estamos a fazer este processo num caminho ainda muito recente, mas com muito sucesso do ponto de vista do número de candidaturas e do foco nas áreas de maior procura. Tivemos um enorme sucesso no nosso *bootcamp* de *low code*, que vai permitir lançar mais duas edições. As pessoas são remuneradas pelo período de tempo em que estão 100% dedicadas à formação e depois são colocadas nos nossos clientes, mas também internamente, porque também precisamos destes recursos. A academia está dentro dos princípios do grupo, é uma oportunidade enorme de trabalharmos junto dos nossos clientes naquilo que é o dimensionamento da sua força de trabalho e na antecipação de necessidades. O objetivo é formarmos proativamente recursos para que os parceiros tenham acesso a recursos especializados.