

docentes e a realização de atividades extracurriculares; IT (EgorTech), com o foco na identificação e na colocação de recursos especializados na área de IT; Contact Center, nas suas vertentes Inbound e Outbound, oferecendo uma panóplia de serviços (Vendas, Customer Care, Auditorias de Qualidade, Inquéritos de Satisfação, Marcação de Visitas); Equipas Comerciais B2B e B2C ('business to business' e 'business to consumer'); Gestão de Lojas e Pontos de Venda e Atividades Promocionais, Logística, com foco na prestação de serviços de armazém, e Serviços de Receção, que incluem gestão de espaços e equipamentos.

Nota-se, atualmente, um grande dinamismo no mercado de trabalho e nas empresas, existindo uma procura dos serviços de 'outsourcing' em todas as áreas, com especial enfoque no crescimento das operações.

As solicitações que temos recebido assentam essencialmente em duas vertentes: crescimento do negócio atual e expansão para novas áreas e subáreas de negócio dos nossos clientes, os quais estão a diversificar a sua oferta e a implementar novas estratégias de atuação nomeadamente nos canais de comunicação e de vendas, customizando cada vez mais a oferta e criando assim produtos diferenciados para os seus clientes. A Egor Outsourcing tem acompanhado este desenvolvimento, criando estruturas técnicas e humanas que correspondam às novas necessidades do mercado e dos seus clientes.

Adicionalmente, temos verificado o crescimento da implementação de novas empresas internacionais no nosso mercado, com necessidade de recursos humanos especializados, as quais recorrem ao 'outsourcing' pelo conhecimento que temos do mercado e pela rápida capacidade de resposta das nossas equipas na implementação de novos serviços.

Verifica-se, neste período de maior abertura e normalização (visto não estarmos ainda efetivamente num período pós-pandemia), que os nossos candidatos denotam uma especial preferência por modelos de trabalho híbridos ou em teletrabalho. Adicionalmente, existe um défice de recursos humanos em praticamente todas as áreas, estando muitas vezes o crescimento a ser mais lento por falta de recursos humanos.

Na Egor Outsourcing temos como estratégia, a par do foco nas necessidades dos nossos clientes, o foco nos nossos colaboradores e candidatos, criando as melhores condições de trabalho, com um acompanhamento constante e personalizado, atentos às suas necessidades e aos problemas e flexibilizando o modelo de trabalho de acordo com a sua tipologia.

Nas soluções apresentadas aos clientes, destacamos o nosso recrutamento internacional para 'outsourcing', em áreas especializadas, em que apoiamos os nossos futuros colaboradores nas viagens, na estadia e a nível jurídico.

António Matos, Diretor Executivo (Norte)
da Egor Outsourcing (Grupo Egor)



Pedro Mota
AkaPeople



António Matos
Egor Outsourcing (Grupo Egor)



Paula Guedes
Grupo Eurofirms

Grupo Eurofirms: flexibilidade e eficiência

Hoje em dia, mais do que nunca, as empresas têm de reduzir os custos e aumentar a eficiência das equipas. Se tivermos em conta a imprevisibilidade na disponibilidade de matérias-primas, bem como a gestão de 'stocks' mínimos de produto finalizado, então a alocação de recursos humanos, de acordo com o 'forecast' do cliente, permite ao nosso parceiro focar-se no 'core' da sua atividade, externalizando tarefas complementares. Flexibilidade e eficiência é o foco dos nossos clientes.

Necessidades como libertar recursos humanos para as principais atividades da empresa e evitar custos e riscos com subcarga de trabalho suplementar, são um exemplo de solicitações que nos chegam dos clientes. Adicionar serviços, novas áreas de atuação e valor à organização também é uma solicitação recorrente.

Somos frequentemente contactados pelos nossos parceiros para ajudar a eliminar problemas comportamentais, conflitos e dificuldades, aumentar a eficiência e a produção da empresa, bem como para ajudar a aumentar a especialização das equipas. Uma outra vantagem que o cliente valoriza, quando externaliza com um parceiro especialista, é a partilha do risco associado com o prestador de serviços e o aumento da capacidade de recrutamento.



Célia Agostinho
Grupo Intelac



Joana Lemos/ Fabrícia Ribeiro
Michael Page



Bruno Vilhena/ Carla Fernandes
Multipessoal

Resumindo, o 'outsourcing' torna possível a flexibilização de custos, transformando custos fixos em variáveis, bem como o aumento da produtividade.

No Grupo Eurofirms, acreditamos que o nosso modelo de liderança por valores, em paralelo com a nossa cultura «People First», contribui para a valorização das nossas pessoas e para a fidelização das mesmas. É a nossa estratégia de abordagem de mercado, juntamente com a gestão especializada de uma equipa que monitoriza todos os projetos e os respetivos indicadores ('operational specialists'), que diferencia as nossas soluções.

Fazemos parte da equipa dos nossos parceiros.

Paula Guedes, National Unit Leader (Outsourcing) do Grupo Eurofirms

Grupo Intelac: soluções ajustadas às necessidades

O mercado de 'outsourcing' de pessoas tem vindo a registar uma evolução crescente nos últimos anos e, de facto, os pedidos têm tido um crescimento constante e não têm tido um cariz diferente do que era feito anteriormente, ou seja, em período pré-Covid.

O Grupo Intelac continua a proporcionar soluções em várias áreas no âmbito do 'outsourcing', desde as funções administrativas genéricas, logística, 'marketing', etc, até às

funções mais específicas ao nível por exemplo da manutenção industrial. As empresas continuam a manifestar abertura para a contratação de serviços em regime de 'outsourcing', visando manter o foco no seu 'core business' e delegando para as empresas parceiras e especializadas estes serviços.

O Grupo Intelac continua empenhado em manter e desenvolver o 'outsourcing' de pessoas vocacionado para a área farmacêutica, com um maior enfoque nas funções comerciais, como é o caso de Delegados de Venda a Farmácia e Delegados de Informação Médica, mas também perfis específicos como é o caso da área regulamentar, qualidade, entre muitos outros.

O nosso objetivo enquanto empresa prestadora de serviços em regime de 'outsourcing' tem sido proporcionar soluções adequadas e ajustadas às necessidades de cada cliente e a cada atividade a desenvolver. Continuamos empenhados em manter uma estratégia de proximidade quer com clientes quer com colaboradores, visando sempre a satisfação máxima dos seus intervenientes.

Perspetivando a estratégia de crescimento, nos últimos dois anos aumentámos o número de agências, para abarcar uma maior zona geográfica, e aumentou substancialmente o quadro interno, visando dar uma resposta atempada e cada vez mais célere a todas as solicitações que nos são dirigidas.

Célia Agostinho, Human Resources Commercial Manager do Grupo Intelac

Michael Page: procura de profissionais qualificados

Os últimos tempos são marcados por uma grande procura de profissionais qualificados, com o mercado muito exigente relativamente à componente técnica e ao grau de especialização, à capacidade de adaptação aos modelos de gestão empresarial e à cultura organizacional. Esta combinação de fatores é importante em qualquer sector ou estrutura organizacional: ter a predisposição para aprender e estar preparado para uma constante adaptação são a marca de água na maioria dos processos, talvez motivada por novas formas de trabalhar e de «entregar» trabalho.

A procura desenfreada de profissionais especializados nas mais diversas áreas leva os clientes a incluir um outro requisito – rapidez. O mercado tornou-se ainda mais exigente, tanto do lado do cliente como do do candidato, e a proatividade está cada vez mais do lado do recrutador. Não esquecendo, também, que o dinamismo do mercado se deve a um considerável aumento das mudanças de projeto profissional, estando mais facilmente indisponíveis candidatos que haviam sido, há não muito tempo, considerados para outras oportunidades. Será a forma como o projeto é apresentado, aquilo que a função tem efetivamente a oferecer que, fará a diferença, não esquecendo, contudo, uma competitiva oferta salarial.

Os avanços tecnológicos e a sua implementação nos processos de dia-a-dia das empresas provocam novas solici-



tações na área das tecnologias de informação (TI). Existe um grande leque de funções que existem hoje e são solicitadas com frequência, funções que recuando apenas alguns anos não existiam, e não é uma questão circunstancial, a maioria destas solicitações são posições estruturais dentro das empresas.

Tem-se notado igualmente a procura de perfis que, além da experiência técnica, deverão dominar diversas competências linguísticas. Funções das áreas Financeira, Recursos Humanos, Procurement e Apoio ao Cliente procuram profissionais fluentes em línguas cada vez mais diversificadas e progressivamente mais difíceis de encontrar. Isto contribuiu para uma procura de candidatos que extravasa o mercado português e obriga a um esforço cada vez maior das empresas para se equipararem a outros mercados europeus.

Quando um candidato entra em contacto com a Michael Page, sentimos que está a contar com a melhor organização do mercado para o orientar durante o processo e, nesse sentido, é importante ter a maturidade e a compreensão de mercado que nos permita dar uma imagem realista do mesmo e dos desafios que se colocarão no recrutamento de um determinado perfil. Estamos num momento em que não é apenas o candidato que se tem de ajustar ao projeto e às condições que o cliente definiu, mas onde o cliente tem de garantir a sua competitividade no mercado e ser flexível ao que os candidatos procuram e esperam. Por isso é tão importante garantir que ambas as partes estão verdadeiramente investidas no processo de recrutamento e que se encontram motivadas a encontrar o melhor projeto/ candidato.

Joana Lemos, Manager da Michael Page Finance; Fabícia Ribeiro, Consultora da Page Outsourcing

Multipessoal: diversificação na procura

As necessidades mais recorrentes ainda vão sendo as mais expectáveis, relacionadas com serviços de tecnologias de informação e telecomunicações, áreas em que se verifica maiores desafios ao nível da disponibilidade de talento qualificado. No entanto, temos vindo a assistir a uma diversificação na procura, justificada pela necessidade de externalização de serviços não 'core' das organizações, bem como de entrega de soluções de projeto fechado. Com base nisto, a nossa aposta tem-se focado na expansão comercial em novas áreas, criando mais pontos de contacto, promovendo a identificação das reais necessidades das empresas e potenciando soluções para o adequado desenvolvimento e implementação dos serviços contratados.

De um modo geral, verificamos que grande parte das solicitações está em linha com o que tem sido tendência nos últimos anos. No entanto, surgem também novas necessidades, decorrentes do contexto atual de escassez de talento, pelo que temos vindo a apostar nos mercados em que a prestação de serviços de 'outsourcing' é determinante e em que se prevê a contínua tendência de

crescimento, caso dos sectores Automóvel e da Hotelaria e Turismo. Para além dos serviços de suporte de TI e de 'contact center' e 'customer care', verifica-se também necessidades ao nível do desenvolvimento de ferramentas de apoio aos processos e à gestão do negócio, que está em constante evolução.

A instabilidade que se fez sentir em alguns sectores, nos últimos dois anos, despoletou a procura de soluções para aumentar a capacidade de entrega, sem comprometer os custos fixos. Soluções como 'business process outsourcing' (BPO) promovem a produtividade, a competitividade e a redução de custos. A experiência da Multipessoal neste sector permite-nos disponibilizar soluções adaptadas às necessidades específicas e efetivas das empresas com que pretendemos criar proximidade, estabelecer parcerias, e desenvolver a nossa atividade comercial e operacional. A constante medição da operação contribui para otimizar e corrigir os diferentes desafios que a envolvem. Desta forma, a transformação passa a fazer parte do dia-a-dia e torna-se um processo contínuo e cada vez mais sustentado.

Perante as dificuldades já conhecidas de escassez de talento, principalmente no sector das TI, temos apostado na formação e na capacitação das pessoas, de forma consistente, promovendo motivação, empenho, qualificação e apoio na progressão de carreira. Mais do que nunca, é fundamental acompanhar e manter o talento que entrega o nosso serviço diariamente, sabendo escutar e dar resposta às necessidades e prioridades dos profissionais.

Bruno Vilhena e Carla Fernandes, Outsourcing Sales Managers da Multipessoal

Nortempo: parceria com os clientes

Em termos de 'outsourcing', a Nortempo tem tido pedidos sobretudo no que toca a processos industriais e logísticos. Não consideramos solicitações novas mas, sim, o recurso à contratação externa de serviços que não fazem parte do 'core business' como uma prática entre as empresas, com o objetivo de as libertar de funções secundárias que não acrescentam valor à sua atividade e de uma gestão e aproveitamento mais eficaz dos seus recursos.

Trata-se de uma parceria com os clientes, neste regime, numa relação de 'win/ win', que resulta em claros ganhos acrescidos de competitividade e produtividade.

Apresentamos o serviço de 'outsourcing' como uma ferramenta estratégica, de modo a proporcionar a resposta direta de fatores da moderna e global economia, sendo esta uma opção estratégica para as empresas aumentarem o seu desempenho global de negócio.

A redução de custos é sempre um dos objetivos dos processos de 'outsourcing', graças à melhoria da eficiência e das escalas, à redução dos custos de recursos humanos e à especialização de terceiros para obter os melhores preços. Na Nortempo também acreditamos que a externalização, subcontratação ou 'outsourcing' são as soluções ideais para acrescentar valor e talento extra às empresas,



Anabela Basílio
Nortempo Norte



Alexandra Pinto
Pessoas e Sistemas



Tiago Esteves
Knower

sendo uma excelente forma de explorar novos mercados e oportunidades.

Na temática do 'outsourcing', definir-se-á o conceito de «desempenho de negócio» como a quantificação da eficiência e eficácia das ações de uma organização, tendo em consideração a sua responsabilidade para com os seus 'stakeholders', bem como a maximização do lucro. Esta definição encerra, em si, a necessidade de avaliação dos processos internos (eficiência) e dos seus resultados (eficácia), tendo em atenção os seus clientes (um dos possíveis 'stakeholders'), indispensáveis à sua permanência. Além do conceito «desempenho de negócio», importa igualmente definir o conceito de qualidade. Qualidade como um conjunto de características de determinado produto e/ou serviço, que satisfaz os requisitos do cliente de forma a melhorar o desempenho do negócio e que se insere no contexto da gestão, área de aplicação do 'outsourcing'.

Anabela Basílio, Area Manager da Nortempo Norte

Pessoas e Sistemas: gestão diferenciada de equipas

Apesar de termos passado por tempos controversos, a verdade é que a Pessoas e Sistemas tem crescido nesta área. No último ano, mantemos projetos na indústria alimentar e no sector hoteleiro e ingressámos no sector automóvel, em áreas muito específicas e muito mais especializadas, nomeadamente engenharia.

Temos percebido que cada vez mais estamos em sintonia com os nossos clientes no que é a gestão de pessoas e a satisfação das especificidades de cada projeto. Sentimos que nos diferentes sectores o que mais valorizam é exatamente uma gestão diferenciada de equipas de trabalho afetas a cada projeto, um acompanhamento próximo e presente: é sempre essa a nossa dinâmica, sermos realmente parceiros do cliente e do colaborador.

Atendendo a que todos os projetos são diferentes, existem de facto diferentes necessidades a satisfazer. Tanto estamos a falar de garantir o serviço de receção e 'conciêrge' como um serviço de embalagem num contexto de indústria, ou ainda um serviço especializado por exemplo num centro de serviços partilhados. Portanto, isto exige também que tenhamos recursos humanos afetos a cada projeto de perfis completamente distintos,

capazes de identificar diferentes estratégias de recrutamento. Sabemos que o facto de termos uma área de recrutamento e 'executive search' na Pessoas e Sistemas permite que este primeiro 'step' esteja mais facilitado e alinhado com o perfil.

A equipa de gestão de 'outsourcing' tem sentido acima de tudo que o foco do cliente é dispor de um serviço de qualidade mas também a estabilidade das equipas que o garantem. E temos tido esta capacidade.

Na Pessoas e Sistemas, tentamos perceber as necessidades de cada cliente e por isso temos parceiros externos, nomeadamente com universidades que nos garantem suporte em áreas mais específicas e técnicas, permitindo com isto fazer uma leitura mais clara das características de cada projeto e atuar em conformidade. A partir daí, focamo-nos numa relação de confiança, nível de compromisso com cada um dos projetos, atenção ao detalhe e acompanhamento do projeto, procurando conhecer as suas especificidades de forma a trabalhar a otimização de processos. Outro ponto importante é a relação que estabelecemos com as equipas, mantendo uma proximidade que acaba por promover uma relação estável e de confiança com os colaboradores em 'outsourcing'. Para nós, cada um dos projetos e as pessoas que os concretizam nunca são e nunca serão um número.

O nosso objetivo é continuar a ter um crescimento sustentável nesta área, sabendo que o mercado se prepara para cada vez mais integrar estes modelos, mantendo laços profissionais com as equipas e os clientes. É um ponto de orgulho ainda hoje termos connosco o nosso primeiro cliente do serviço de 'outsourcing'. Em jeito de curiosidade, temos clientes em que o primeiro serviço foi de 'outsourcing' e a que hoje prestamos simultaneamente serviços de consultoria integrada de recursos humanos e, vice-versa, clientes com que iniciamos uma relação com serviços de recrutamento e/ou outro de consultoria e hoje apoiamos em alguns processos através do 'outsourcing'. Seguindo a nossa missão: «O nosso foco são as Pessoas!»

Alexandra Pinto, Responsável de Outsourcing da Pessoas e Sistemas

Knower: reconhecimento da marca

É indubitável o crescimento que temos sentido em todos os sectores onde atuamos (Tecnologias, Saúde, Marketing, Logística, Contact Center, Energias e Limpezas). Por



um lado, pela nova forma relacional e de gerir os negócios que esta pandemia nos trouxe, e por outro pelo reconhecimento da nossa marca enquanto prestadora de serviços de 'outsourcing' de excelência.

A par deste crescimento transversal a todas as áreas de negócio, não podemos deixar de destacar uma com um crescimento significativamente mais acentuado do que as restantes: a área dos eventos, que procura cada vez mais uma maior especialização, aliada a uma forte adaptabilidade.

Sentimos que o mercado olha para o 'outsourcing' cada vez mais como uma estratégia eficaz, onde o modelo de parcerias com empresas especializadas e que assumam o compromisso a que se propõem é vantajosa, não só pela redução da margem de erro mas também porque permite a quem organiza apenas monitorizar as operações recebendo 'reports' ao momento dos vários parceiros.

Podemos em grande medida dizer que as solicitações são as mesmas, os desafios é que são outros. Preferimos encarar a pandemia como a potenciadora de novas par-

cerias, novas formas de olhar para os negócios, para as pessoas e para os processos de trabalho.

Cada vez mais existe o entendimento de que as organizações não precisam de ter estruturas grandes e rígidas, privilegiando-se assim a prestação de serviços de empresas especializadas em determinados sectores de negócio, que flexibilizam e aportam valor aos seus parceiros.

A Knower é especialista em especialistas e temos o especialista certo para cada organização. É assim que nos posicionamos no mercado. Esta confiança advém da aposta na diversificação de serviços, com especialização por sectores de atividade. No dia-a-dia da gestão da nossa estrutura e das nossas pessoas, procuramos promover sinergias internas, garantindo assim uma oferta mais abrangente, com maior impacto. Para nós, é importante minimizar o «ruído» relacional e, por isso, apostamos na identificação de um único interlocutor. A relação que mantemos com os nossos parceiros é sempre feita de um para um.

Tiago Esteves, Diretor Comercial da Knower



InPar 

Formação e Consultoria
nas áreas de relacionamento
com clientes

Há 14 anos a converter
Clientes em Fãs

OUTSOURCING DE SERVIÇOS

B-Training Consulting: procura exponencial

Em termos do mercado de 'outsourcing' podemos destacar dois serviços naquilo que nos é solicitado: (1) acompanhamento das práticas de gestão da formação (em termos da gestão de recursos humanos, práticas pedagógicas e gestão estratégica e documental), de forma a garantir a qualidade do processo de acordo com os requisitos da Direção Geral do Emprego e das Relações de Trabalho (DGERT); e (2) conceção de cursos 'e-learning' e implementação e configuração da plataforma LMS ('learning management system') dos clientes. O acompanhamento das práticas de gestão da formação, conciliado com auditorias periódicas, tem sido um serviço cada vez mais procurado. Para tal, têm concorrido dois principais fatores: a relevância que cada vez mais a formação profissional adquire na gestão de recursos humanos e, por consequência, a consciencialização de que a qualidade do processo é determinante. E a necessidade de ajustar as práticas pedagógicas e documentais à modalidade de formação que ganhou um papel primordial desde o período mais crítico da pandemia, o 'e-learning'.

Por outro lado, e na sequência da afirmação da formação a distância no contexto das nossas empresas e restantes entidades, o nosso serviço de consultoria de 'e-learning' tem tido uma procura exponencial, com cada vez mais solicitações ao nível da implementação das plataformas 'e-learning' e da conceção de cursos 'e-learning' (tendo estes como base cursos que eram ministrados presencialmente ou novos conteúdos que se pretende que sejam dinamizados desde logo em 'e/b-learning').

Em ambos os serviços atrás referidos, destacamos o facto de trabalharmos com uma equipa de profissionais que asseguram que todos os projetos são desenhados e implementados em função da realidade e das expectativas dos nossos clientes, num trabalho lado a lado com estes.

No caso específico do acompanhamento das práticas de gestão da formação, não podemos deixar de referir a experiência que temos na área e que nos permite reunir um 'know-how' muito específico e único no mercado. Daqui decorre o facto de sermos muito requisitados para a realização de auditorias prévias aos momentos formais de auditoria pela DGERT, e de acompanharmos ao longo de todo o ano várias grandes empresas nacionais.

No que concerne à consultoria de 'e-learning', reunimos na equipa um perfil de profissionais que alia as competências de desenho pedagógico com a vertente técnica de cada projeto. Os nossos projetos vão muito além de uma visão tecnicista. Pelo contrário, mobilizamos a tecnologia ao serviço da pedagogia, o que nos permite criar cursos diferenciadores e únicos, pautados pela interação constante por parte do formando, que lhe permite ser um coautor pró-ativo do seu processo de aprendizagem, ao invés de ter um papel passivo apenas como «assistente» de um mero vídeo ou conjunto de ecrãs.

Mafalda Isaac, Partner da B-Training Consulting



Mafalda Isaac
B-Training Consulting



Catarina Oliveira
Fórmula do Talento

Fórmula do Talento: ser o diretor RH nas empresas

Ao nível do 'outsourcing', a nossa área de atuação foca-se no 'outsourcing' da direção de recursos humanos (RH). Podemos ser o diretor de RH de empresas que por alguma razão (dimensão, maturidade da organização, ausências temporárias...) não o têm internamente. Neste sentido, temos vindo a sentir uma crescente curiosidade pelo serviço, por conhecer a nossa forma de atuação e por saber de que forma podemos acrescentar valor às equipas ainda que sejamos externos à organização.

Não sentimos que se trate de solicitações ou necessidades muito novas. Trata-se de as empresas, ou os seus responsáveis, sentirem uma necessidade em termos de gestão de pessoas, sentirem que podem e querem fazer mais, e estarem disponíveis para explorar a nossa abordagem e aprofundar a forma como conseguimos atuar e criar relações de proximidade e confiança com os colaboradores e as equipas da organização, assumindo uma função que tradicionalmente é interna. Também temos vindo a sentir uma crescente procura dos nossos serviços para colmatar ausências temporárias na equipa de RH. Empresas que pretendem assegurar a continuidade dos projetos de RH e que, perante a ausência prolongada dos recursos internos, encontram em nós conhecimento, proximidade e flexibilidade para o fazer de uma forma fluída e tranquila. A nossa abordagem ao mercado é feita de forma muito direcionada e focada. Dirigimos os esforços para empresas que valorizam as equipas, as suas pessoas e o seu desenvolvimento. Que acreditam que têm um papel relevante nesse desenvolvimento, mas que, por estarem focadas no negócio, não têm recursos internos, focados e habilitados para olhar para as equipas atuais, olhar para o negócio e para a estratégia de desenvolvimento e crescimento e es-

O *Engagement* pode ajudar a sua empresa a identificar as ações para aumentar o bem-estar, a motivação e a produtividade dos colaboradores...



A **thomas** pode ajudar no diagnóstico do *engagement* da sua empresa e equipa e a propor e apoiar a implementar medidas para melhorar o nível de *engagement*.

Encontre as melhores soluções, seja qual for a sua área de atividade ou local de trabalho (casa ou escritório). A thomas está à distância de um clique.



tabelecer o caminho que tem se ser seguido para que haja alinhamento. E depois percorrer esse caminho em conjunto com a organização. É isso que fazemos: caminhamos com os nossos clientes, promovendo e apoiando o desenvolvimento dos seus colaboradores numa forte crença de que esse caminho irá impulsionar a gestão das empresas. Estamos no mercado há 11 anos. E temos clientes que estão connosco desde o início. É a melhor evidência de que estabelecemos com eles relações sólidas e de confiança. E que fazemos orgulhosamente parte do seu percurso.

Catarina Oliveira, Partner Responsável pela Área de Outsourcing e Consultoria da Fórmula do Talento

Grupo SOFT: uma verdadeira transformação digital

Sendo a SOFT2000 uma 'software house' especializada na área de recursos humanos, tendo na oferta de serviços o 'outsourcing' aplicacional, a procura tem sido nas soluções de processamento de vencimentos e controlo de ponto, complementadas com o serviço de Employee Self-Service, cuja solução integrada se tornou um 'standard'.

Com a integração dos nossos módulos para a gestão de capital humano, da nossa aplicação GESVENGRH, tem crescido a implementação e a procura desta solução também em 'outsourcing', nomeadamente para Gestão de Competências e Gestão de Desempenho.

Se na componente de vencimentos e controlo de ponto a integração dos módulos, não sendo novidade, tem tido um aumento nas solicitações, já na componente da gestão do capital humano a procura e os contratos celebrados tem sido algo a registar. Devido à diversidade que estas necessidades levantam, não podemos deixar de realçar a flexibilidade da nossa solução, quer pelo 'software' aplicacional, quer pelo 'know-how' disponibilizado na resposta às necessidades dos clientes.

A junção da flexibilidade e a estabilidade do nosso 'software' aplicacional com a dos nossos recursos operacionais permite abordar o mercado de forma não segmentada. A mesma solução responde na indústria automóvel, farmacêutica, hoteleira, etc, só com a parametrização correta para resposta às necessidades específicas do cliente.

Oferecemos uma verdadeira transformação digital, robusta e de alta segurança, adicionando a qualidade dos nossos consultores e das suas equipas operacionais. Em resumo, disponibilizamos «a redução de encargos operacionais através da redução do risco pela maior experiência».

José Lage, Diretor Comercial do Grupo SOFT

Intelcia: reavaliar o relacionamento com clientes

Com o abrandamento da pandemia, as empresas estão novamente a solicitar informações e propostas ao mercado, no sentido de reavaliar a sua estratégia de relacionamento com clientes, e adaptá-las a este «novo» mundo. Portugal continua no «radar» no que diz respeito à sua atratividade no sector de 'outsourcing' de serviços, quer no mercado multilingual, quer nos projetos em português;



José Lage
Grupo SOFT



Zeinul Jamal
Intelcia Portugal

sentimos um crescendo nas necessidades, ao nível do 'customer service' e das áreas comerciais, mas também em funções de suporte.

Percebemos igualmente que muitas das áreas mais tradicionais, como a comercial e a administrativa, que foram geridas de forma remota nos dois últimos anos, demonstraram ao mercado que as práticas dos 'contact centers' são de facto eficazes e permitem às organizações acompanhar de forma mais efetiva toda a jornada dos clientes. Hoje, os clientes pretendem alargar essa visão incorporando nos centros de relacionamento atividades que estavam anteriormente fora do seu 'scope' tradicional.

Temos recebido não só solicitações completamente novas, em termos de necessidade dos clientes, mas também as que permitam consolidar algumas das práticas implementadas durante a pandemia, parte delas levadas a cabo sem grande preparação, face à urgência do momento.

Novas solicitações que visem incorporar mais etapas do ciclo de vida dos clientes, nomeadamente a consolidação de modelos híbridos de trabalho, cujo crescimento é potenciado pelo aceleramento da digitalização, que quebrou com muitos dos dogmas e tem dado lugar ao aparecimento de propostas de valor mais agregadas.

Os dois primeiros anos da Intelcia Portugal, em plena pandemia, foram de grande crescimento na atividade, com a implementação de operações internacionais e nacionais. Hoje, contamos com perto de 7.000 colaboradores e 15 'sites' próprios, desenvolvendo projetos em sete línguas. 2022 será para nós um ano de abordagem mais direta ao mercado português, no sentido de estabelecer novas parcerias e desenvolver as já existentes. Cada vez mais incorporamos tecnologia na nossa proposta de valor, como facilitador das interações entre as organizações e os seus clientes; exemplo disso é a implementação da E-voluciona

**Hélder Garcês**

Cegid Meta4

**Jorge Cadeireiro**

Nucase Consulting (Grupo Nucase)

no mercado português. Uma área completamente focada no suporte aos nossos clientes, focada em implementar e desenvolver uma 'customer journey' com sucesso, combinando de forma eficaz pessoas e tecnologia.

Zeinul Jamal, Sales and Business Development Director
da Intelcia Portugal

Cegid Meta4: soluções 'cloud'

O aparecimento da Covid-19 originou uma mudança em todas as áreas, principalmente no que diz respeito aos recursos humanos. Tivemos que transformar procedimentos e ferramentas de trabalho para nos adaptarmos a este novo contexto de incerteza, mantendo a continuidade dos negócios. Uma das grandes lições advindas da pandemia foi a confirmação de que, graças à tecnologia e em concreto às soluções 'cloud', podemos ser produtivos, independentemente de onde estejamos. Por outro lado, também percebemos que, num ambiente digital, é aconselhável investir em recursos que capacitam os colaboradores de ferramentas que permitem trabalhar de forma diferente. Este aspeto torna então evidente que, para haver adaptação de sucesso, é necessário ter tecnologias e soluções 'cloud' como principal aliado.

A aceleração da digitalização das empresas e a concretização do trabalho remoto foram dois dos principais aspetos constatados no pós-pandemia. Especificamente na área de recursos humanos, a utilização de soluções 'cloud', para além de favorecer a promoção da inovação e a troca de conhecimentos de forma a detetar novos projetos de valor para o negócio, permite às empresas gerir pontos críticos, como por exemplo o cumprimento de novos regulamentos, o controlo do Registo de Horários, Lei da Igualdade, bem como a gestão remota dos processos 'on-boarding' de novas contratações.

Num ambiente digital diferente, é aconselhável investir em

recursos capazes de dotar os colaboradores de ferramentas que permitem trabalhar de uma forma diferente. As empresas devem preocupar-se em distinguir situações como: quais os processos que podem ser realizados em casa e os que exigem a presença física. Assim, esta transformação baseia-se numa estratégia que definimos pela confiança e o compromisso entre as organizações e os colaboradores, promovendo também a formação de novas competências e conhecimentos dos modelos necessários, desenvolvendo cada vez mais o ambiente em torno do digital.

Na Cegid Meta4 desenvolvemos, no nosso centro de I+D (investigação e desenvolvimento) na unidade de negócios HCM ('human capital management'), aplicações de recursos humanos capazes de satisfazer as necessidades de todo o tipo de organizações. Temos um compromisso com a tecnologia 'cloud' que nos permitirá continuar a evoluir as nossas soluções. Concentramo-nos em fornecer inovações úteis e que ajudem os profissionais de recursos humanos a melhorar a experiência dos seus colaboradores e a sua relação com a empresa, falando ainda do mercado HCM. Além disso, com as nossas soluções de HCM ajudamos a simplificar os processos, aumentando a sua eficiência e o alcance de desempenho, como desejado.

Hélder Garcês, Country Sales Manager em Portugal da Cegid Meta4

Nucase Consulting: procurar valor acrescentado

Existem áreas em que o mercado tem sentido escassez de recursos e de competências, e com isso as empresas sentem maior necessidade de procurar valor acrescentado através de prestadores de serviços especializados que lhes forneçam segurança e capacidade de resposta.

São várias as tendências que se traduzem em oportunidades na área de 'outsourcing'. No caso da Nucase, falamos em serviços de contabilidade, apoio administrativo e tesouraria, 'payroll' e também ao nível de IT na ajuda em encontrar as melhores soluções para maximizar os benefícios da revolução digital que estamos a sentir, com soluções de automatização e digitalização de processos internos e ainda da tendência crescente do 'big data', recolhendo, estruturando e analisando devidamente os dados da empresa.

Também se nota a tendência de solicitações, na procura por externalização de certas funções para libertar os colaboradores para outras. A subcontratação destes serviços, ou parte deles, permite às empresas manterem-se concentradas no seu negócio principal, ao mesmo tempo que estão mais suscetíveis a novas perspetivas e novidades que venham enriquecer a sua organização. As empresas começam finalmente a perceber que contratar especialistas para áreas que não são as suas lhes permite ganhar mais tempo e gerir melhor os seus próprios recursos

As necessidades evoluíram, nomeadamente a nível da rapidez e da disponibilidade da informação crítica para a tomada de decisões. Assistimos cada vez mais à procura de soluções tecnológicas que facilitem o dia-a-dia dos empresários e dos gestores, valorizando todas as ferramentas que garantam uma utilização simples, célere e de otimiza-



Tiago Domingues
Siteware



Miguel Vergamota
Talentia Software



Emanuel Sousa
Thomas Portugal

ção dos processos, traduzindo-se como um fator diferenciador entre as empresas de consultoria e 'outsourcing'.

O Portal de RH da NUCASE é um dos nossos melhores exemplos, dado que incorpora opções de acesso personalizáveis à realidade de cada cliente, descomplicando os processos de aprovação e garantindo um conforto aos colaboradores, essencial numa gestão de recursos humanos inovadora, traduzindo-se num bónus para um aumento significativo de produtividade dos nossos clientes.

O 'digital payroll' tem crescido muito nos últimos tempos, fortemente impulsionado pelos novos gestores e empresários, mais tecnológicos e que valorizam o papel da tecnologia na sua gestão, transformando a prestação de serviços dos consultores, com níveis de exigência muito maiores, mas também muito mais desafiante e gratificante.

A evolução da tecnologia e a sua implementação prática na gestão das empresas é um fator determinante no sucesso das organizações. A nossa estratégia assenta de uma forma transversal no nosso lado humano, sendo essa uma das principais características da Nucase. Somos uma empresa feita de pessoas que trabalha para outras pessoas. A capacidade de personalizar todos os nossos serviços e de criar laços que vão além dos negócios potencia a nossa visibilidade sobre as necessidades, as visões e os objetivos de cada cliente, garantindo uma resposta efetiva, real e adequada às solicitações dos clientes.

Jorge Cadeireiro, Administrador e Diretor da Nucase Consulting (Grupo Nucase)

Siteware: otimizar o desempenho corporativo

Sendo a área de atuação da Siteware o apoio ao planeamento e à gestão da performance estratégica das organizações, os nossos clientes não nos pedem especificamente serviços de 'outsourcing', pedem-nos antes soluções para otimizar o seu desempenho corporativo como um todo.

Desde logo, sendo o Stratw's One – a nossa tecnologia para a gestão da estratégia do negócio, dos processos e projetos em ciclos de melhoria contínua, assim como para o alinhamento e a gestão de talentos – uma solução SaaS (Software as a Service) que implica uma fase de implementação e uma contínua atividade de CS ('customer service') e suporte, é também ela por si só uma solução/ serviço de 'outsourcing' digital para a gestão do negócio do cliente.

Ainda como 'outsourcing' solicitado pelo mercado e em

concreto junto das empresas com menor maturidade de gestão e de rotinas de melhoria contínua da performance, muitas destas organizações solicitam o apoio consultivo da Siteware para a análise e a formulação estratégica do negócio a ser posteriormente gerido via Stratw' One,

Clientes com maior maturidade de gestão, visando o incremento do valor gerado pelo Stratw's One, requisitam-nos serviços 'outsourcing in-house' com o objetivo de obter um apoio contínuo e dedicado, no qual profissionais Siteware altamente qualificados na gestão e na tecnologia estão ao serviço e sobre a orientação operacional do cliente, potenciando desta forma elevados índices de performance e 'engagement'.

As solicitações que recebemos não são novas, na perspetiva do modelo de negócio que a Siteware tem consolidado e melhorado continuamente nos mais de 20 anos de atividade ao serviço dos seus cerca de 900 clientes e 180.000 utilizadores distribuídos pelos vários continentes, mas poderemos considerá-las como novas na perspetiva do ciclo de vida da organização cliente. Com o seu crescimento, a necessidade de ganhos de eficiência e consolidação de processos estratégicos, as empresas crescem com o Stratw's One e o Stratw's One cresce com elas, oferecendo as suas já referidas soluções de 'outsourcing'.

Em primeiro lugar, a Siteware escuta para entender as reais necessidades do mercado, as dores concretas de cada cliente. Não procuramos clientes para o Stratw's One, procuramos soluções para os clientes, nas quais o Stratw's One, em conjunto com os nossos serviços complementares de 'outsourcing', possa realmente criar valor fazendo parte da solução. Um excelente meio, mas não um fim.

Tiago Domingues, Country Manager da Siteware para a Europa

Talentia Software: uma solução de gestão de talento

Para a Talentia, 'outsourcing' de serviços significa comercializar as nossas soluções de 'software' no formato Software as a Service (SaaS). Isto representa o externalizar dos nossos clientes de todos os serviços de implementação e manutenção da componente de infraestrutura de base que suporta a solução. Significa que cabe à Talentia instalar servidores, sistema operativo e bases de dados e realizar a manutenção dos mesmos. Significa também prestar os serviços de 'backups' e atualização da plataforma Talentia.



As solicitações que recebemos não são novas, tendo o modelo de SaaS vindo a impor-se como modelo preferido das organizações. Apesar disso, a Talentia continua a oferecer ao mercado a forma mais tradicional de comercialização, ou seja, o modelo «On-Premises», ou ainda no formato de «Licença Alojada», com vantagens em relação ao impacto no EBITDA (resultado antes de juros, impostos e amortizações) das organizações.

A Talentia oferece uma solução de gestão de talento que acompanha o ciclo de vida dos colaboradores e digitaliza os processos da Direção de Recursos Humanos. É uma plataforma responsiva, 'user-friendly', tanto em computadores como 'tablets' ou 'smartphones'. Tem sido todos os anos considerada como «Core Challenger» pela FOSWAY, e sistematicamente melhorou a sua posição, sendo considerada a solução com mais baixo TCO ('total cost of ownership'). É ter mais por menos.

A Talentia reescreveu recentemente a sua plataforma, sendo a solução de mercado mais evoluída do ponto de vista tecnológico. Incorpora o que de mais recente existe, nomeadamente diversas componentes de inteligência artificial, como comunicar com a plataforma através de WhatsApp ou Microsoft Teams usando linguagem natural.

Miguel Vergamota, Human Sales Director (Iberia&Latam) da Talentia Software

Thomas: forte componente de serviço

Parceria, partilha, tangibilidade, inovação e valor acrescentado. São palavras nucleares que definem a forma como a Thomas Portugal concretiza a sua visão/ estratégia sobre o 'outsourcing' ou terceirização.

O nosso entendimento do conceito é que o 'outsourcing' determina que uma empresa contrata outra para realizar determinada atividade/ função. É a solicitação de um serviço específico onde a empresa contratante, tendo ou não tendo competências específicas, considera ser útil e estruturalmente relevante solicitar um determinado serviço.

Considerando o espectro cada vez mais abrangente das solicitações dos nossos clientes e das nossas propostas de valor, que abrangem todos os subsistemas da GIRH (solicitações tão diversas como Descritivos de Funções, Sistemas de Gestão e Avaliação de Desempenho, Formação, Estudos de Clima, Satisfação de Cliente, Recrutamento e Seleção, Avaliações Psicológicas...), existem três eixos fundamentais que concretizam de forma mais abrangente os pedidos: Gestão de Talento (com intervenções integradas – Assessments, Coaching, Formação, Monitorização da Mudança individual), a Digitalização de Processos RH, através das nossas plataformas digitais (Cv Guard – Gestão do Recrutamento e Seleção; HItalent – Gestão de Processos e Conhecimento de RH) e Recrutamento & Seleção (que se interligam de forma tangível com os dois eixos anteriores). Cada um destes eixos tem uma forte componente de serviço, ancorado na nossa experiência e na consistência, na solidez e na fiabilidade dos produtos que historicamente são reconhecidos e amplamente utilizados no mercado (de que é exemplo o PPA – Perfil Comportamental)

As solicitações que temos tido não são «novas», mas concretizam níveis de importância (e até urgência) mais acentuados, porque os desafios atuais têm aspetos que se tornaram mais críticos, com destaque para os que dizem respeito à escassez de capital humano qualificado (e não qualificado) e à necessidade de serem criadas condições mais adequadas para a retenção do talento, para o aumento da eficiência e da eficácia individual e coletiva e para a criação de condições sustentadas de equilíbrio trabalho/família que fixem esse talento. Basicamente, incrementar a «Gestão de Proximidade» para dar resposta a um crescendo de imprevisão na imprevisibilidade.

E como queremos estar cada vez mais perto dos clientes, é de salientar a entrada em funcionamento da Thomas Açores, mais um passo para a concretização da nossa estratégia.

Emanuel Sousa, Associate Partner da Thomas Portugal





SEGURANÇA E SAÚDE NO TRABALHO

SEGURANÇA E SAÚDE NO TRABALHO
HIGIENE E SEGURANÇA ALIMENTAR
FORMAÇÃO
ESPECIALIDADES MÉDICAS

WWW.MEDICISFORMA.PT

NUMÉRO NACIONAL
808 100 014

[f](#) [in](#) [G+](#)



A SAÚDE
DA SUA EMPRESA
COMEÇA NOS SEUS
COLABORADORES

