



OUTSOURCING

Beneficiando do contexto económico actual, o *outsourcing* é apontado como o segmento de mercado que mais irá crescer em 2009

LUÍSA DÁMASO
luisadamaso@revistas.cofina.pt

É apontado como um dos mercados mais promissores em termos de oportunidades de negócio e, certamente trará alguma dinâmica ao sector das TIC. Segundo alguns analistas, esta será a área de sistemas de informação com a maior taxa de crescimento prevista este ano. Francisco da Fonseca, administrador executivo da Mind Source, afirma que o mercado de *outsourcing* em Portugal é uma oportunidade crescente. «Nos países europeus terciarizam-se mais de 20 por cento dos serviços, enquanto que em Portugal a taxa é de apenas 7%, razão pela qual as empresas de outsourcing têm no mercado um espaço singular para crescer», refere este responsável.

De acordo com os dados da Associação Portugal Outsourcing, o valor actual do mercado de *outsourcing* no nosso país ronda os mil milhões de euros, dos quais 51% (ou 531 milhões de euros) dizem respeito a processo

de Business Process Outsourcing (BPO) e 49% (ou 509 milhões de euros) a *outsourcing* de TI. Este cenário representaria aproximadamente 0,66 por cento do PIB português, mas a associação acredita que chegará ao 1% em 7 anos.

«Definindo o mercado de outsourcing da forma mais abrangente, os nossos dados indicam que este representa quase 40% do mercado de TI global», avança Rui Franco, chief sales officer da T-Systems Portugal.

Embora reconheça que a situação económica global influencia as decisões de investimento, que também estão mais demoradas e têm a necessidade de ser mais estudadas e justificadas, implicando um ainda maior rigor do cálculo de retorno de investimento, Miguel Ferreira, administrador executivo da Reditus, afirma que as soluções de *outsourcing* permitem às empresas gerir melhor o seu risco operacional, ajustar o perfil de serviço prestado às necessidades de negócio, melhorar a eficiência e claro uma melhor racionalização de custos. Perante este cenário, o responsável

diz que é fácil constatar que «a procura dos serviços de outsourcing não tem diminuído acentuadamente, como se verifica noutras áreas, e até se pode afirmar que tem existido um maior interesse por parte das empresas neste tipo de soluções».

Contenção representa oportunidade

Questionados pelo *Semana*, os players que actuam neste mercado falam de um primeiro semestre positivo, ou seja, apesar da crise generalizada, o sector de TI tem demonstrado alguma resiliência. «Verificou-se um crescimento moderado ao nível do outsourcing, muito influenciado pela necessidade de corte de custos, que criou novas oportunidades de negócio», constata Álvaro Ferreira, administrador da Novabase

Ainda assim, Luís Amado, manager da unidade de negócio de Financial Services Business da Safira, diz que é inevitável falar da desaceleração do crescimento do mercado, fruto de uma maior pressão na decisão e prazos mais dilatados. No entanto, em relação à redução do mercado, se for este o entendimento de crise, admite que «não existem à data dados que possibilitem analisar esse efeito, tal só poderá ser analisado com os fechos anuais de todos os players, fornecedores e clientes, de todos os segmentos de mercado», esclarece este responsável.

O facto de o *outsourcing* estratégico ser uma das formas de ajudar as empresas a reduzir os custos no curto prazo, ao mesmo tempo



SECTORES EM ANÁLISE

que permite continuar a implementar os projectos de transformação necessários para que as organizações estejam mais preparadas para enfrentar a crise poderá ser a resposta para esta resistência. O *chief sales officer* da T-Systems Portugal explica que o *outsourcing* não só permite uma redução dos custos globais de TI, como também «*uma abordagem estratégica de negócio e a melhoria da qualidade do serviço de TI prestado*».

O administrador executivo da Mind Source fala de um mercado mais maduro, onde os clientes se mostram mais informados e mais exigentes e alerta para os desafios que se colocam aos parceiros de *outsourcing*. «*É essencial conseguir complementar o conhecimento técnico com o conhecimento de negócio, ao mesmo tempo que se moldam aos constrangimentos orçamentais dos seus clientes, sem perder a capacidade criativa e inovativa que estes tanto apreciam*», recomenda o responsável.

Actualmente, é visível um clima de crescente consciencialização das empresas para a urgência da redução de custos e o *outsourcing* das TIC surge como uma opção vantajosa. «*Cada vez mais as empresas focam-se no seu core business, procurando a libertação de recursos e uma maior rentabilidade*», confirma o *chief sales officer* da T-Systems Portugal.

Combinar tecnologia e negócio

João Gonçalves, *manager* de Strategic Outsourcing da IBM Portugal, admite que o aumento da procura «*já está materializado em alguns casos na concretização de negócios*». O mais importante é que os clientes vejam no *outsourcing* uma forma de realizarem os seus projectos, sem perderem o conhecimento para as empresas que lhe prestam o serviço, ao mesmo tempo que encontram nos seus parceiros conhecimentos tecnológicos e de negócio combinados. «*Este é um negócio que se baseia sobretudo na flexibilização de estruturas de custos e partilha de risco entre o outsourcee e o cliente e que faz sentido na actual conjuntura económica*», justifica Carlos Lourenço, *outsourcing managing director* da Logica Ibéria.

A actual conjuntura não permite ainda ter grandes certezas em relação à evolução do negócio. «*Os últimos meses foram marcados por pouca visibilidade ao nível de fecho de negócio e um ambiente de crise em todos os sectores, mas pensamos ser possível um segundo semestre muito em linha com o primeiro, ou seja, manutenção de crescimento moderado*», avança o administrador da Novabase.

Os clientes que já aderiram ao *outsourcing* «*deverão começar a estender esta opção a outras áreas dos sistemas de informação e processos de negócio, uma tendência que deverá afirmar-se no decorrer do segundo semestre*», explica o *manager* de Strategic Outsourcing da IBM Portugal

Susana Soares, *directora de marketing* da Fujitsu Services, considera que, face a este cenário, as empresas em fase de integração e/ou fusão «*aproveitam a oportunidade para normalizar processos de gestão das tecnologias e procurar no mercado soluções de custo previsível, por posto de trabalho*».

«*Não me parece que crise seja uma palavra que se aplique a este negócio*», afirma Carlos Lourenço, *outsourcing managing director* da Logica Ibéria.

Expectante em relação à segunda metade do ano, o *manager* da unidade de negócio de Financial Services Business da Safira acredita que o aumento dos níveis de confiança que se começam a verificar se acentuem, prevendo algum aceleração no investimento e na decisão, face ao semestre anterior, e em preparação para um crescimento mais acentuado em 2010. «*A retoma da normalidade e do crescimento do sector tenderá a acontecer já em 2010*», afirma optimista Luis Amado.