



## **Secretário de Estado defende aposta no BPO**

**Lisboa, 28 de Novembro de 2011** - O Secretário de Estado do Empreendedorismo, Competitividade e Inovação acredita que o Business Process Outsourcing pode contribuir para a eficiência do país.

Carlos Oliveira falava na conferência “Uma Agenda Nacional para o BPO”, organizada pela APDSI no passado dia 22 de Novembro. Este tema é entendido pelo Secretário de Estado como “estruturante” para uma melhor utilização “do talento que temos disponível em Portugal”.

Tendo em conta o tempo de crise que vivemos, o Governo está a tomar um conjunto de iniciativas de reajustamento orçamental que irão permitir “um terreno nivelado para crescermos de forma sustentada”. É neste campo que Carlos Oliveira considera que o BPO está “repleto de oportunidades para as empresas e para a administração pública, para a qualidade dos serviços de informação em Portugal constituindo uma atracção de investimento relevante para o país”.

O BPO já é usado, por exemplo, no sistema de saúde permitindo consultas, análises clínicas ou radiografias a serem feitas em qualquer todo o mundo. Exemplos que mostram que há novas formas de BPO que vão além das tecnologias de informação.

Portugal, apesar de ainda não apresentar resultados muito significativos na aplicação de BPO, pode ser bem sucedido na sua implementação devido a factores como “a qualificação de recursos humanos em boa quantidade, a adaptação multicultural e multilinguística dos portugueses, o nosso clima para a atracção de estrangeiros para viverem em Portugal, a nossa rede de telecomunicações de banda larga e de nova geração em ambiente rural (alguns investimentos podem ser feitos fora dos grandes centros urbanos) e a utilização de telemóveis entre nós também é muito relevante” advoga o Secretário de Estado assegurando que o talento e a criatividade serão potenciados: “O governo tem todo o interesse em apoiar iniciativas deste género”, sublinhou Carlos Oliveira que antecipou uma proposta que virá a ser tornada pública no início de Dezembro.

Por seu turno, Pedro Souto, coordenador do grupo de trabalho BPO da APDSI, reforça esta linha de pensamento apresentando resultados que mostram que, a nível global, o sector de BPO registou um crescimento assinalável nos últimos anos.

Gestão de Clientes, Serviços Contabilísticos, e Gestão de Recursos Humanos representam 75% das vendas de BPO (dados de 2009). Números que revelam que esta “é uma indústria que continua a crescer e está numa fase de amadurecimento. Este é um crescimento significativo a ter em conta nos próximos anos”, acrescentou Pedro Souto. Internacionalmente os Serviços Financeiros correspondem a 54% no volume de vendas global em serviços de BPO vertical.

Em oposição, o estudo apresentado refere que o peso no PIB dos serviços de BPO em Portugal é o mais baixo dos países da Europa Continental. Em causa poderá estar o facto de, no BPO vertical, se verificar um peso muito reduzido do sector público face ao que se regista no resto da Europa.

Portugal não é um concorrente relevante no mercado global nem é ainda considerado um destino emergente mas, segundo o coordenador do grupo de trabalho BPO da APDSI, “pensamos que estão reunidas as condições para um novo patamar de BPO. A cultura dominante não é muito acolhedora mas há iniciativas que estão a despontar”. Exemplo disso são as várias empresas que, nos últimos anos, escolheram Portugal como base para a exportação de serviços.

O grupo de trabalho BPO da APDSI deixou como recomendações, no âmbito das medidas de sustentabilidade do sector público, transformar as restrições orçamentais em promotoras da pesquisa de soluções inovadoras para melhorar a eficiência dos serviços públicos, moldar modelos de gestão de recursos humanos e alargar a dinâmica de reengenharia dos serviços públicos às funções de suporte.

De referir, ainda, o ponto de vista de Anupam Prakash, Partner da Mercer Índia, que vê em Portugal um país cheio de mais-valias no que toca ao BPO, reforçado pelo custo de vida mais barato que noutros países da Europa e pela população ter facilidade em falar outros idiomas.

Pode consultar todas as apresentações no sítio na web da APDSI: <http://bit.ly/tMxmlR>

### **Casos práticos de sucesso em BPO**

José Cruz, IBM Delivery Project Executive, aponta como caso de sucesso de BPO o trabalho que a sua empresa desenvolveu com uma multinacional nas áreas de finanças, compras e recursos humanos que, hoje em dia, funcionam como um todo: “Há uma única Unilever que funciona de uma forma única na Europa e também nalguns outros países que começam a ganhar apetite por esta transformação e pelos benefícios que traz num curto espaço de tempo”.

Pedro Faustino, Novabase Director, também apresentou o seu exemplo de experiência bem sucedida no BPO: com o INA para o Censos 2011. Um projecto que passou pelo recrutamento e formação de mais de 300 pessoas com competências técnicas específicas e diferenciadas, que digitalizaram 71.330.000 páginas e processaram um total de 7 biliões de caracteres. Valores que deixam o responsável confiante: “O BPO é uma boa indústria para Portugal”.

Coube ao professor Rogério Carapuça, desmistificar a hipótese do BPO aumentar o desemprego: “O BPO não destrói empregos, embora a curto prazo isso tenha que acontecer já que a redução de custos é um dos seus objectivos. O BPO até proporcionará uma carreira de futuro para os trabalhadores”. Outra perspectiva conduz, na opinião do professor, a um reequilíbrio demográfico do país: “O BPO pode inverter a tendência de desertificação do interior porque não há necessidade das operações serem feitas nos grandes centros urbanos do país”.

A Conferência “Uma Agenda Nacional para o BPO – Business Process Outsourcing” foi uma organização da APDSI que se realizou na Reitoria da Universidade Nova de Lisboa perante dezenas de interessados.