



Carlos Oliveira

COO da Reditus

A mudança do paradigma

Numa breve introdução ao tema, Carlos Oliveira começou por salientar que *«o outsourcing é uma ferramenta ótima para aumentar a prestação de serviços aos clientes finais, com um menor peso e com recurso às melhores práticas»*. No entanto, e apesar de o peso do outsourcing em Portugal ser inferior ao da média dos países comparáveis, nos últimos anos o quadro deste modelo de serviço foi alterado, *«devido não só a uma situação de crescimento acelerado, mas também porque houve a hipótese de se estabelecerem preços mais competitivos para serviços mais especializados»*.

Após alguns anos a lidar diariamente com esta realidade, a Reditus vê hoje uma situação ligeiramente diferente. *«Os potenciais clientes do outsourcing têm hoje tipicamente excesso de capacidade, quer em termos de recursos, quer em termos de sistemas instalados. O paradigma para os prestadores do outsourcing está a mudar por completo.»*

Para o COO da Reditus, os desafios hoje colocados ao mercado já não são os mesmos: *«Não se discute qual é o melhor prestador de serviços de outsourcing, ou qual o modelo ou o quadro mais adequado ao contrato*

de prestação de serviços; hoje discute-se qual é a definição dos modelos de negócio e que mecanismos devem existir que possam criar adaptações a um contexto económico muito mais exigente, muito mais agressivo nalguns casos, mas sempre muito mais volátil.»