

Que camisola vestir?

por: **Rita Oliveira Pelica**, diretora de área de negócio - *Outsourcing, Marketing & Vendas* do Grupo EGOR

Trabalhar em *outsourcing* significa partilhar e respeitar uma relação entre três entidades: o fornecedor (o *outsourcer*, como entidade patronal), a organização cliente e os colaboradores afetos à prestação do serviço. Esta tripartição traz consigo desafios exigentes ao nível da confiança, do *employer branding* e do *commitment*.

Trinta anos de experiência do Grupo EGOR permitiram uma significativa aprendizagem sobre estas matérias. Sentimos que, hoje em dia, os clientes (na maioria) se sentem confortáveis com a transferência de responsabilidade para uma entidade externa – com indicadores e níveis de serviço previamente definidos, permanentemente controlados e com métricas associados a sistemas de majoração e penalização. Mas também reconhecemos que, para muitas organizações, a utilização do *outsourcing* ainda gera sentimentos de recurso e desconforto associados a receios de perda de autonomia e falta de confiança no trabalho desempenhado pelo *outsourcer*. E este constrangimento só se ultrapassa quando o cliente percebe que merecemos a sua confiança e que as atividades são realizadas com rigor e profissionalismo.

Quanto à integração das pessoas num contexto de trabalho de *outsourcing*, Rute Santos, colaboradora da EGOR neste regime (afeta a um cliente), menciona que esta “implicou, pela sua natureza, algumas mudanças. Dependendo do projeto, posso ter de desempenhar funções para o cliente nas suas instalações, ou nas instalações da minha entidade patronal. A minha integração numa empresa de *outsourcing* não foi fácil. Trabalhei cerca de 10 anos para a mesma empresa e participei em projetos em que esta era o cliente e não o prestador de serviços externos; a relação triangular empregador/empregado/cliente dificultou o meu processo de vinculação com a minha entidade patronal e o sentimento de pertença”.



“A transferência de responsabilidades para uma entidade externa é uma decisão estratégica. Tenho notado que o nível de confiança e de conforto na contratação dessa mesma entidade será tanto maior quanto a confiança que os gestores da empresa cliente demonstrarem ter nesta decisão e no respetivo projeto. As áreas operacionais são aquelas que demonstram mais desconforto e falta de confiança nesta decisão, dificultando por vezes a comunicação e a criação de sinergias. A aceitação por parte dos colegas da empresa cliente está muitas vezes associada ao preconceito relacionado com as competências técnicas (*hard*) – nunca seremos tão bons como eles a desempenhar a mesma função! Os recursos e as condições facilitadas para o desempenho das nossas funções são, por vezes, condicionadas, por exemplo, no acesso a determinadas aplicações de negócio, na capacidade de decisão, nos níveis de autonomia ou na restrição a dados de *reporting*.”

Rute Santos,
supervisora de serviço, na área
de *outsourcing* do Grupo EGOR



Serviços de *outsourcing* do Grupo EGOR

- Atendimento presencial (Lojas; Recepção, Eventos);
- *Contact Center*;
- Cobranças e recuperação de crédito;
- *Backoffice*;
- *Field Marketing*;
- Logística;
- Atividades lúdicas e desportivas em ambiente escolar.

Rute questiona: “que camisola vestir?” A do empregador ou a do cliente? Será possível vestir duas camisolas? Qual é a entidade que maior atratividade traz para o colaborador? Compete ao *outsourcer* investir na atração e retenção destes recursos, desenvolvendo uma estratégia de *employer branding* e envolvendo-os na sua cultura organizacional, alinhada com a sua reputação, permitindo o seu desenvolvimento na função e com políticas de incentivos que sejam motivadoras. Só assim se alcança o compromisso. Com o respeito pelas pessoas – as nossas e as dos clientes – e pelos negócios. **—P**