



Os 3 P's essenciais do nearshoring: PARTNERSHIP - PLACEMENT - POLITICAL

Rui de Brito Henriques (CEO da RHMAIS, SA)

Na sua área *core*, a gestão operacional de *Contact Centers*, sem margem para qualquer dúvida, a RHmais elegeu o *nearshoring* como o mais importante vetor estratégico para o desenvolvimento e crescimento da empresa no futuro próximo. O propósito é, então, o de oferecer aos Clientes mais segurança, qualidade e estabilidade, a custos controlados e eficientes, do que aqueles que encontram em localizações mais remotas.

Para estimular e aproveitar esta oportunidade, a RHmais tem vindo a desenvolver os três P's essenciais do *nearshoring*: Partnership – Placement - Political.

Explicando melhor: poucas empresas portuguesas se encontram totalmente apetrechadas para seduzir e atrair operações pan-europeias de escala significativa para o nosso território. Para tal há que agregar e alinhar competências específicas e experiência multissetoriais: no setor de atividade (banca, seguros, farmacêuticas, telecomunicações, serviços, turismo, etc.); na língua ou mercado de origem; no tipo de prestação de serviços em causa (exemplo, *front* ou *back line*). Nesta medida, a política de parcerias pode ser determinante para o sucesso.

A escolha de local para instalar operações é, igualmente, um fator crítico e tal depende de inúmeros fatores em análise: apoio de autarquias, universidades e outras instituições de ensino e de centros de formação; existência de massa crítica e qualificações locais, custos de contexto, etc.

Por último, a ligação à diplomacia económica, sem dependências, mas com complementaridades, poder-se-á revelar uma estratégia interessante - AICEP, Associações Empresariais - Missões, etc..

Como já referimos num artigo publicado em dezembro passado, «Portugal apresenta extraordinárias condições e vantagens para que empresas pan-europeias desloquem para território nacional algumas das suas operações, ora colocadas nos respetivos países - casos da Irlanda, Reino Unido, Espanha ou França -, ou até em mal sucedidas operações de *offshoring* no médio ou Extremo Oriente, América Latina, etc.

Portugal é um país seguro, sem graves problemas de corrupção, disrupção social ou extremismos político-sociais, com um custo do trabalho acessível, atrativo e (minimamente) socialmente responsável, com jovens muito qualificados e de elevado potencial em comunicar em línguas estrangeiras (infelizmente disponíveis, por via de uma elevada taxa de desemprego, havendo zonas do interior do país com muito potencial para estas instalações devido à existência, por exemplo, de muitos professores sem colocação – a maior parte de 'línguas'...), com uma excelente infraestrutura de comunicações (banda larga, móvel, etc.) e rodoviárias, muito facilitadoras da mobilidade, clima ameno, gastronomia e afabilidade social e comunitária, fatores muito atrativos à deslocalização de técnicos e profissionais estrangeiros para o enquadramento (se) necessário destas operações.»

