



GLOBAL REACH. LOCAL EXCELLENCE

# OFFSHORING AFRICA



Muitas empresas em mercados como a Europa e os EUA, carregam um grande peso de custos em funções de pessoal de apoio. Isto é, muitas vezes motivado pela maturidade do mercado em que os salários, as rendas e o custo geral de vida são comparativamente mais elevados do que noutros mercados.

Para compensar esses custos, as organizações procuraram o "offshoring" de algumas funções noutro país. Vemos isso com regularidade em mercados onde os centros de contacto dos países asiáticos se tornaram potências na oferta de soluções de "offshoring" baseadas em voz.

## PORQUE É QUE AS EMPRESAS PROCURAM SOLUÇÕES "OFFSHORING" EM ÁFRICA?

A descrição mais técnica de "Offshoring" entende-se como: o "outsourcing" de funções não fundamentais ao negócio noutro país para alavancar a poupança de custos e promover a escalabilidade e a flexibilidade. Semelhante ao tradicional Business Process Outsourcing (BPO) mas, que não deve ser confundido com outsourcing. Outsourcing refere-se à utilização de terceiros para execução de funções, que podem variar da limpeza à consultoria. No entanto, a compensação é alavancada pelas poupanças de custos na da utilização de mercados de trabalho mais acessíveis.

Na pandemia, a África do Sul superou a Índia, as Filipinas, a Malásia, a Polónia, o Egito e a Irlanda do Norte, para ocupar pela primeira vez, o primeiro lugar (2). De acordo com o estudo anual - Front Office BPO Omnibus, esta classificação baseia-se na reputação do país como um destino fiável, económico e de alta qualidade para serviços empresariais.

Existe algum cepticismos nas experiências de "outsourcing" ou "offshoring" noutros mercados (3). No entanto, a recente pandemia demonstrou que a presença global faz com que as preocupações de subcontratação no que diz respeito ao controlo da qualidade, à tomada dos empregos locais, às explorações dos trabalhadores e questões de controlo de uma forma geral, se tenham tornado cada vez menos prováveis.

Esta experiência social de um mercado "work-from-home" quase fortuito, mostrou que ter especialistas virtuais ou recursos qualificados, mesmo em massa, é fazível e económico. Além disso, países como a África do Sul precisam do valor económico que as oportunidades como esta podem trazer, desde que acompanhados de salários justos e equitativos. Por exemplo, empresas que optam por fazer uso do "offshoring" devem alinhar-se com procedimentos de "offshoring", aderir e ser premiadas com as certificações da International Organization for Standardization (ISO) (4). Este é, no nosso entender, apenas um método que permite assegurar operações éticas, justas e economicamente benéficas.

A colocação no inquérito do BPO significa que a África do Sul foi classificada como a localização global de topo para os serviços de processos empresariais. O sector dos serviços empresariais inclui, centros de atendimento, apoio técnico e "back & front office" para multinacionais e empresas Sul-Africanas.



*"A África do Sul tem sido, consistentemente classificada como número dois, a nível global, pelo Ryan Strategic Advisory Annual Front Office BPO Survey (3 anos consecutivos). (1)"*



África como o destino do “offshoring”, está a ganhar rapidamente quota de mercado, pelos motivos partilhados no infográfico (à direita).

### O QUE SIGNIFICA ISTO PARA O **TALENTO** NA REGIÃO?

Há muitos benefícios que o talento qualificado deve considerar como uma oportunidade num negócio “offshoring”:

- Trabalhar para uma empresa internacional, com exposição a diferentes formas de fazer e aprender as melhores práticas
- Acesso a diferentes tipos de formação em habilidades técnicas e de sistemas, incluindo viajar para o país do seu empregador para esta formação e qualificação
- Expandir a rede de contactos profissionais
- Melhora o CV dos indivíduos para futuras funções, e torna o colaborador mais valioso no percurso da sua carreira
- Aumenta a consciência cultural

A PRI abriu uma nova divisão, a Gold City Offshoring, que oferece soluções BPO a clientes internacionais e regionais. Os nossos clientes internacionais já estão a beneficiar de uma poupança de 40% só no custo salarial. As poupanças adicionais de custos são realizadas através de outras responsabilidades laborais, tais como aluguer de escritórios, TIC, equipamentos e muito mais. Gold City Offshoring opera a partir de um escritório de Grau A em Joanesburgo com excelente conectividade de internet, instalações e energia de reserva.

### O QUE SIGNIFICA ISTO PARA AS **EMPRESAS** DA REGIÃO?

As empresas que operam em África também podem ver grandes benefícios da parceria com a Gold City Offshoring para subcontratar funções para a África do Sul. Há uma série de fatores que as empresas enfrentam em África que podem influenciar a sua decisão de offshore para a África do Sul:

- Talento especialista local que é cada vez mais dispendioso e difícil de encontrar
- Isto causa uma dependência do recrutamento de expatriados, que vem com uma variedade de custos e responsabilidades adicionais: Autorizações de trabalho, Alojamento, Transporte/Voos, Realocação, Salário em USD
- A África do Sul tem uma riqueza de talentos locais
- Custos adicionais como aluguer de escritórios, conectividade de internet e equipamentos de TI são geralmente muito mais baratos na África do Sul

## OFFSHORING

### UMA SOLUÇÃO AFRICANA



#### LINGUAGEM

Na África Anglófona a competência na língua inglesa é geralmente bastante elevada

#### FUSO HORÁRIO

Mais favorável do que a Índia / Filipinas para a Europa e para o leste dos EUA



#### COMPETÊNCIAS

Geralmente encontramos um bom nível de educação em toda a África Anglófona, refletido em competências bem desenvolvidas no local de trabalho e em vários sectores (como o financeiro)



#### INFRAESTRUTURA

a África do Sul em particular tem uma infraestrutura de TI/tecnologia bem desenvolvida, que garante durabilidade de funcionamento e conexão



#### CUSTO

Eficiência em salários, aluguer de escritório e outros artigos diversos

Gold City Offshoring works in partnership with:



**Business Process Enabling South Africa**





## EMPONDERAMENTO DE TALENTOS ESPECIAIS



GLOBAL REACH. LOCAL EXCELLENCE

A PRI tem sido pioneira, um ponto de referência e catalizador positivo no emprego de pessoas com deficiência (PCDs). As nossas soluções de gestão de talento mostraram que os PCDs têm taxas de sucesso muito interessantes. Afinal, fazer avaliações comportamentais e recrutamento com base em habilidades e interesses individuais, além das exigências técnicas, exige que nos envolvamos com as organizações com as quais trabalhamos e que os encorajemos a considerar todos os candidatos de uma forma igual. Orgulhamo-nos desta nossa posição de privilégio, de podermos oferecer contratação especializada e uma consultoria que aposta no desenvolvimento de capital humano inclusiva.

Moçambique continua muito atrás na contratação de PCDs. Embora aproximadamente 2.6% da população ter sido declarada como tendo alguma deficiência (1). A Organização Mundial de Saúde confirma que cerca de 40% da população Africana tem alguma deficiência. Tanto como 10 a 15% das crianças em idade escolar no continente (2).

O Gabinete da Primeira Dama de Moçambique lançou uma iniciativa durante o Mundial de 2010 na África do Sul, enviar um grupo de 70 PCDs qualificados para a África do Sul e províncias em torno de Moçambique para trabalhar no sector da hospitalidade. A Cinfortecnica foi a Organização Moçambicana que esteve por trás das câmeras (3) e Lino Macamo, membro da Associação, convidado especial para o último Webinar da PRI (4) partilhou a sua experiência:



*Se mais iniciativas como esta pudessem acontecer, estaríamos no caminho certo. Na realidade, os PCDs são pessoas extremamente talentosas, e tudo o que precisam é que sejam confiados e dados um espaço para que possam competir nesta nova era de emprego.*

-Lino Macamo



### PRI RECOMENDA: PULSE ([HTTPS://OFFICEVIBE.COM/](https://officevibe.com/))

Um método simples e fácil que fornece informações valiosas sobre a saúde e o 'pulsar' de uma organização. Atribui a liberdade de medir, numa escala de 1-10, o que é realmente importante e quais as prioridades e objetivos da organização, da a oportunidade de reagir rapidamente ao feedback partilhado pelos seus colaboradores. Gerando um ambiente onde todos se sentem valorizados e ouvidos especialmente nestes tempos particulares em que vivemos e trabalhamos, principalmente, à distância.

1. INE General Population Census 2017  
 2. The World Health Organisation  
 3. <https://www.facebook.com/cinfortecnica.mocambique.9>  
 4. <https://www.youtube.com/channel/UCwvYBjQjN8NTVhbKvPWNLAA>