

RÚBEN SANTOS, HEAD OF OUTSOURCING SERVICES DA INTEGER, ALERTA

## Atrair e reter talento é o maior desafio das empresas

“Atrair e reter talento em tecnologias da informação é hoje um problema mundial e Portugal não é exceção à regra. Há falta de mão de obra especializada e os colaboradores preferem cada vez mais o trabalho remoto” – referiu em entrevista à “Vida Económica” Rúben Santos. O head of outsourcing services da Integer considera importante assumir estratégias para captar recursos humanos, como marcar presença em feiras universitárias ou incentivar os colaboradores com prémios interessantes.

### Vida Económica – Como se posiciona a Integer no mercado?

Rúben Santos - A Integer é uma consultora de tecnologias de informação (TI) fundada em 2007 com foco em outsourcing, tendo, entretanto, alargado a sua oferta a serviços de cibersegurança (prevenção, deteção e correção) e a desenvolvimento de software à medida (para empresas de grande, média e pequena dimensão). Na sequência do crescimento sustentado e do trabalho efetuado, já somos considerados uma referência no mercado, quer pelos clientes quer pelos outros players. Como tal, a Integer já recebeu seis vezes consecutivas – desde 2018 – o prémio PME Líder, e desde 2021, duas distinções PME Excelência. Estes dois selos são atribuídos pelo IAPMEI – Agência para a Competitividade e Inovação e visam distinguir empresas nacionais com desempenhos superiores.

### VE – Perante uma concorrência considerável, como se distingue a Integer no mercado?

RS - A Integer distingue-se da concorrência por várias razões, as quais decorrem do binómio C&C que temos sempre presente: Colaborador & Cliente. Em primeiro lugar, o colaborador está inevitavelmente no centro das nossas decisões, pois consideramos que o elemento humano é o verdadeiro ativo de uma empresa. Isto porque, se for bom profissional e boa pessoa (de extrema importância), seguramente que isso se vai refletir no valor que devolvemos ao cliente e no ambiente que se vive na estrutura interna da organização. Por sua vez, no que toca ao cliente, temos sempre uma postura de criar



A Integer já está em processo de internacionalização fora da Europa, de acordo com Rúben Santos.

uma relação de confiança e de surpreender pela positiva. Isto significa que em todas as ocasiões cumprimos prazos, selecionamos o candidato certo para a função certa (fundamental) e apresentamos produtos e serviços inovadores e adequados ao projeto.

### VE – Quais os principais desafios que se colocam à vossa atividade?

RS - O principal desafio é, sem dúvida, a nível de recursos humanos. Atrair e reter talento em TI é um problema mundial e, claro, também se manifesta de forma acentuada no nosso país. Esta situação deve-se essencialmente a dois fatores: falta de mão de obra especializada e os colaboradores preferirem cada vez mais o trabalho remoto (apesar de, em vários projetos a presença física ser necessária).

### VE – Nesse contexto, como é possível atrair e reter o talento estrangeiro e nacional?

RS - Para conseguir fazer face a este cenário, a Integer adotou várias estratégias. Para atrair talento, por exemplo, não abdicamos de três ingredientes-chave: marcar presença em relevantes feiras universitárias (onde se encontra a inovação), ativar ferramentas de recrutamento como o LinkedIn e incentivar os colaboradores com prémios interessantes – através do nosso programa BestFriends-Forever – a recomendarem colegas que considerem os mais indicados para a vaga em

causa. Por outro lado, oferecemos um pacote salarial em linha com o mercado, um bom seguro de saúde e parcerias com mais de 40 empresas. Contudo, o que realmente nos diferencia são todas as medidas que somamos a esta base de partida e que sabemos que os profissionais de TI apreciam cada vez mais. A formação é uma delas. Por isso, disponibilizamos em permanência cursos certificados para competências técnicas em áreas de interesse – relacionadas ou não com as funções – e criámos o Better IN, um Programa de Liderança e Transformação para Executivos e Equipas, o qual tem como foco o desenvolvimento pessoal. Paralelamente, concebemos programas internos como o Game IN (jogos com prémios atrativos) e o Trade IN (o nosso Marketplace). Por outro lado, como o colaborador é o fio de prumo da Integer, promovemos uma cultura de proximidade e de valorização individual e de grupo, a qual inclui: acompanhamento personalizado (através de mentor e de gestor do projeto); organização de eventos (festas da empresa, team-buildings e afterworks) e oferta de bolo de aniversário e de kit de parentalidade. Para colaboradores estrangeiros, além de os apoiarmos em todo o processo de relocation, lançamos o Integer Living Hub, um programa que assegura durante cerca de nove meses casa e escritório no mesmo edifício.

### Projetos mais relevantes

VE – Quais os vossos projetos mais relevantes?

### Elemento humano é verdadeiro ativo de uma empresa

RS - Quando falamos de projetos de desenvolvimento de software à medida, salientando dois que considero que o nosso contributo teve um enorme impacto no negócio dos clientes. O primeiro caso foi em S. Miguel, nos Açores, e diz respeito a uma parceria com uma empresa local com mais de 30 anos de trabalho no retalho grossista de fruta e de produtos hortícolas. A transformação digital que as nossas equipas introduziram – um sistema que centraliza todas as operações – aumentou muito a eficiência operacional interna entre departamentos, melhorou imenso a experiência do consumidor e reduziu de forma considerável os custos. O segundo exemplo é o de um cliente do setor automóvel que pretendia modernizar o processo de avaliação de desempenho dos colaboradores. A solução passou por criar um software personalizado, o qual proporcionou mais transparência, objetividade e eficiência à gestão de recursos humanos, tornando este processo mais simples e com menos atritos para todos. Neste momento contamos com mais de 45 clientes e mais de 250 consultores envolvidos em projetos que estão a ser realizados nos setores da banca, das telecomunicações, do retalho, dos serviços e da Administração Pública, nomeadamente nestas marcas: CTT, BPI, NOS, Wörten e Serviços Partilhados do Ministério da Saúde (SPMS).

### VE – A Integer já está em processo de internacionalização?

RS - Sim. Em rigor, a internacionalização começa oficialmente em 2021, com a abertura de um escritório em São Paulo para efeitos meramente burocráticos, pois os 34 colaboradores que temos no Brasil trabalham a partir de casa para projetos fora do país. Em 2022, a Integer alargou este processo, marcando já presença, sobretudo a nível de outsourcing, no Reino Unido (Irlanda é onde temos mais projetos), Bélgica e Suíça. Já neste ano, a aposta na Europa passa por consolidar a atuação nos referidos mercados e também por conquistar novos, tais como Espanha, Países Baixos e Luxemburgo. Fora do velho Continente, reforçamos a equipa de comerciais para os EUA e o Canadá. Todos os mercados referidos foram escolhidos por terem muito potencial, quer pela falta de mão de obra especializada em TI quer pela necessidade de serviços tecnológicos que a Integer disponibiliza (outsourcing, software à medida e cibersegurança).

### A formação é essencial para os colaboradores