



por
Sandra
M. Pinto

Tiago Borges, CEO da TBFiles, afirma que o objectivo da empresa é facturar três milhões de dólares em 2014

ENTREVISTA

UMA OPORTUNIDADE PARA INOVAR NO MERCADO ANGOLANO

ESPECIALIZADA EM GESTÃO DOCUMENTAL, A TBFILES ESTÁ A DAR OS PRIMEIROS PASSOS NO MERCADO ANGOLANO. TIAGO BORGES, O CEO DA EMPRESA, REVELOU À EXECUTIVE DIGEST QUAIS AS EXPECTATIVAS E OBJECTIVOS PARA O CURTO E MÉDIO PRAZO DESTES PROCESSO DE INTERNACIONALIZAÇÃO.

A TBFiles surgiu em 2002. Qual a sua principal missão?

A TBFiles tem como principal missão a prestação de serviços inovadores em outsourcing de Soluções Integradas de Gestão Documental. Procuramos soluções para os nossos clientes numa perspectiva dinâmica, adequando as nossas soluções ao mercado em que estamos a operar, adaptando-nos a ele em termos de experiência, know-how testado e otimizado, força logística e num suporte tremendo em tecnologia de ponta.

Quais são hoje as principais áreas de intervenção da empresa?

Dispomos de know-how profundo na gestão diária de processos documentais e arquivo (corrente ou histórico) através de soluções de armazenamento de documentos originais com garantia de acesso rápido em caso de necessidade, digitalização (massiva, corrente ou a pedido), arquivos digitais em ambiente cloud, rotação de backups informáticos e destruição garantida de documentos. Com enorme expertise adquirido ao longo de dez anos de existência, temos investido nos últimos anos numa nova área de Business Intelligence onde acres-

centamos valor nas organizações com organização e tratamento de dados e informação. O nosso objectivo é entregar soluções chave na mão aos nossos clientes intervindo em todo o ciclo da gestão documental, mantendo-os assim aliviados destas funções não core nas suas actividades principais.

Quais os maiores benefícios que a Gestão Documental oferece aos clientes?

O nosso argumento mais forte é, sem dúvida, o corte de custos aliado à agilização de processos. Por outro lado, garantimos a fidelização dos nossos clientes pelo enorme valor acrescentado nas suas organizações. Todas as nossas soluções são caracterizadas por serem orçamentadas via custos variáveis (por processo) e por isso evitamos decisões "pesadas" e extremamente comprometedoras com investimentos significativos obrigatoriamente diluídos em vários anos. No nosso caso, partilhamos as sinergias de escala com os nossos clientes e investimos em todos para construir soluções à medida e totalmente personalizadas mantendo todos os benefícios dos serviços "cloud" com a enorme vantagem de não perder a proximidade aos nossos clientes.

Baseiam muita da vossa actividade na tecnologia mais avançada. É uma mais-valia que vos diferencia no mercado?

Naturalmente que estamos permanentemente focados em garantir que nos mantemos não um mas dois passos à frente de todos os nossos clientes. É crucial manter o olhar atento às novas tecnologias que por sua vez também se reinventam a um ritmo cada vez mais acelerado. É nossa obrigação surpreender o mercado inovadoras ofertas de valor de preferência quebrando paradigmas instalados. Por outro lado, este posicionamento é garantia de competitividade e fidelização, algo que mantemos como palavras de ordem do dia permanente.

Como é constituída a vossa carteira de clientes em Portugal?

Temos uma carteira de clientes bastante

diversificada não só em sector como em dimensão uma vez que temos um modelo de negócio versátil que nos permite adaptar a todos eles. De forma genérica e sem qualquer ordem de prioridade, temos soluções ajustadas à banca, seguradoras, clínicas e hospitais, instituições governamentais, jurídicas, obras e construção, serviços, etc.

Entraram recentemente no mercado africano, nomeadamente em Angola. Porquê Angola e porquê agora?

A TBFiles iniciou o seu processo de internacionalização em África há já seis anos com a sua entrada em Moçambique e que mantemos com muito orgulho. Angola veio mais recentemente, no seguimento de alguns desafios colocados por multinacionais, já nossas clientes, que estavam também a entrar no mercado

isso garantindo uma oferta de serviço contínua e estabilizada.

Foi grande o investimento de entrada em Angola? Pode revelar valores?

A dimensão dos investimentos é sempre algo subjectivo. Não gosto de classificar como grande ou pequeno, mas sim extremamente estratégico e com consequentes expectativas muito elevadas. Acreditamos muito neste mercado e, por esse motivo, estamos dispostos a canalizar uma parte significativa da nossa capacidade de investimento para Angola.

Sendo mercados distintos, quais as maiores diferenças que encontra entre ambos?

Estou totalmente convicto de que não existem dois mercados iguais, independentemente das muitas similaridades.

Não existem dois mercados iguais, afirma Tiago Borges, independentemente das muitas similaridades. Angola distingue-se, neste momento, pela falta de soluções no domínio da Gestão Documental



A TBFiles, dispõe de *time-to-lead* prático na gestão diária de processos documentais e arquivo através de soluções de armazenamento de documentos originais com garantia de acesso rápido

Angolano. As ligações culturais levam-nos a olhar com especial interesse para os países Lusófonos com taxas de crescimento económico invejáveis. Aproveitamos por outro lado para acompanhar muitos clientes multinacionais com operações em ambos os países africanos e por

Angola distingue-se neste momento pela falta de soluções no domínio da Gestão Documental. Como seria de esperar o focus do país, até muito recentemente, foram, naturalmente, as infraestruturas, mas a maturidade desse processo implica que a organização das empresas acom-

panhe o respectivo nível de exigência. Nesta conformidade a TBFiles está, em boa verdade, a abrir o mercado com este tipo de oferta até agora inexistente. Assim sendo é, sem dúvida, um mercado com muitas oportunidades para melhorar processos e garantir que as empresas tenham disponível as melhores práticas com soluções a preços muito acessíveis e já testadas. Eventualmente, diria que esta é a grande diferença entre os dois mercados.

E que dificuldades de implementação têm encontrado?

As dificuldades de implementação são inevitáveis em qualquer processo de internacionalização. O entendimento e o respeito pelas regras sociais e culturais locais são o ingrediente essencial para o sucesso das empresas multinacionais. Este processo é, inevitavelmente, demorado e permanente, independentemente do número de anos de vida das empresas. São, por isso, bem-vindos e assumidos como desafios de nos "nacionalizarmos" da melhor forma possível.

Instituições governamentais, serviços e banca, de ambos os países.

Quais as expectativas para os próximos anos no que à vossa entrada em Angola diz respeito?

Antecipamos um crescimento rápido com expansão para outras províncias que não apenas Luanda. É por isso nosso objectivo demonstrar a nossa credibilidade no mercado angolano partilhando o nosso know-how com todos os clientes que estiverem interessados em fazer evoluir os seus processos.

Quantos trabalhadores têm em Angola. Todos angolanos?

A TBFiles está num processo de formação de quadros angolanos. Contamos neste momento com nove colaboradores dos quais seis são angolanos e três são portugueses deslocados.

A formação dos vossos colaboradores é um aspecto importante? Como se processa a mesma?

Consideramos a formação como algo

A TBFiles celebra uma década de existência. Que balanço faz do caminho percorrido?

Um desafio muito trabalhoso, mas sem dúvida igualmente gratificante. É um orgulho enorme olhar para trás e constatar o percurso percorrido desde uma start up sem lobbies instalados ou ajudas "externas". Todo o nosso sucesso é fruto de muito trabalho e dedicação. Hoje em dia gerir relações com clientes que entretanto se tornaram amigos é a maior prova de conforto que podíamos ter.

Alcancaram os vossos objectivos para o mercado português?

Uma empresa ambiciosa como a nossa nunca se contenta com os seus objectivos ainda que atingidos. De forma racional acho que não seria possível ter crescido a um ritmo mais acelerado mantendo os níveis de serviços tão exigentes como os nossos ainda assim parece sempre que podíamos ter feito melhor. Esta é o nosso código genético que provavelmente nos fez superar durante todos estes anos – mantemo-nos longe de qualquer "zona de conforto".

É uma ambição vossa surgir no mercado como uma empresa multinacional sediada em Portugal?

Não. A nossa estratégia de internacionalização baseia-se em criar empresas locais, com sedes e raízes locais ainda que usufruindo de um know-how comum. Por essa razão não nos intimidamos com investimentos a longo prazo porque em boa verdade consideramos presenças definitivas e enquanto o mercado nos deixar.

Enquanto jovem empresário, como encara o futuro de Portugal?

Qualquer empresário encara as crises com uma oportunidade, ainda que com máximo realismo e alguma prudência. Diria até que todos e quaisquer obstáculos motivam-nos a superá-los e torna-nos mais fortes. Ficamos muitas vezes surpreendidos com a força que temos quando submetidos às condições mais difíceis e agora é a altura de demonstrar isso mesmo. Acredito muito no nosso País mas mais ainda no seu povo e história. 2013 foi um ano de investimento e reestruturação para a TBFiles e antecipo um ano 2014 com um crescimento significativo para nós.

«Uma empresa ambiciosa como a nossa nunca se contenta com os seus objectivos ainda que atingidos. De forma racional acho que não seria possível ter crescido a um ritmo mais acelerado mantendo os níveis de serviços tão exigentes como os nossos»

Como se processa a vossa actuação no mercado Angolano e qual a vossa carteira de clientes?

A TBFiles implementou todo o seu know-how em território angolano. Instalámos, por isso, um Centro Logístico com condições em tudo semelhantes a qualquer outro nosso em Portugal, com todas as ferramentas (estantaria, alarmes e dispositivos de segurança, scanners de alto rendimento, trituradores de documentos, etc) para conseguirmos dar resposta aos desafios que os nossos clientes, actuais e futuros, nos vão submeter. Neste momento, a nossa carteira de clientes é composta por empresas e

imprescindível no nosso dia-a-dia. Procuramos continuamente promover a partilha de experiências entre colaboradores (Portugal, Angola e Moçambique), especialmente atentos às regras de segurança por forma a evitar acidentes. Por outro lado, a aposta em inovações tecnológicas implica uma formação contínua de todos por forma a nos mantermos informados e atualizados das ferramentas e serviços que prestamos.

Em números como anteveem o vosso crescimento em Angola?

É nosso objectivo facturar três milhões de dólares em 2014.