

ID: 115728923

01-01-2025

REPORTAGEM BOAS PRÁTICAS RH**ISERVICES**

UM DESAFIO PARA A GESTÃO DO TALENTO

A caminho de uma década e meia de existência, a iServices tem vindo a expandir-se para diferentes geografias, crescendo no número de lojas e em colaboradores. É um desafio para a gestão do talento, como explica a diretora de recursos humanos, Patrícia Borges.

Texto: Redação «human» **Foto:** DeF

Criada em 2011, a iServices conta atualmente com mais de 430 colaboradores. Dispõe de cerca de uma centena de lojas distribuídas por Portugal Continental, Açores, Madeira, Ilhas Canárias, França e Bélgica. Patrícia Borges, a diretora de recursos humanos, fala de «uma empresa inovadora e líder no sector da assistência técnica e tecnológica», para logo detalhar: «Dispomos de três áreas de negócio principais: a reparação, a venda de acessórios e ‘gadgets’ e os recondicionados. Estamos capacitados para realizar reparações na hora de equipamentos multimarca, incluindo ‘smartphones’, ‘smartwatches’, ‘tablets’ e computadores; a nossa marca própria iS já conta com mais de 300 produtos constantemente atualizados, e trabalharmos com o recondicionamento de equipamentos permite-nos contribuir para a economia circular.»

A iServices realiza mensalmente mais de 40 mil intervenções em equipamentos eletrónicos e as suas lojas contam com técnicos especializados que permitem que qualquer reparação seja efetuada na hora, na maioria dos casos em apenas 20 a 30 minutos.

A responsável realça que ao longo dos anos têm vindo a ser distinguidos com vários prémios de excelência e confiança, e 2025 não é exceção: «Este ano já contamos com várias distinções, como Marca Recomendada, Escolha do Consumidor (pelo quarto ano consecutivo), Prémio 5 Estrelas (pelo terceiro ano consecutivo) e Escolha Sustentável (pelo segundo ano consecutivo). Mantemos o nosso compromisso com a inovação, a qualidade e a circularidade, enquanto crescemos de forma sustentada.»

Investir nas pessoas

Na iServices acredita-se que o sucesso da empresa depende diretamente do envolvimento, da motivação e da



Constantemente a recrutar novos talentos, devido ao ambicioso plano de expansão, a iServices tem vindo a abrir várias lojas por mês, em quatro geografias distintas. «Isto implica novas contratações diárias», assinala a Patrícia Borges, a diretora de recursos humanos.

felicidade dos colaboradores, e promove-se uma cultura organizacional baseada em respeito, valorização e crescimento profissional. Patrícia Borges partilha que «a gestão do capital humano assenta em três pilares fundamentais – desenvolvimento e formação; bem-estar e inclusão; e meritocracia e reconhecimento» –, e explica: «Na prática, investimos continuamente na qualificação da equipa, promovendo a evolução dos nossos colaboradores dentro da empresa. E trabalhamos sempre para o ambiente de trabalho ser positivo, dinâmico e inclusivo, valorizando cada um independentemente da sua função. Mais, recompensamos o desempenho e incentivamos a progressão na carreira, promovendo sempre uma cultura de meritocracia.»

Desafiada a destacar duas das práticas de gestão das pessoas na empresa, a responsável refere: «Na iServices, promovemos uma cultura de 'feedback' e comunicação aberta. Incentivamos uma comunicação transparente e honesta, com 'feedback' contínuo entre equipas e gestão. Isso fortalece o espírito de equipa, melhora a produtividade e permite que os colaboradores saibam que a sua opinião é valorizada. Por outro lado, reconhecemos que cada colaborador tem necessidades e estilos de trabalho diferentes. Assim, sempre que possível oferecemos horários flexíveis, trabalho remoto para funções compatíveis e autonomia na gestão de tarefas. Isso contribui para um maior equilíbrio entre a vida pessoal e a vida profissional e para um aumento da motivação e da produtividade.» Patrícia Borges partilha que «este tipo de abordagens tem tido um impacto significativo quer no desempenho individual, quer na cooperação entre as várias equipas».

Constantemente a recrutar novos talentos, devido ao ambicioso plano de expansão, a iServices tem vindo a abrir várias lojas por mês, em quatro geografias distintas. «Isto implica novas contratações diárias», assinala a responsável, explicando que privilegiam

IA E CAPITAL HUMANO

Na iServices reconhece-se o potencial da inteligência artificial (IA) para melhorar as operações, mas prioriza-se o desenvolvimento e o bem-estar dos colaboradores. «A IA», diz Patrícia Borges, «é uma realidade que não pode ser ignorada, especialmente por uma empresa como a nossa, mas é necessário saber como utilizá-la e ter bem presente que o capital humano será sempre o principal ativo da nossa estrutura.»

A empresa utiliza diversas plataformas de IA, sobretudo para otimizar processos internos e para aprimorar a eficiência operacional, libertando os colaboradores de tarefas repetitivas, para que possam focar-se em atividades de maior valor. A diretora de recursos humanos refere ainda: «Apesar da crescente digitalização, o capital humano continua a ser o nosso maior ativo. Apostamos na capacitação das equipas para que saibam utilizar a tecnologia a seu favor e não a vejam como uma ameaça ao seu trabalho.»

«pessoas que compreendam a missão da empresa e os valores, e que queiram crescer com a empresa, que sejam dinâmicas, resilientes e apaixonadas pela área da tecnologia; que valorizem o trabalho em equipa e a cultura de proximidade que caracteriza a iServices; e sobretudo que procurem estabilidade e crescimento numa empresa que aposta na progressão interna». No fundo, a iServices pretende que os seus colaboradores sintam orgulho no que fazem e se sintam realizados e motivados.

«Trabalhamos diariamente para criar um ambiente positivo onde todos possam crescer profissionalmente», reitera Patrícia Borges. E ainda assinala: «Acreditamos que o nosso diferencial é a capacidade de aliar inovação, qualidade e autenticidade. Continuamos focados em expandir a nossa presença nacional e internacional, mantendo sempre os nossos valores e o compromisso com a satisfação do cliente e com o bem-estar dos colaboradores.»

<https://iservices.pt>