

As empresas de serviços digitais (ESN) adoram ser odiadas! (Afinal, elas fazem de tudo para isso...)

Frédéric Le Pennec · 28 de fevereiro de 2025



Por que algumas ESN alimentam sua própria má reputação? Uma análise de práticas frequentes e caminhos concretos para construir um modelo mais ético.

As ESN carregam muitas vezes uma reputação bem merecida. Consultores frustrados, clientes cansados, candidatos desiludidos... ao invés de melhorarem sua imagem, algumas persistem em práticas duvidosas que alimentam essa imagem negativa.

Aqui estão sete das razões mais comuns, ilustradas por frases inacreditáveis ouvidas ao longo dos anos.

Um recrutamento e uma comunicação enganosos

Projetos estimulantes, desenvolvimento de competências, acompanhamento... No papel, tudo é perfeito. Mas uma vez no trabalho, a realidade é muitas vezes bem diferente. Como dizem: "As promessas só comprometem aqueles que as ouvem."

Uma gestão de carreira inexistente

Fala-se de evolução, de formações, de mobilidade interna... mas na prática: "Um bom consultor é um consultor que fica muito tempo em um projeto e do qual não se ouve falar."

Um alto turnover e um esforço insuficiente para reduzi-lo

Em vez de fidelizar suas equipes, algumas ESN aceitam o turnover como uma fatalidade. "Não vamos treiná-los, 50% não estarão aqui em seis meses e 95% em dois anos!"

Uma política salarial opaca e promessas não cumpridas

Os aumentos são vagos, os critérios são nebulosos, e a margem captada pela ESN nem sempre beneficia o consultor. "Eu não posso te aumentar porque o cliente não quer aumentar a tarifa."

Uma total desresponsabilização em relação aos clientes

Se uma missão dá errado, o consultor é deixado sozinho frente ao cliente. "É o cliente que paga seu salário, então ele sempre tem razão."

Uma lógica de curto prazo que prejudica a imagem do setor

Colocar rapidamente um consultor, gerar receita, e começar de novo. "Faça-o começar, nos arranjaremos depois!"

Uma abordagem comercial sem valor agregado

Pouca qualificação das necessidades, envio massivo de CVs... A ESN se limita a atuar como intermediária. "Mande os dossiês, precisamos ocupar o espaço!"

Quais soluções?

Nem todas as ESN funcionam assim. Algumas resistem e apostam em:

■ **A transparência desde o recrutamento:** não exagerar nas missões nem nas perspectivas de evolução.

■ **Um verdadeiro acompanhamento:** acompanhamento regular dos consultores, treinamentos e percursos de carreira claros.

■ **Uma política salarial justa:** aumentos baseados em critérios objetivos e independentes da cobrança ao cliente.

■ **Uma relação com o cliente baseada na confiança:** priorizar a qualidade e a parceria a longo prazo ao invés de uma visão oportunista.

Outras razões para odiar as ESN ou, ao contrário, outros exemplos de boas práticas?

PS: Se você acha que não se pode trabalhar em ESN de maneira honesta e ética, entre em contato comigo e conversaremos.