

Bárbara D'Alte

Curso de Assessoria e Tradução 2013/2014

ISCAP – Instituto Superior de Contabilidade e Administração do Porto

barbara.dalte@live.com.pt

Frulact – Exemplo de multiculturalidade empresarial



O *core business* do Grupo Frulact é o desenvolvimento, produção e comercialização de preparados de fruta para aplicações alimentares.

Temos neste momento 7 unidades, 3 delas em Portugal, 1 em França, 2 em Marrocos e 1 na África do Sul, estando ainda neste momento a ser construída uma unidade nos EUA.

A Frulact destaca-se por ser uma empresa onde coexistem várias nacionalidades, tanto a nível de colaboradores como de clientes, já que uma grande parte da produção é para exportação.

Quando falamos de diferentes nacionalidades, falamos, indiscutivelmente de diferentes culturas.

Vamos a números:

No Grupo Frulact trabalham um total de cerca de 590 pessoas, sendo que mais de metade deste número são expatriados e/ou colaboradores internacionais.

Uma das formas da Frulact dar formação aos colaboradores locais é enviando pessoas com vários anos de experiência, que irão formar e acompanhar estes novos projectos. Foi uma destas colegas, que já tendo colaborado em diversos projectos no exterior, nos relatou a sua experiência:

-“Em Países como Marrocos, Tunísia e Argélia, as diferenças são muitas e diversificadas.

Orientando-se estes Países logo à partida por uma Religião diferente da nossa, tudo o resto vem por acréscimo.

Aprendi que para qualquer país para onde se vá, devemos aprender a viver com as pessoas desse país. Somos nós os estrangeiros e não elas.

Regra fundamental: respeitar para ser respeitado. Não somos os melhores do mundo, estamos lá para ensinar, mas obviamente, também para aprender. Isto é meio caminho andado para ganhar a confiança das pessoas e fazê-las sentirem-se confortáveis a trabalhar connosco.”

A Alice teve também que fazer algumas adaptações, nomeadamente com a forma como se veste. Teve que ajustar os seus costumes e o seu gosto pessoal à realidade destes países por onde passou. Saias curtas, por exemplo, não são vistas com bons olhos nos países do Magreb.

Refere também que até nas conversas mais informais entre colegas tem que ter alguns cuidados, e que assuntos como religião ou política não são temas de conversa.

Há depois outras adaptações a fazer: nos países muçulmanos a hora da oração é “sagrada” e deve ser respeitada, tendo inclusive sido construída uma sala de oração na unidade de Marrocos, para permitir que os colaboradores cumpram o seu dever religioso, uma vez que estes largavam tudo uma vez chegada a hora da prece.

Também o horário de trabalho é reduzido em uma hora durante o Ramadão.

É permitido o uso de véu nas mulheres e barbas nos homens dentro das instalações produtivas, sempre respeitando as condições de higiene.

Os feriados religiosos locais são também respeitados.

No caso concreto da unidade de Marrocos, a Fruprep, foi uma das primeiras empresas da região a ter um regulamento interno e uma garantia contra a arbitrariedade das decisões individuais: igualdade de remuneração, idade mínima, trabalho forçado e discriminação. Este regulamento interno, elaborado pela própria Fruprep, só foi aplicado depois de ter sido apresentado às

centrais sindicais e submetido à aprovação por parte da autoridade governamental responsável pelo Trabalho. Estão contemplados neste regulamento interno cláusulas diversas, tais como a contratação, despedimento, férias e faltas, organização do trabalho, medidas disciplinares, higiene e segurança, doenças profissionais. A Fruprep adaptou-se à especificidade do Trabalho em Marrocos, respeitando os costumes, mas exigindo o necessário para o cumprimento das funções de cada um.

Por outro lado, a formação contínua e estágios realizados em Portugal, nas unidades da Maia e Covilhã, ajudaram à consolidação do respeito mútuo. Na unidade de Marrocos a Fruprep contribui, com um salário para cada funcionário aquando da festa religiosa *Eld al Fitr* (Festa do Carneiro), contributo este que simboliza a ajuda a cada família para a compra de um carneiro.

Durante o mês do Ramadão a empresa organiza os jantares de desjejum, refeição frugal feita diariamente depois do pôr-do-sol, e que contribuem para convívio dos funcionários.

Comercialmente, o Grupo Frulact, enquanto exportador, mantém relações com clientes das mais variadas nacionalidades: Espanha, França, Grécia, Irão, Marrocos, África do Sul, Cabo Verde, Tunísia, Argélia, entre outros.

Também nas relações com os clientes é necessário adaptarmo-nos e adaptarmos a nossa forma de trabalhar de acordo com cada caso. Sabemos, por exemplo que com os países do Magreb temos que estar preparados para uma forte negociação, e que na África do Sul as decisões são tomadas com bastante lentidão.

Também quando recebemos os clientes “em casa”, e fazendo jus à fama de hospitaleiros que temos sendo portugueses, temos o cuidado de respeitar as culturas de onde são oriundos os nossos visitantes. Por exemplo, se convidarmos clientes muçulmanos para almoçar não iremos servir carne de porco.

Gostamos que quem nos visita se sinta bem, queira voltar, e confie em nós.

Também com as ofertas de Natal que habitualmente fazemos aos nossos clientes temos certos cuidados, tais como não enviar bebidas alcoólicas para países do Magreb.

Nem sempre fomos bem-sucedidos, vamos cometendo erros, mas temos sempre aprendido com eles, e esse é um dos segredos do nosso sucesso. O essencial é nunca desistirmos, apostar fortemente no capital Humano, no conhecimento científico e no conhecimento de mercado. Somos persistentes e resilientes, e estamos sempre atentos às oportunidades.