



Outsourcing

Terceirização



Profa Cynara Carvalho

cynaracarvalho@yahoo.com.br



Ambiente de Negócios e Marketing

OUTSOURCING / TERCEIRIZAÇÃO

DEFINIÇÃO:

“Processo de gestão pelo qual se repassam algumas atividades para terceiros com os quais se estabelece uma relação de parceria - ficando a empresa concentrada apenas em tarefas essencialmente ligadas ao negócio em que atua.”

HISTÓRICO:

- A terceirização originou-se nos Estados Unidos;
 - As pequenas e médias empresas foram as primeiras a entrarem nesse novo processo;
 - No Brasil, a recessão levou à abertura de novas empresas de prestação de serviços.
-



Ambiente de Negócios e Marketing

OUTSOURCING / TERCEIRIZAÇÃO

OBJETIVOS:

- Necessidade de uma mudança mais profunda na organização;
 - Aumento de competência dos serviços;
 - Cumprimento do prazo das atividades;
 - Redução de custos.
-



Ambiente de Negócios e Marketing

OUTSOURCING / TERCEIRIZAÇÃO

VANTAGENS:

- 1- Aumentar o foco no negócio:** Permite às empresas concentrarem-se nas funções core, enquanto que um especialista externo assegura as funções operacionais non-core.
 - 2- Redução dos custos através da especialização e dos ganhos de escala :**
O prestador de serviços consegue um nível de eficiência maior que as empresas contratantes.
 - 3- Substituição de custos variáveis por custos fixos:** Ao terceirizar uma atividade, a empresa tem maior facilidade para ajustar seus custos aos volumes de operação.
 - 4- Partilha de risco:** Permite partilhar o risco dos investimentos em tecnologias da informação com uma entidade externa.
-



Ambiente de Negócios e Marketing

OUTSOURCING / TERCEIRIZAÇÃO

DESVANTAGENS:

- 1- A sensação de perda de controle:** A empresa não conta mais com a força de argumentação para discutir questões técnicas ligadas às estratégias tecnológicas.
 - 2- Sujeição a confiabilidade do terceiro ou sub-contratado:** Surgem problemas, o prestador não cumpre prazo, a não qualidade na continuidade do serviço e aumento do preço na renovação do contrato.
 - 3- Capacidade do terceiro ou sub-contratado em responder aos desafios:** Um dos riscos mais sérios à confidencialidade, que podem ser intencionais ou acidentais.
-



Ambiente de Negócios e Marketing

OUTSOURCING / TERCEIRIZAÇÃO

Pontos que contribuirão fortemente para o alcance dos resultados esperados. São os seguintes:

- ✓ Quais atividades, serviços, processos ou produtos podem e/ou devem ser terceirizados? Por quê?
 - ✓ Quais os critérios básicos que devem ser utilizados para avaliar um candidato a terceiro, visando à seleção do melhor parceiro?
 - ✓ Quais os critérios básicos que devem ser utilizados para a avaliação periódica das atividades que são feitas por terceiros, tanto em termos da atividade em si quanto do parceiro que a executa?
-



Ambiente de Negócios e Marketing

OUTSOURCING / TERCEIRIZAÇÃO

Para a terceirização de qualquer atividade não se transforme num pesadelo, existe três pontos que merecem cuidados.

- 1- Preparo da comunidade interna:** o maior obstáculo à terceirização é uma comunidade interna mal informada e mal preparada para acompanhar o processo.
- 2- Prevenção quanto aos aventureiros:** A proliferação de aventureiros que assola não foi inventada com a terceirização, mas certamente a terceirização oferece um ambiente propício para que este tipo de aventureiro cresça e floresça
- 3- Atenção a questão trabalhista:** Um problema relativamente sério é o risco de um empregado do prestador de serviços entrar com uma ação trabalhista contra a empresa contratante.

Terceirização e sub-contratações adequadas, proporcionam ao cliente tempo livre para se dedicar a novas oportunidades!



Ambiente de Negócios e Marketing

OUTSOURCING / TERCEIRIZAÇÃO

TERCEIRIZAÇÃO EM TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO

Refere-se a terceirizar o departamento tecnológico no todo ou em parte de uma empresa. Isso vai depender da importância que a informática tem para a empresa. Essa importância pode ser observada analisando os benefícios e riscos do processo, com questões como:

- As atividades de informática estão ligadas aos principais objetivos da empresa?
 - A área de TI contribui para atingir objetivo de negócio?
-



Ambiente de Negócios e Marketing

OUTSOURCING / TERCEIRIZAÇÃO

SERVIÇOS PASSÍVEIS DE SEREM TERCEIRIZADOS:

- Manutenção dos aplicativos
 - Suporte técnico em softwares
 - Digitação
 - Programação
 - Redes de Computadores
 - Impressão
 - Treinamento
-



Ambiente de Negócios e Marketing

OUTSOURCING / TERCEIRIZAÇÃO

PROBLEMAS NA TERCEIRIZAÇÃO:

- ✓ Abordagem fortemente centrada em redução de custo;
 - ✓ Visão de curto prazo na expectativa de resultados;
 - ✓ Falta de atenção adequada aos impactos na cultura organizacional;
 - ✓ Opções tecnológicas precipitadas;
 - ✓ Transformações apenas superficiais na operação do negócio;
 - ✓ Contratos pouco detalhados ou incompletos;
 - ✓ Falta de uma visão realmente de parceria entre as partes contratantes;
 - ✓ Inexistência de padrões de prestação de serviços.
-



Ambiente de Negócios e Marketing

OUTSOURCING / TERCEIRIZAÇÃO

NÍVEIS DA TERCEIRIZAÇÃO

Até onde devo terceirizar minha empresa???

A definição do nível desejado de terceirização é de fundamental importância para que não se perca a objetividade na contratação do serviço.

ETAPAS PARA A TERCEIRIZAÇÃO

1. Identificação das oportunidades de terceirização
 2. Identificação de parceiros estratégicos
 3. Seleção da empresa terceira prestadora de serviço
 4. Preparação interna
 5. Contrato
 6. Execução do serviço
 7. Acompanhamento da satisfação do cliente
-



Ambiente de Negócios e Marketing

OUTSOURCING / TERCEIRIZAÇÃO

Para refletir:

“O que determina o sucesso da empreitada é a seriedade e competência não só do prestador de serviço mas também da empresa que terceiriza.

Uma relação madura e profissional, em que cada parte cumpre seu papel com dedicação e honestidade é a maior garantia de bons resultados na terceirização em informática.”
