

Mão de obra com conhecimento

A terceirização deve englobar muito mais aspectos que a simples redução de custos operacionais

O mercado de outsourcing (terceirização) tem uma **previsão de crescimento** anual média de **9,9%**, entre 2009 e 2014, chegando aos **R\$30 bilhões**

De acordo com a professora e pesquisadora do Instituto de Economia da Universidade Estadual de Campinas, Maria Carolina Azevedo Ferreira de Souza a decisão de terceirizar ou subcontratar serviços, em vez de produzir ou realizar atividades dentro da própria empresa, é complexa e deve envolver mais que aspectos relacionados a custos.

Para ela, a terceirização é apropriada para atividades que não integram o *core business* e para as quais a empresa não tem especialização, nem competências acumuladas, e tampouco compensaria investir para desenvolvê-las. Este tipo de terceirização é chamada de subcontratação de especialização, sendo a mais virtuosa em termos econômicos e de desenvolvimento, uma vez que as empresas especializadas têm condições de realizar esses serviços com qualidade e menores custos.

Determinadas corporações têm as suas atividades sobrecarregadas, pelo aumento de encomendas em momentos de 'pico' do mercado, ou por alguma circunstância interna. Por isso, optam por terceirizar algumas funções, esta é a chamada subcontratação de capacidade. Existe ainda a terceirização que objetiva a redução de custos. "Nesse caso podem surgir resultados colaterais indesejados. Não há como esperar que os custos e serviços contratados de terceiros sejam muito inferiores aos da produção/realização interna das atividades", esclarece Maria Carolina.

As atividades terceirizadas podem ser desenvolvidas nas empresas contratadas (terceirizadas) como também, no interior da contratante. A terceirização também ocorre em atividades diretas, como produção, comercialização e distribuição, marketing, recursos humanos e processamento de dados. "O importante é ter consciência de que pode representar um valioso mecanismo para ampliar a qualidade e, no final, a rentabilidade da empresa contratante. Mas precisa ser viável também para a contratada. Decisões baseadas apenas no preço do serviço podem se revelar prejudiciais, afinal, o mundo dos negócios não é fundamentado em 'milagres',

“O importante é ter consciência de que a terceirização pode representar um valioso mecanismo para ampliar a qualidade e, no final, a rentabilidade da empresa contratante”

MARIA CAROLINA AZEVEDO FERREIRA DE SOUZA,
PESQUISADORA DO INSTITUTO DE ECONOMIA DA UNICAMP

principalmente de longa duração”, assegura a pesquisadora.

Escolher a empresa terceirizada requer cuidados e a seleção deve ser criteriosa. É preciso verificar os seus antecedentes, clientes que já foram atendidos por ela, além do cumprimento dos prazos, das responsabilidades fiscais, trabalhistas e financeiras, a qualidade do serviço e condições de trabalho. E os mesmos cuidados valem para a empresa contratada em relação à contratante, o respeito dos contratos, pagamentos nos prazos determinados e manutenção das encomendas.

Em relação aos direitos trabalhistas dos funcionários terceirizados, a advogada e consultora organizacional da empresa Ferreira & Schmidt, Mariana Soares Schmidt, explica que, os profissionais têm os seus direitos garantidos. A empregadora é responsável pelo contrato de trabalho do funcionário e por isso, deve analisar as normas contidas na legislação geral e específica de cada categoria. "Existem no mercado uma gama de fraudes no sentido de burlar a legislação e não arcar com os custos decorrentes da contratação. Uma empresa não pode contratar funcionários terceirizados para atuação em sua atividade fim, sendo que a legislação autoriza apenas para as atividades meio", conta.

Para evitar as fraudes nesse sentido, o Tribunal Superior do Trabalho editou a Súmula 331, que prevê o reconhecimento de vínculo de emprego se verificada fraude na terceirização. Assim, por exemplo, um banco só poderá contratar uma empresa para prestação de serviços de vigilância, essa é uma atividade meio, mas jamais poderá utilizar a mão de obra de um caixa terceirizado.

Para Mariana, uma das principais

vantagens da terceirização é a especialização. As empresas contratadas para alocar mão de obra possuem *know how* na área, disponibilizando aos contratantes profissionais qualificados, além da redução de custos. Por outro lado, a principal desvantagem, está no risco do profissional terceirizado apresentar uma reclamação trabalhista, requerendo o reconhecimento de vínculo de emprego diretamente com a empresa contratante.

A Apdata do Brasil oferece serviços de terceirização de recursos humanos e soluções de tecnologia para gestão de pessoas. A gerente nacional de Vendas e Marketing, Silvania Garcia Sleiman, conta que a identificação das necessidades da empresa contratante e as atividades que serão executadas pelo profissional terceirizado são fundamentais. A partir dessa análise, é feita a busca de pessoas com capacidades, habilidades e atitudes que correspondam à cultura da empresa e aos seus valores.

"Esse profissional tem o papel de representar a APDATA dentro do cliente, uma vez que os serviços prestados por ele geram a percepção da qualidade dos serviços de nossa empresa. Zelamos muito para que ele se sinta um profissional APDATA, os gestores dessas pessoas estão sempre próximos e preocupados com seu desenvolvimento e atualização", garante.

Para ela, o grande benefício da terceirização em RH está na especialização. Os fornecedores de *business process outsourcing* têm investido fortemente em tecnologia e em soluções. "O objetivo é elevar a qualidade dos serviços prestados e ser reconhecido como um parceiro forte para o desenvolvimento das estratégias das organizações. Com esses serviços, os Recursos Humanos podem atuar

junto às áreas de negócio, ganham qualidade, produtividade e, muitas vezes, promovem redução de custos”, esclarece.

A diretora de planejamento da Ato Z Comunicação Inteligente, agência especializada em comunicação empresarial, Meriellin Albuquerque, conta que a empresa terceiriza o trabalho de alguns profissionais e é convidada a integrar o departamento de comunicação de outras corporações, por isso, muitas vezes, contrata profissionais de comunicação. Com essa terceirização, ela sempre conta com funcionários de alta qualidade, sem que isso onere ou infle a sua estrutura interna. “Se desejamos que as empresas profissionalizem os seus processos de comunicação, é importante que estejamos abertos para profissionalizar áreas que não são da nossa expertise também. Melhoramos o processo de seleção e, dessa forma, conseguimos avaliar questões não muito explícitas em um candidato, quando se faz apenas perguntas relacionadas às atividades profissionais”, assegura.

TERCEIRIZAÇÃO EM TI

A estimativa de crescimento para o Brasil em TI é de 13% este ano, de acordo com um estudo realizado pelo International Data Corporation (IDC). O mercado de *outsourcing* (terceirização) tem uma previsão de crescimento anual média de 9,9%, entre 2009 e 2014, chegando aos R\$30 bilhões.

O consultor de negócios da Sion People Center, Ricardo Giovenardi, aponta alguns fatores já consolidados no mercado. A redução anual de custos en-

tre 10% e 30%, o ganho de 30% em armazenagem de produtos e/ou matéria-prima, redução do espaço físico, o foco na atividade final e a otimização da equipe técnica são alguns deles.

Giovenardi insiste que é preciso escolher bem o prestador de serviço, certificar-se, por exemplo, se o fornecedor está preparado para reagir a uma crise ou mesmo um incidente que possa afetar o datacenter da empresa. “É importante o constante alinhamento da capacidade de resposta aos problemas dos seus fornecedores com a expectativa dos gestores da organização. Muita ou penalidade deverá ser o último recurso, pois o consumidor final não está interessado em saber se a sua compra não chegou devido a problemas com o fornecedor A ou B, ele quer o produto”, conclui.

Especialistas e empresas prestadoras de serviços em TI apontam vantagens quando o assunto é terceirização. Os serviços vão desde pequenas manutenções, até o desenvolvimento de aplicativos.

Redução de custo, ampliação da parte técnica das soluções, obtenção de técnicos mais qualificados e melhora na qualidade do atendimento são algumas vantagens citadas pelo sócio-diretor da Alfa Computer, que presta serviços de manutenção preventiva, corretiva, monitoramento dos servidores, estações de trabalho, links de dados e infraestrutura, orientação e consultoria para os projetos de TI, Sérgio Ricardo Christiano de Carvalho. “Em vez de pagar vários técnicos pra suprir uma necessidade da empresa, com a terceirização, os clientes tem respaldo técnico. Isso permite ele fi-

car envolvido no próprio *core business* e deixar a informática para uma empresa de informática”, assegura.

A comodidade de não precisar buscar profissionais especializados no mercado, arcar com as despesas de contratação e pagamentos em geral, também são levadas em conta pelas empresas contratantes, uma vez que buscam qualidade, rapidez e eficiência no desenvolvimento do trabalho. “Quando se contrata diretamente um profissional como seu funcionário, existem vários fatores como o custo do processo de seleção e recrutamento, benefícios e outras despesas diretas relacionadas com a contratação. Esses fatores existem e os valores são altos”, ressalta o gerente-comercial da SEND Informática, Eduardo Aguilar.

De acordo com o diretor da Datto, com Ricardo Florêncio, para que a terceirização seja bem-sucedida, a empresa contratante precisa ter os seus objetivos estratégicos claros. “É importante definir acordos de nível de serviço (SLA), que indicam as metas a serem cumpridas pela empresa selecionada. Esta por sua vez, deve atuar com boas práticas de governança corporativa de TI, o que facilita a gestão de todos os elementos computacionais e recursos humanos”, assegura.

O desenvolvimento de aplicativos e sistemas sustentáveis também fazem parte dos serviços de terceirização em TI. A Datto, por exemplo, investiu nesses aplicativos e criou um sistema de Cardápio e Comanda Digitais, o cliente faz seus pedidos da própria mesa.

O diretor da CorpFlex, João Alfredo Andrade Pimentel, explica que a empresa oferece toda uma infraestrutura de hardwares, softwares (por meio da plataforma Cloud Computing), segurança da informação, com locação de ativos de firewalls, antivírus, anti-spyware para proteção da rede e desenvolvimento de sistemas. “No modelo de Cloud Computing, a redução de custos chega a 40%, em relação ao tradicional. Nessas plataformas, existe o efeito da economia em escala. Alguns custos de infraestrutura são compartilhados entre os clientes, o que gera a redução de custos, além de uma grande economia de energia elétrica, o que contribui para a preservação do meio ambiente e desenvolvimento sustentável”, conclui. 

“ Em vez de pagar vários técnicos para suprir uma necessidade da empresa, com a terceirização, os clientes têm respaldo técnico. Isso permite que ele fique envolvido no próprio *core business* e deixe a informática para uma empresa de informática”

SÉRGIO RICARDO CHRISTIANO DE CARVALHO,
SÓCIO-DIRETOR DA ALFA COMPUTER