Quando o assunto é outsourcing de TI
Valmir Góes

Umas das primeiras preocupações que surge na cabeça das pessoas quando ouvem falar em terceirização é: onde é que eu fico nesta história?

Aquela história que sempre te contam sobre que a empresa precisa focar em seu ´´core business´´, que você terá mais tempo para se dedicar a atividades mais nobres, que em vez de trabalhar com o braço vai passar a trabalhar com a cabeça, é muito interessante, mas não está te confortando.

Atualmente, não parece possível falar em outsourcing sem falar na sopa de letrinhas que o acompanha, como, por exemplo, indicadores de desempenho (SLA), gerenciamento de indicadores (SLM) e os elementos constantes destes indicadores (SLE) dentre outros.

Ocorre que por trás dessas siglas existe, acredite, uma série de atividades desenvolvidas por pessoas tanto do lado da empresa como do lado do fornecedor.

Para começar, toda atividade que traz em seu discurso a palavra parceria, pressupõe, por essência, a existência de pelo menos um representante de cada parte envolvida sentado à mesa.

Um outro ponto é que se estamos falando de indicadores e níveis de satisfação de atendimento, faz-se necessário mais uma vez que alguém, por parte do cliente, defina quais são os processos, subprocessos e cenários, seus fluxos de informações, suas criticidades dentro dos negócios da empresa e quais percentuais de atendimento serão considerados satisfatórios.

Isto significa que existirão assuntos que deverão ser discutidos periodicamente, pois com as constantes movimentações do mercado e a conseqüente adequação dos processos requerem um repensar e uma revisão constante dos indicadores e níveis de satisfação sem esquecer da verificação dos resultados alcançados no último período e dos ajustes necessários para que o processo continue fluindo dentro das expectativas. Além das definições sobre as manutenções evolutivas que serão desenvolvidas e as que serão canceladas devido a nova realidade.

Continuando com as letrinhas, elas necessitam que alguém as executem (é similar a um carro alegórico - somente a modelo não basta - ele tem de se movimentar e cruzar a avenida). Há necessidade de muitas pessoas participando direta e indiretamente para que o evento ocorra.

E como em tudo existe um histórico cultural e comportamental. O famoso caminho das pedras conhecido pelas pessoas que executam os processos e conhecem o ´´modus operanti´´ político da empresa. Apesar de não ser imperioso, parece bastante sensato que o fornecedor procure saber junto ao cliente quem são as pessoas que ele recomendaria que fossem contratados pelo prestador de serviço e tente manter o máximo de recursos possíveis.

E é exatamente isto que costuma acontecer.

A definição dos elementos de serviço começa com um levantamento dos processos que serão atendidos pelo futuro contrato de Outsourcing e naturalmente as pessoas que as executam são os detentores do conhecimento e que podem auxiliar e muito na manutenção e melhoria destes pois, mesmos com toda a tecnologia e metodologia com que a Consultoria possa aportar o processo de transição tende a ser mais tranqüilo.

E finalmente para os antigos colaboradores abre-se uma nova possibilidade de desenvolvimento profissional. O que poderia ser visto como um entrave é, na realidade uma abertura de novos caminhos pois além das atividades já normalmente exercidas serão agregadas novas tecnologias e metodologias.

E na verdade, conforme várias pesquisas realizadas e divulgadas recentemente, o que ocorre, na maioria dos casos, é uma melhora nas posições, antagonizando-se frontalmente com os medos e receios infundados que surgem quando se ouve a palavra terceirização.

Fonte: B2B Magazine online - acesso em 18/3/2005