

# **TERCEIRIZAÇÃO: GERENCIAMENTO DOS RISCOS DESTA PRÁTICA NO SETOR ELÉTRICO**

# GESTÃO ESTRATÉGICA E O ESTADO DA ARTE DA TERCEIRIZAÇÃO NO BRASIL



## PROF. LÍVIO GIOSA

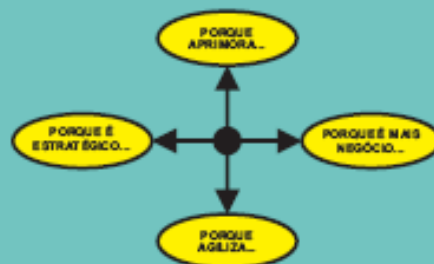
- Consultor especialista em modelos de Gestão Empresarial
- Consultor em Terceirização da Fundação Coge
- Sócio-Diretor da G,<sup>LM</sup> Assessoria Empresarial
- Presidente do CENAM: Centro Nacional de Modernização Empresarial
- Autor dos Livros: “Terceirização: Uma abordagem estratégica” - Ed. Pioneira/ Meca - 8ª edição; “O Brasil Profissional: a hora e a vez da competência” - Ed. Meta; “As Grandes Sacadas de Marketing do Brasil” – Ed. Senac

**LÍVIO GIOSA**

# TERCEIRIZAÇÃO

**UMA ABORDAGEM ESTRATÉGICA**

**POR QUE TERCEIRIZAR**



**8ª EDIÇÃO, REVISTA E AMPLIADA**



# CENÁRIO MUNDIAL

- **Sociedade em Transformação**
- **Instabilidade como Regra do Milênio**
- **“Nova Economia” incorporando a visão da Economia Verde (Reflexos Futuros no Setor Elétrico)**
- **Mercado em ebulição: estamos mesmo no “olho do furacão”**

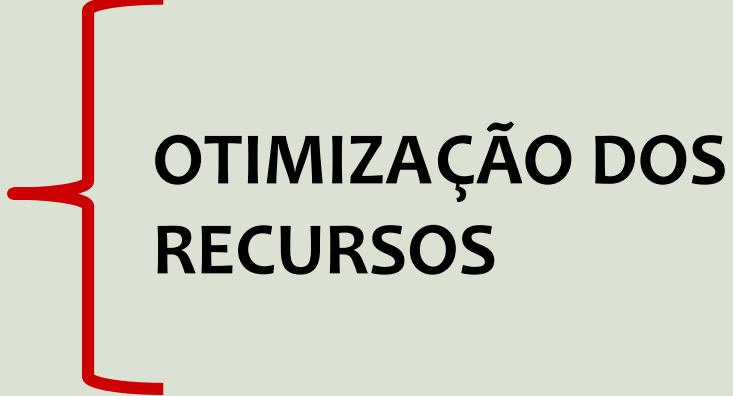
# OS IMPACTOS DA ECONOMIA NO SETOR ELÉTRICO

- **Menos receita**
- **Ajustes internos**
- **Revisão organizacional**
- **Governança Corporativa atenta e com controles mais rígidos**

# A EMPRESA E O AMBIENTE EM TRANSFORMAÇÃO

- **Valorização do capital humano e dos seus Talentos**
- **Princípios Éticos em evidência**
- **Sustentabilidade como visão estratégica e modelo de negócio**
- **Uso adequado da tecnologia como fator diferencial**

# AS PALAVRAS DE ORDEM DAS EMPRESAS:

- REDUÇÃO DE DESPESAS
  - ATINGIMENTO DE METAS/  
RESULTADOS
  - BUSCA DA QUALIDADE
  - RELEVÂNCIA ÀS COMPETÊNCIAS
- OTIMIZAÇÃO DOS RECURSOS
- 

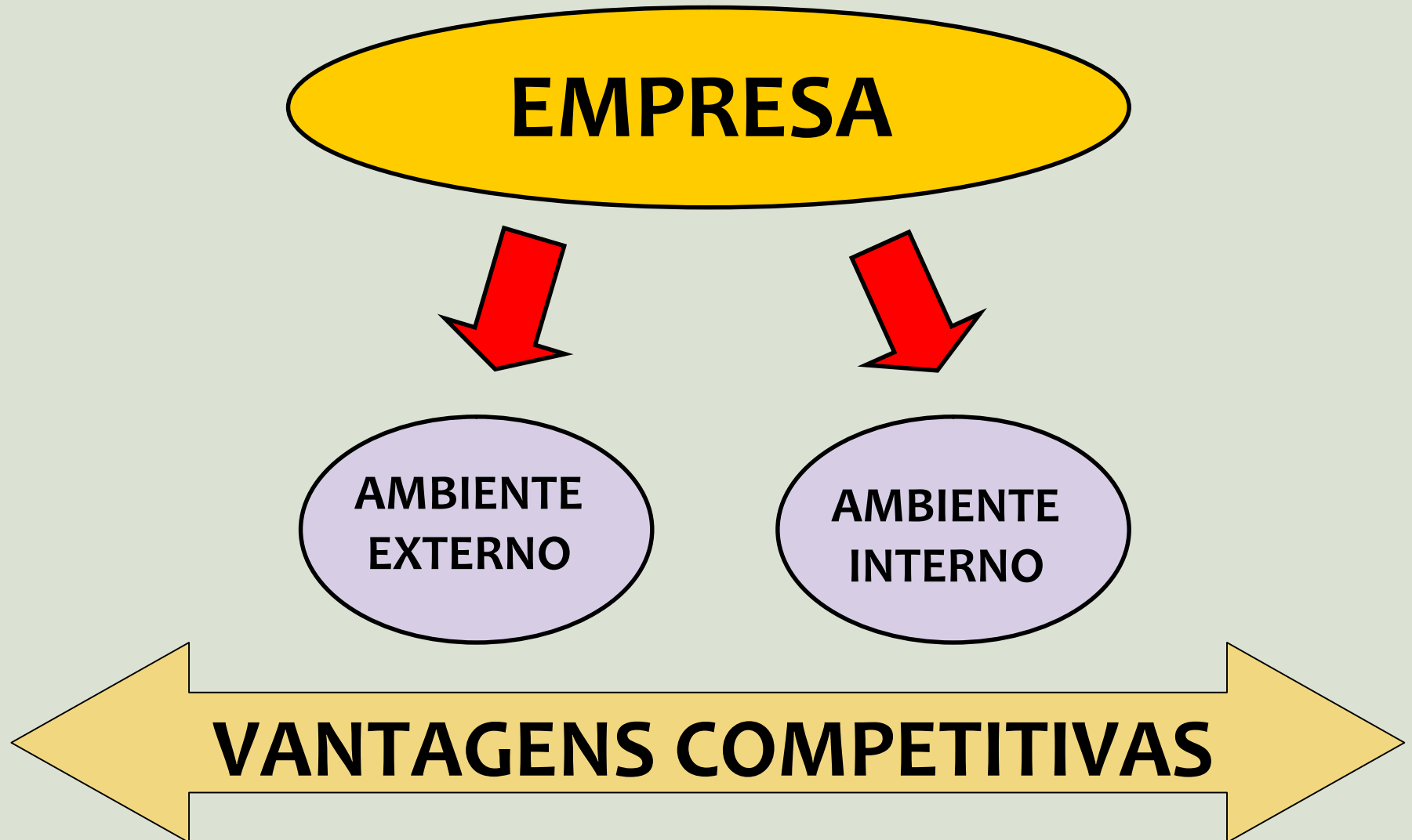


**“GESTÃO DAS  
COMPETÊNCIAS É O  
PONTO CHAVE PARA O  
SUCESSO DAS  
EMPRESAS”**

# ONDE ESTÃO AS COMPETÊNCIAS:

- ◆ **NA GESTÃO**
- ◆ **NOS PROCESSOS**
- ◆ **NOS CONTROLES**
- ◆ **NA APLICAÇÃO DOS RECURSOS**
- ◆ **NA ESTRATÉGIA (Ambiente interno/ ambiente externo = Vantagens Competitivas)**

# PLANEJAMENTO ESTRATÉGICO



**OS INSTRUMENTOS MODERNOS DE GESTÃO PASSAM  
PELO RECONHECIMENTO DOS SEGUINTE FATORES:**



**Capital Humano**

**Processos**

**Tecnologia**

**Especialização**



**TERCEIRIZAÇÃO**

# A NOVA REALIDADE DO MERCADO:

“Uma vez que tantas empresas consideram os serviços prestados a clientes como uma de suas competências chave, a terceirização pode ser uma boa escolha estratégica.”

A realidade para muitas empresas é que a prestação de serviços terceirizados com qualidade está surgindo como o único e verdadeiro diferenciador.”

*Peter Drucker*

# MAS AFINAL, O QUE É TERCEIRIZAÇÃO?

## CONCEITO

É UM **PROCESSO ESTRATÉGICO 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.**

# A MUDANÇA DE PARADIGMAS COM A TERCEIRIZAÇÃO

(a empresa se preparando para a terceirização)

- Visão estratégica da implantação
- Revisão da estrutura organizacional
- Sistema aperfeiçoado de custeio
- Remanejamento de funcionários
- Convivência com o parceiro
- Processo de avaliação da parceria, com a criação de indicadores de desempenho
- Alteração de postura de execução para coordenação



**A CARACTERÍSTICA PRINCIPAL DA  
TERCEIRIZAÇÃO NA EMPRESA  
ESTÁ NA IDENTIFICAÇÃO EFETIVA  
DO SEU “CORE BUSINESS”  
(atividade principal)**



# CONCENTRAÇÃO NO “CORE BUSINESS” SIGNIFICA:

- Foco direto na atividade principal
- Tempo de dedicação na atividade principal
- Direcionamento das energias para a melhoria constante dos produtos/ serviços
- Sintonia no mercado, vantagens competitivas a obter, flexibilidade frente à concorrência
- Revisão constante dos processos e do modelo organizacional, voltados para a atividade principal



**GESTÃO PRÓ RESULTADOS**

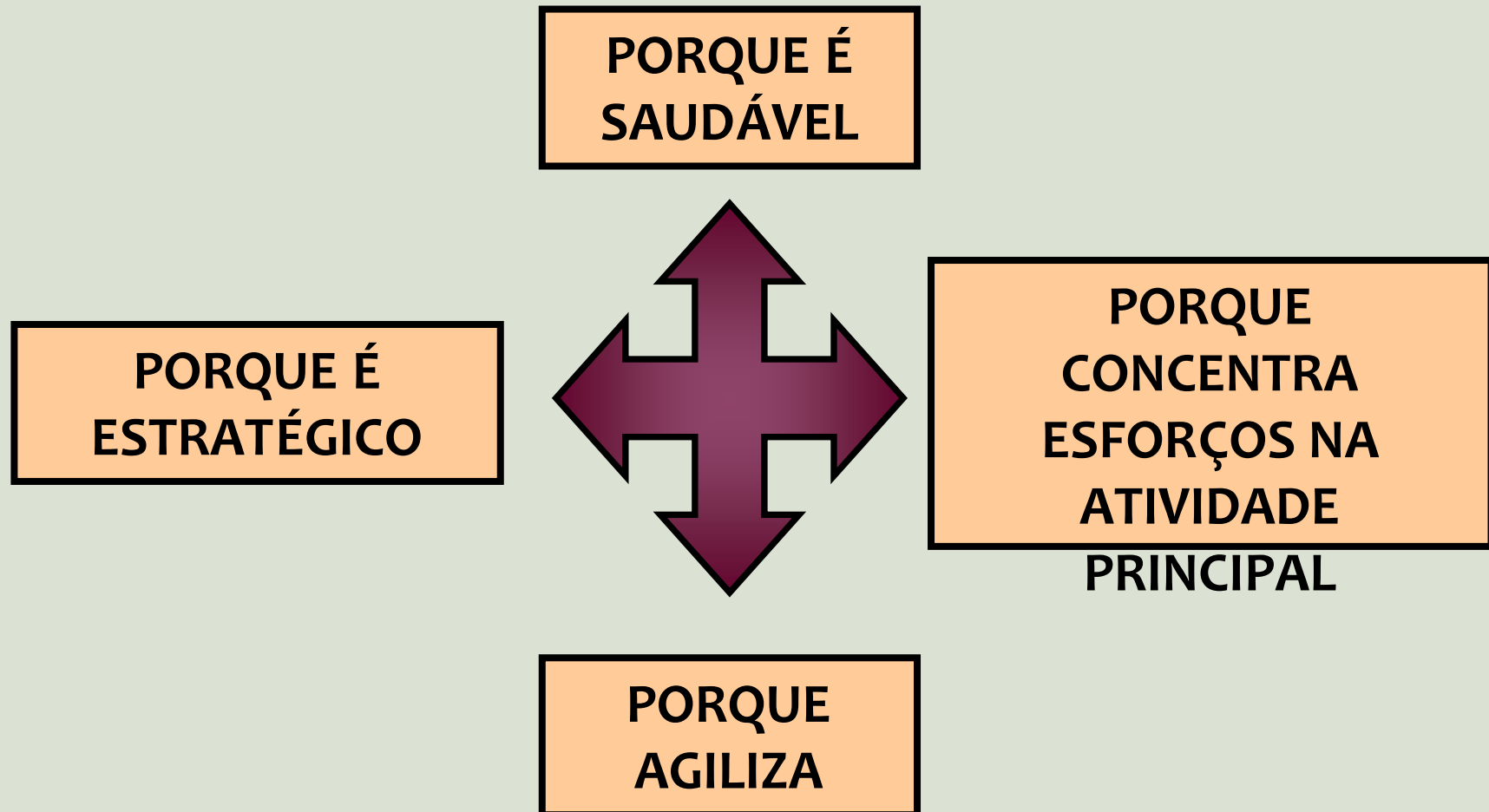
# **CONCENTRAÇÃO NO “CORE BUSINESS” SIGNIFICA:**

- **Concentração no produto/serviço oferecido, identificando melhorias na:**
  - **Gestão da qualidade**
  - **Valorização dos colaboradores**
  - **Pesquisas de satisfação (interna e externa)**
  - **Melhoria das Relações com o Consumidor**
  - **Eficiência técnica e operacional cada vez maior**
  - **Melhoria constante nos processos**

“A maioria das pessoas vê a terceirização do ponto de vista do corte de custos, o que julgo ser um engano. **O que a terceirização faz é melhorar a qualidade das atividades e processos**. Acredito que as empresas deveriam terceirizar todas as atividades para as quais haja uma ação específica, focando suas ações na sua atividade principal.”

*Peter Drucker*

# POR QUE TERCEIRIZAR?



# CONSTATAÇÃO

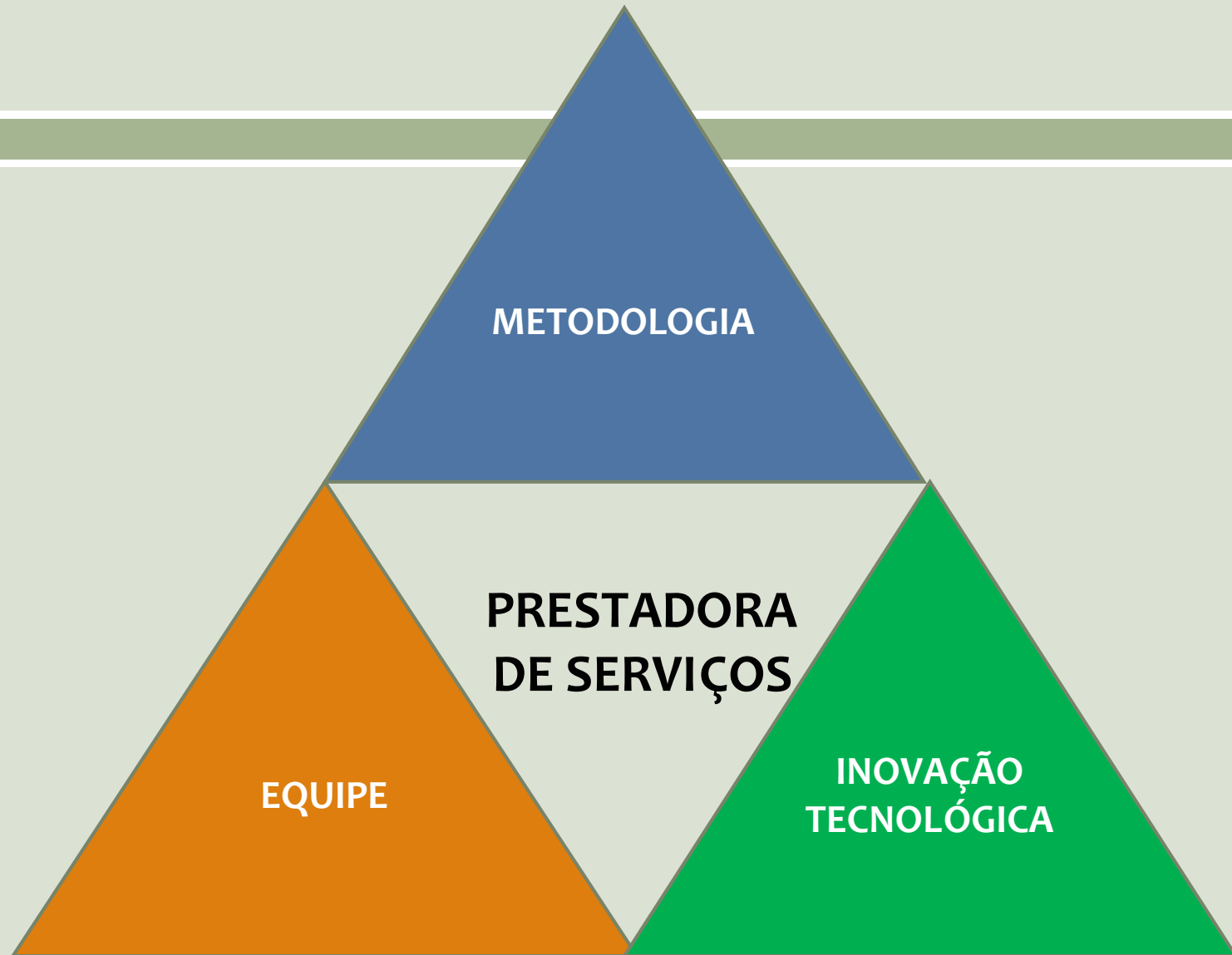
A TERCEIRIZAÇÃO NÃO TEM LIMITES. DESDE QUE A EMPRESA SE DEDIQUE MAIS À SUA VOCAÇÃO E À SUA MISSÃO, SEUS ESFORÇOS TENDEM A SE CONCENTRAR MENOS NA EXECUÇÃO E MAIS NA GESTÃO, EXIGINDO:

QUALIDADE, PREÇO, PRAZO E INOVAÇÕES  
TECNOLÓGICAS.

# **MUDANÇA DE RELACIONAMENTO: DE FORNECEDOR PARA PARCEIRO**

- ❑ **Confiança**
- ❑ **Política do “ganha ganha”**
- ❑ **Enfoque na qualidade**
- ❑ **Cooperação (principalmente em situações adversas)**
- ❑ **Postura criativa**

Prazo, qualidade e adequação



Experiência e  
Conhecimento

Agilidade e  
Qualidade

# QUAL O ESTADO DA ARTE DA TERCEIRIZAÇÃO, HOJE, NO BRASIL?

- ❑ **Conceitualmente, se enquadra como uma moderna prática de gestão**
- ❑ **Em um ambiente de competitividade, a terceirização é fator diferencial**
- ❑ **Qualidade da prestação de serviços agrega valor**
- ❑ **É um modelo de gestão com sucesso, desde que siga seu CONCEITO**



## QUAL O ESTADO DA ARTE DA TERCEIRIZAÇÃO, HOJE, NO BRASIL? (cont.)

- Há cada vez mais exigências quanto ao parceiro
- Exige-se preço, principalmente, do prestador de serviço, além de capacitação dos trabalhadores terceirizados e metodologia aplicada ao serviço prestado
- Os serviços especializados estão sendo cada vez mais solicitados

## QUAL O ESTADO DA ARTE DA TERCEIRIZAÇÃO, HOJE, NO BRASIL? (cont.)

- **Exige-se do prestador de serviço revisão constante da metodologia e aplicação contínua de recursos tecnológicos**
- **Cabe à empresa contratante desenvolver para cada processo/ atividade a ser terceirizado, os indicadores de desempenho e a sistemática de controle destas ações (a empresa prestadora de serviços precisa ser avisada sobre estes critérios)**

## QUAL O ESTADO DA ARTE DA TERCEIRIZAÇÃO, HOJE, NO BRASIL? (cont.)

- **Análise constante/ periódica das cláusulas dos contratos de Terceirização**
- **Critérios de contratação:**  
*empresa privada X empresa pública*
- **A área de serviços é a que menos certificação de qualidade obteve no Brasil**

## QUAL O ESTADO DA ARTE DA TERCEIRIZAÇÃO, HOJE, NO BRASIL? (cont.)

- As relações trabalhistas e a precarização de algumas contratações, refletem ainda negativamente na prática de terceirização
- A Lei da Terceirização é uma novidade que pode minimizar a aplicação de serviços terceirizados

# CONCLUSÃO



**A modernização dos métodos de gestão é um desafio para atingir maior competitividade e retomar o desenvolvimento econômico e social.**



**Não se deve aderir a modismos, mudando apenas por querer mudar. É necessário verificar a viabilidade e encarar esses processos como um meio para administrar melhor e não como um fim em si mesmo.**



**A terceirização é uma prática consagrada de gestão e definida como modelo e instrumento de aperfeiçoamento dos métodos administrativos nas empresas.**

**Mais informações acesse nosso site:**

**[www.liviogiosa.com.br](http://www.liviogiosa.com.br)**

**E-mail:**

**[palestra@liviogiosa.com.br](mailto:palestra@liviogiosa.com.br)**

**Fone/ Fax:**

**55 (21) 3973-8484**

**55 (11) 3887-8485**