

Terceirização, prestação de serviços e empreendedorismo





Terceirização ou *Outsourcing*

- Processo de gestão que transfere para terceiros a execução de atividades secundárias, possibilitando a organização concentrar-se no core business.
- Propósito: otimização de resultados.



Vantagens da terceirização

- Redução de custos diretos e indiretos
- Melhoria da qualidade dos serviços
- Acesso a novas tecnologias
- Simplifica a estrutura organizacional
- Integração com a realidade do mercado.



O papel do prestador de serviço

Deve ser parceiro:

- Antecipa necessidades do contratante.
- Posiciona-se como verdadeiro sócio do negócio.
- Estabelece relacionamento de confiança junto ao cliente.



O que contratante espera de um parceiro

- Serviço igual ou melhor do que executa internamente.
- Realização do serviço tal como determinado: rapidez, qualidade, execução em tempo recorde.
- Clareza e conhecimento das expectativas entre contratante e prestador como reciprocidade de relacionamento, grau de contato e forma de comunicação.
- Certeza absoluta da competência do contratado em resolver o seu problema, a qualquer tempo e situação.



Processo de terceirização

- Com ex-funcionários.
- Com o aproveitamento dos ex-funcionários junto ao fornecedor/parceiro.
- Com o fornecedor/parceiro, sem nenhum envolvimento funcional.



Consultoria

- Pensa e analisa ações empresariais.
- Coordena as atividades propostas e orienta a empresa na execução dos serviços.
- Podem executar serviço também.
- Exige profissionais qualificados.



Tipos de consultoria

1. Quanto à estrutura

- Pacote – transferência de metodologia e técnica administrativa sem preocupar-se com adequação à realidade da empresa-cliente.
- Artesanal – procura atender às necessidades do cliente por meio de projeto específico.



Tipos de consultoria

2. Quanto à amplitude

- Especializada – atua em um ou poucos assuntos de uma área específica.
- Total – atua praticamente em todas as atividades da empresa-cliente com metodologias e técnicas integradas e interativas.



Tipos de consultoria

2. Quanto à amplitude

- Consultores associados – especialistas em determinados assuntos que completam os serviços de consultoria em um cliente.



Assessorias ou agências

- Oferece apoio operacional, coordenando e executando atividades específicas às empresas que mantêm equipes de Comunicação ou uma estrutura mínima.
- Não está baseada em um projeto específico.
- Não está ligada ao processo de inovação administrativa.
- Substitui o departamento interno. Atende cliente em todas as suas necessidades.



Remuneração

- Valor fixo
- Por horas trabalhadas
- Por tarefa
- Por disponibilidade
- Por resultado - % relacionado ao tipo de consultoria e ao nível de risco correlacionado
- Participação acionária



Proposta

1. Cenário: dados *briefing*, problema.
2. Apresentação de estudos de viabilidade
3. Apresentação do plano
 - proposta técnica
 - dinâmica de trabalho
4. Avaliação
5. Apresentação do(s) profissional(is)
6. Investimento: valor, validade, forma pagamento.



Ética

- Capacitação profissional
- Serviços propostos
 - Finalidade
 - Resultados esperados
 - Meios utilizados
 - Limitações e dificuldades
 - Prazo de realização
 - Investimento do cliente



Ética

- Sigilo
- Respeito e interação com a cultura e políticas empresariais.
- Reserva de mercado - incentivar e facilitar transferência e assimilação de conhecimento ao cliente que propicie continuidade.
- Interação com clientes concorrentes
 - prazo pré-estabelecido ou negociação com cliente
 - serviços exclusivos
- Indicação de outras agências
 - Co-responsabilidade
 - Interligação entre os serviços prestados e os indicados