

# *Terceirização*

## Tendências em alianças e parcerias



---

# ***Agenda***

***Tendências globais***

***A decisão de terceirizar ou não***

***Fatores críticos de sucesso e barreiras***

# *Tendências Globais*



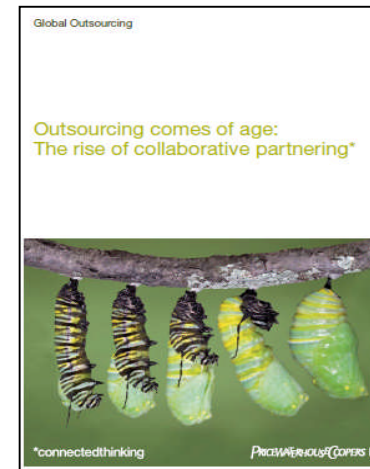
## Fontes de referência

- A PwC tem examinado o tema terceirização em diversos estudos nos últimos anos:



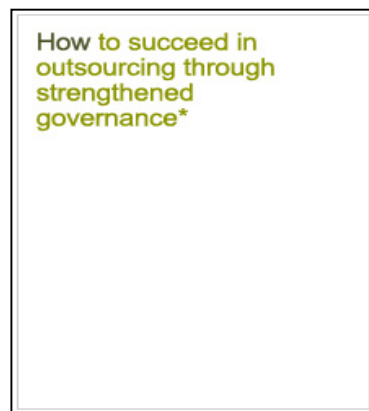
### 13º Annual Global CEO Survey, 2010

- 1198 líderes empresariais e governamentais entrevistados
- Mais de 50 países



### Outsourcing comes of age: The rise of collaborative partnering, 2008

- Pesquisa com 226 consumidores e 66 provedores de serviços terceirizados, relatando suas experiências



### How to succeed in outsourcing through strengthened governance, 2006

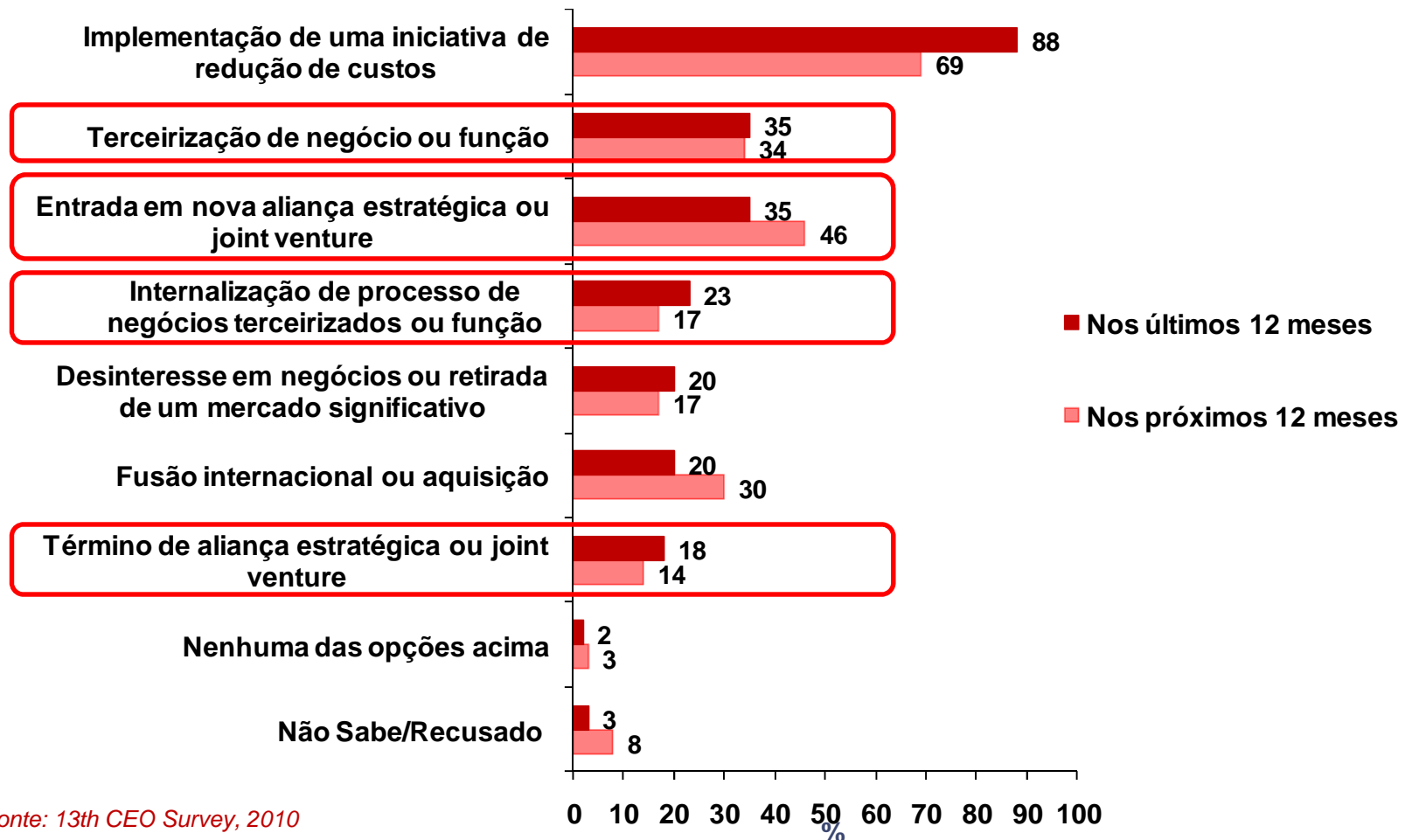
- Estudo sobre a situação, perspectiva e implicações

# ***Evolução das estratégias de terceirização e parcerias***

- Terceirização e parcerias tem se intensificado tanto no âmbito nacional quanto no global
- O modelos para gerenciamento também têm se transformado e acompanhado a evolução das organizações
- As práticas gerenciais não evoluem de forma homogênea



# Posicionamento dos CEOs no ambiente pós-crise: atividades de reestruturação



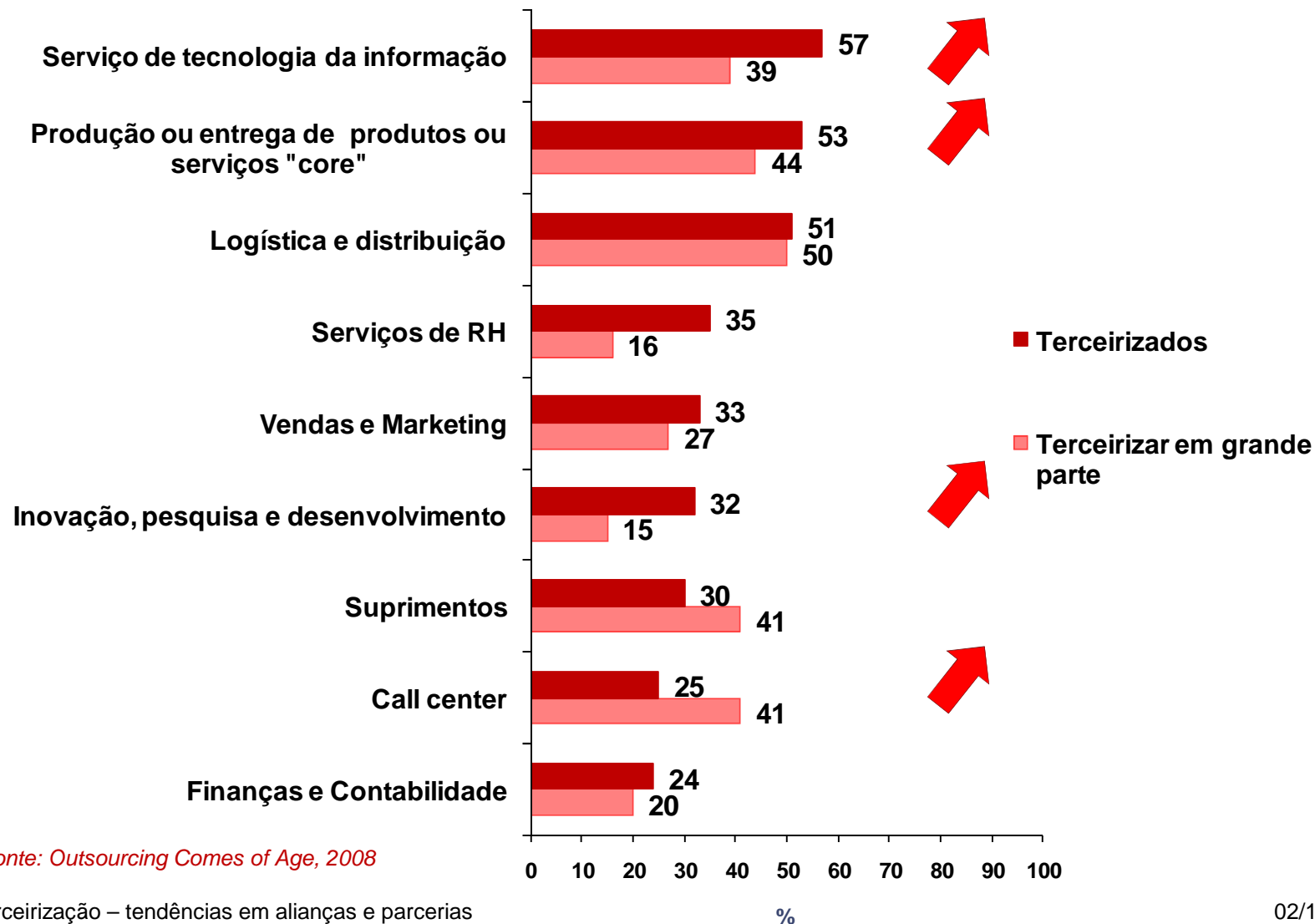
Fonte: 13th CEO Survey, 2010

## *Posicionamento dos CEOs no ambiente pós-crise: atividades de reestruturação*

	América do Norte (139)	Europa Occidental (442)	Ásia Pacífico (289)	América Latina (167)	CEE (93)	Oriente Médio (28)	África (40)
<b>Implementação de uma iniciativa de redução de custos</b>	95	90	83	87	89	82	83
<b>Terceirização de negócio ou função</b>	37	40	22	46	27	36	33
<b>Entrada em nova aliança estratégica ou joint venture</b>	45	34	30	39	29	43	38
<b>Internalização de processo de negócios ou função terceirizados</b>	37	23	17	28	25	21	10
<b>Desinvestimento em negócio ou retirada de um mercado significativo</b>	22	24	13	18	15	18	20
<b>Fusão internacional ou aquisição</b>	27	26	15	16	14	18	15
<b>Término de aliança estratégica ou joint venture</b>	21	19	12	28	8	25	23
<b>Nenhuma das opções acima</b>	1	3	1	1	0	4	3
<b>Não Sabe / Recusado</b>	0	1	8	1	1	4	5

*Fonte: 13th CEO Survey, 2010*

# Terceirização se expande para novos serviços



Fonte: Outsourcing Comes of Age, 2008



## ***Expansão da terceirização em diferentes indústrias***

***A tabela ao lado mostra as indústrias / segmentos que possuem as estratégias mais agressivas para expansão da terceirização***

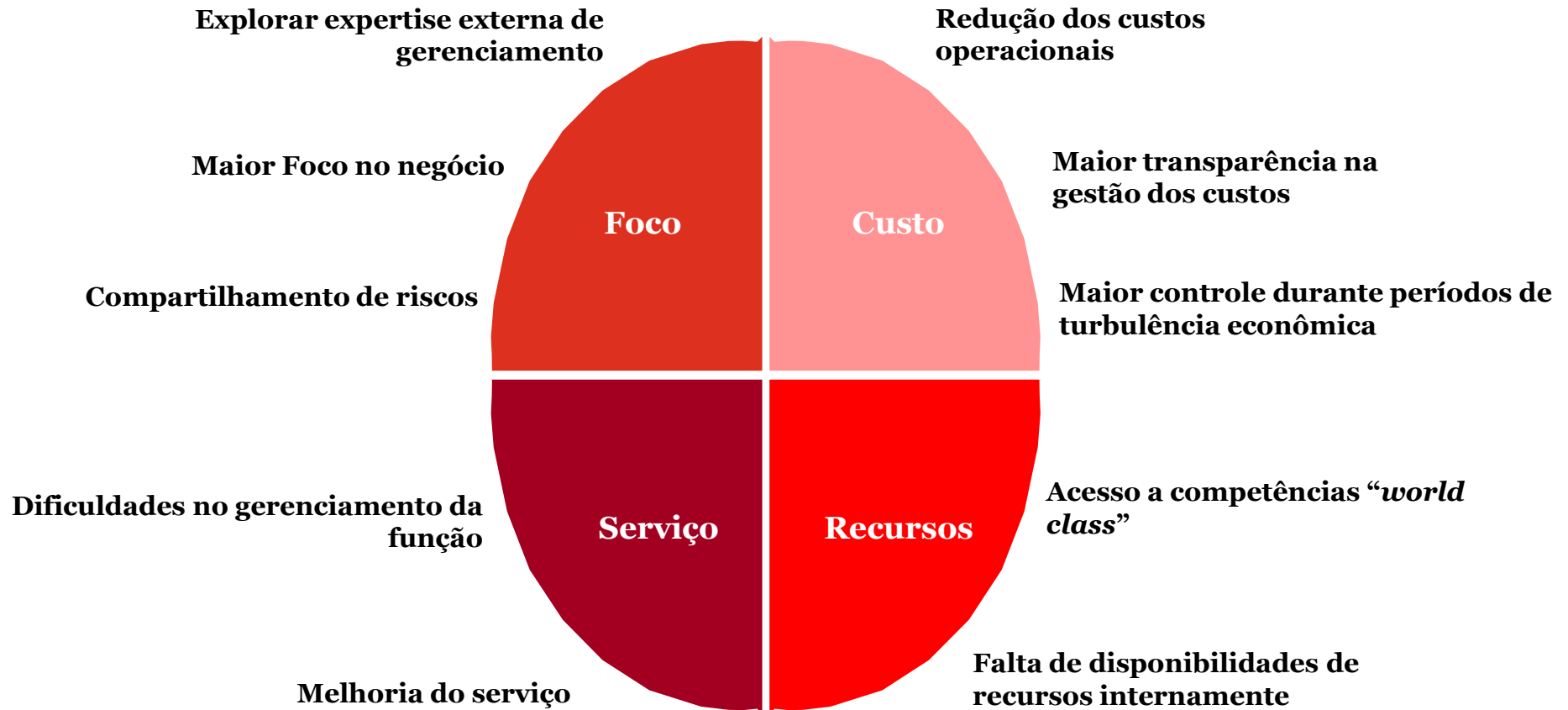
<b>Indústrias / Setores com iniciativas de expansão de Terceirização</b>	<b>Percentual de aumento das iniciativas nos próximos 12 meses</b>
Bancário	72,3%
Fundos de Investimento	68,5%
Seguros	62,7%
Jurídico	59,4%
Supply Chain, Logística e Transporte	59,0%
Saúde	54,6%
Mídia e Entretenimento	52,8%
Energia e Utilidades	47,1%
Agricultura / Alimentício	39,4%
Farmacêutico / Biotecnologia	16,6%
Governo e Serviços Públicos	10,2%
Manufatura	8,5%

*Fonte: Black Book 2008 State of Outsourcing Industry Report*

# *A decisão de terceirizar ou não*

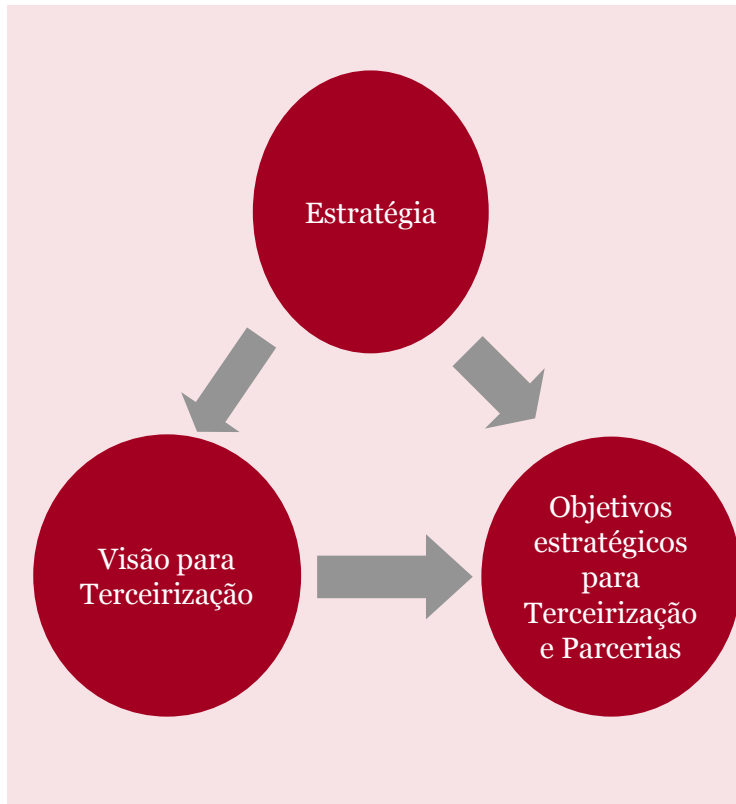


# ***Direcionadores de negócio para terceirização e parcerias***

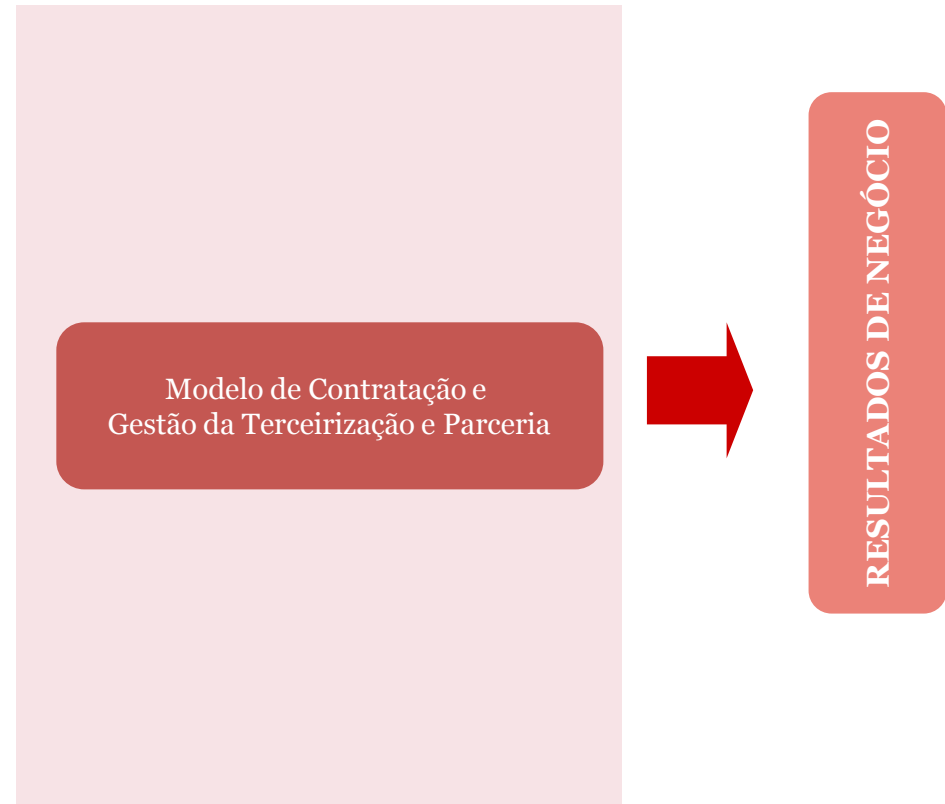


# *Modelo de terceirização e parcerias*

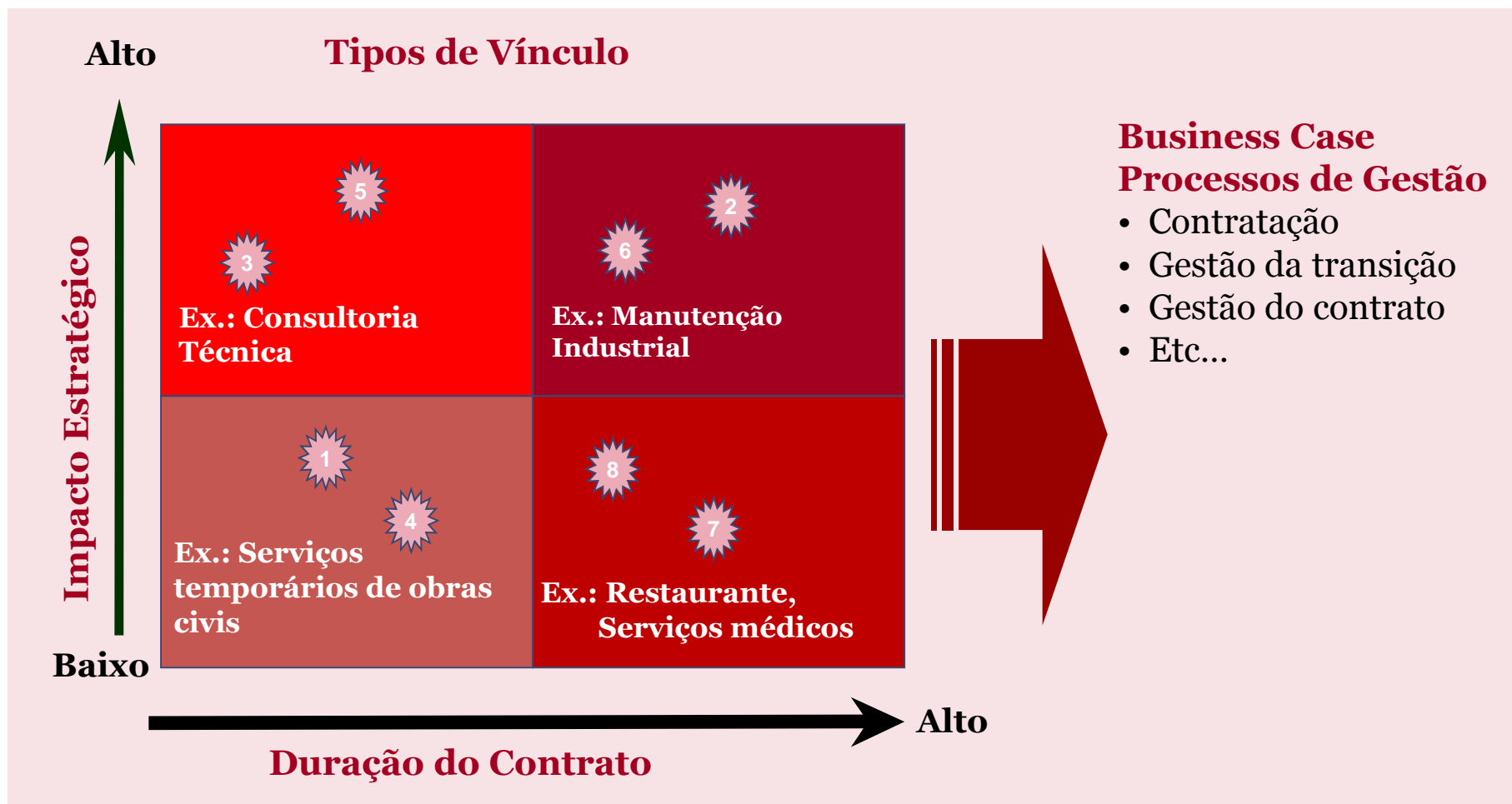
## ASPECTOS ESTRATÉGICOS



## ASPECTOS OPERACIONAIS



# Tipos de vínculo na terceirização e parcerias



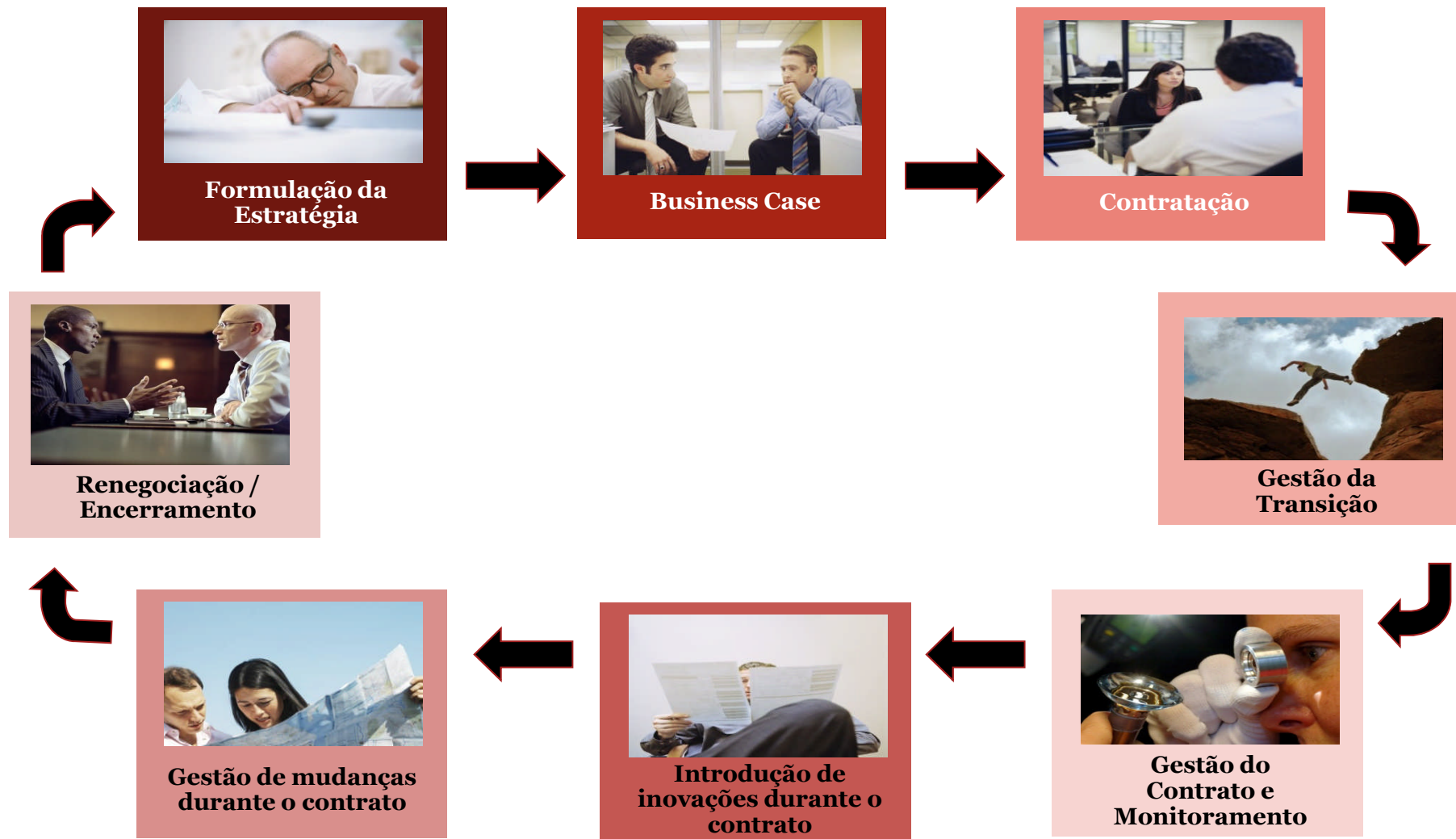
# Principais características dos diversos tipos de vínculo

<b>Objetivo</b>	Resolução de um problemas específicos	Obtenção de competências determinadas	Agregação de valor	Melhor posicionamento no mercado no futuro
<b>Tipo de Relacionamento</b>	Cliente/Fornecedor	Híbrido entre clientes/fornecedor e parceria	Parceria	Parceria
<b>Duração</b>	Temporário	Temporário	Longo Prazo e Contínuo	Longo Prazo e Contínuo
<b>Grau de Confiança</b>	Mínimo na relação Cliente / Fornecedor	Baseado nas competências técnicas	Elevado e recíproco	Máximo e recíproco
<b>Aspectos a serem avaliados</b>	Produtividade, redução de custos, tempo de reação	Eficácia na resolução de problemas	Vantagem competitiva / Rentabilidade	Vantagem competitiva / Rentabilidade / Desenvolvimento de novos negócios
<b>Modelo de preços</b>	Baixo	Baseado no valor agregado	Ganho máximo compartilhado	Ganho máximo compartilhado

# *Fatores críticos de sucesso e barreiras*



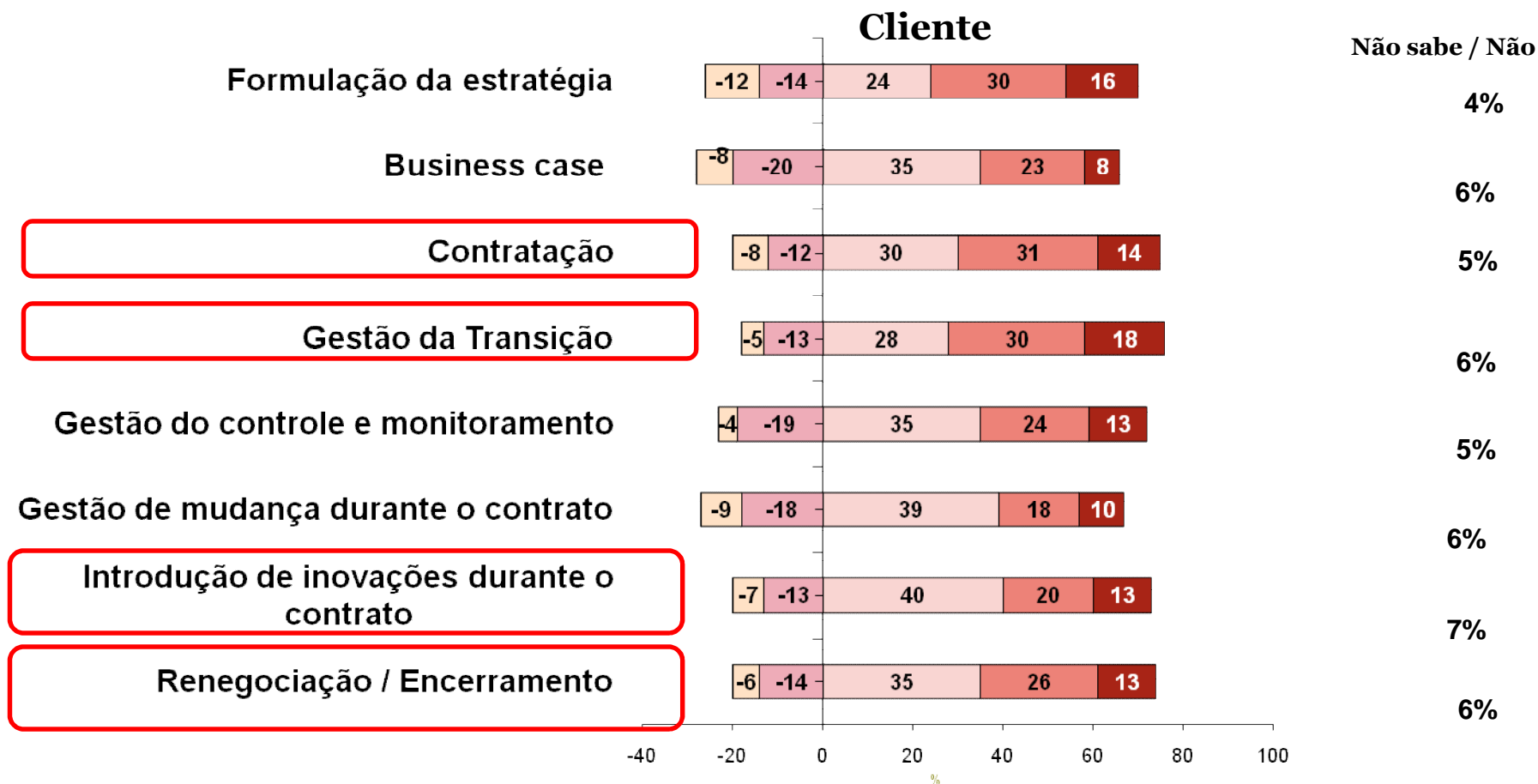
# As Fases da Terceirização





# Grau de dificuldade nas diversas fases

■ Fácil
 ■ Não muito difícil
 ■ Um pouco difícil
 ■ Difícil
 ■ Muito difícil



---

## ***Fatores Críticos de Sucesso***

- ***Visão estratégica***
- ***Criação de um modelo sustentável***
- ***Planejamento do processo***
- ***Conhecimento do mercado***
- ***Seleção***
- ***Integração***
- ***Monitoramento***
- ***Transformação organizacional***

## *Principais barreiras para a terceirização*



---

## ***Conclusões***

- **A terceirização de serviços está se intensificando**
- **Alcança serviços mais sofisticados**
- **Os benefícios vão além do custo**
- **Requer modelos de gestão mais complexos para realizar os benefícios**

---

# *Obrigado.*

This publication has been prepared for general guidance on matters of interest only, and does not constitute professional advice. You should not act upon the information contained in this publication without obtaining specific professional advice. No representation or warranty (express or implied) is given as to the accuracy or completeness of the information contained in this publication, and, to the extent permitted by law, [insert legal name of the PwC firm], its members, employees and agents do not accept or assume any liability, responsibility or duty of care for any consequences of you or anyone else acting, or refraining to act, in reliance on the information contained in this publication or for any decision based on it.

© 2010 [insert legal name of the PwC firm]. All rights reserved. In this document, "PwC" refers to [insert legal name of the PwC firm] which is a member firm of PricewaterhouseCoopers International Limited, each member firm of which is a separate legal entity.