



**OUTSOURCING DE TI:  
GERANDO VANTAGEM  
COMPETITIVA PARA  
SUA EMPRESA**

---

INTRODUÇÃO .....	3
O QUE É OUTSOURCING DE TI? .....	5
VALE A PENA TERCEIRIZAR A TI? .....	7
QUAIS OS BENEFÍCIOS DO OUTSOURCING DE TI PARA AS EMPRESAS? .....	10
QUAIS OS TIPOS DE OUTSOURCING DE TI? .....	22
COMO E QUANDO CONTRATAR UM SERVIÇO DE OUTSOURCING? .....	27
CONCLUSÃO .....	29
SOBRE A OPSERVICES .....	31



**INTRODUÇÃO**



## INTRODUÇÃO

---

A busca das empresas por Outsourcing de TI (terceirização do TI) tem sido a escolha de muitos gestores que buscam aumentar a eficiência operacional e a **redução dos custos de sua operação**. A transformação digital amplifica a necessidade de as empresas investirem em TI e de buscar tecnologias e serviços que possibilitem que a empresa mantenha o foco nos serviços oferecidos a seus clientes, sem descuidar da operação técnica.



Adotar a **terceirização de determinadas atividades operacionais de tecnologia traz comodidades** para organizações que não querem perder o foco nas atividades estratégicas relevantes para seu crescimento.

Deseja melhorar as operações e descomplicar os processos de TI da sua empresa? Neste e-book explicaremos o que é o Outsourcing de TI e citaremos os seus principais modelos e as vantagens que podem trazer para sua empresa. Confira!





**O QUE É OUTSOURCING DE TI?**



## O QUE É OUTSOURCING DE TI?

---

**Outsourcing de TI** significa a terceirização de determinadas atividades associadas à tecnologia de informação. Inclui, é claro, a administração de sistemas e da infraestrutura de TI.

Esse tipo de serviço é muito utilizado por empresas que dependem de tecnologia para suportar sua operação ou com ambientes de TI complexos, visto que, muitas vezes, não há funcionários devidamente capacitados para determinadas funções. Afinal, a tecnologia avança mais rápido do que os processos empresariais.

Diversas atividades de TI são altamente especializadas e possuem demanda variável. Por isso, muitas empresas optam por terceirizar parte dos serviços para garantir a qualidade ou otimizar custos em atividades específicas, como serviço de NOC, por exemplo. Outras optam por terceirizar todo o departamento de TI, mas essa prática é a menos comum e indicada apenas para situações muito particulares.

Outsourcing de TI pode ser descrito como **a utilização de prestadores de serviços externos à empresa para entregar serviços de TI de qualidade por um especialista no assunto**. Diante desse cenário, o questionamento óbvio é: vale a pena terceirizar a TI?





**VALE A PENA TERCEIRIZAR A TI?**



## VALE A PENA TERCEIRIZAR A TI?

---

Hoje, é totalmente possível terceirizar a TI de maneira total ou parcial. Entre os serviços que podem ser contratados, estão o suporte a usuários (help desk), a administração de infraestruturas em datacenters físicos ou na nuvem, os serviços rotineiros de manutenção e gestão de servidores, o aluguel de equipamentos, entre muitos outros.

Assim, as empresas podem adquirir soluções no período desejado e de acordo com as suas necessidades — o que representa um ótimo custo-benefício. Quando uma empresa terceiriza um serviço de TI, ela tem à sua disposição **uma equipe atualizada e bem qualificada para lidar com as mais diversas tecnologias**: aplicações, sistemas operacionais, equipamentos e softwares.

Uma organização de qualquer porte possui diversos sistemas e tecnologias, de diferentes fabricantes, que precisam de profissionais com conhecimento amplo porém aprofundado para sua administração e manutenção. Seria inviável, para a maioria das empresas, ter em sua equipe um especialista para cada segmento da TI. Entretanto, **pode-se conseguir uma retaguarda de profissionais em diferentes plataformas**, por meio da terceirização.





Assim, o Outsourcing de TI funciona muito bem para agregar novos conhecimentos em áreas onde não existem profissionais especializados.

**Uma coisa é certa: a terceirização pode gerar um custo bem mais acessível do que ter uma equipe própria. Isso porque não só a contratação e gestão de profissionais, mas também os pagamentos, encargos e treinamentos se tornam responsabilidade da empresa contratada.**

Além disso, a contratante apenas se preocupa com a medição dos resultados atingidos pela equipe terceirizada, sem precisar acompanhar o desempenho individual de cada membro da equipe que o atende. Assim, foca na qualidade do serviço entregue pelo fornecedor.





**QUAIS OS BENEFÍCIOS DO OUTSOURCING  
DE TI PARA AS EMPRESAS?**



## QUAIS OS BENEFÍCIOS DO OUTSOURCING DE TI PARA AS EMPRESAS?

---

O que não faltam para as organizações que aderem ao Outsourcing de TI são vantagens competitivas. Colocar a gestão de determinadas tecnologias nas mãos de quem realmente entende do assunto **gera muitos benefícios e impacta diretamente na competitividade frente aos concorrentes.** A seguir, destacamos as suas principais vantagens.

### GARANTIR A SEGURANÇA DAS INFORMAÇÕES

Mesmo com todos os avanços já alcançados em tecnologia, manter a segurança das informações de uma empresa continua sendo uma tarefa difícil. Certamente, essa é uma preocupação rotineira dos gestores, principalmente quando se trata de informações mais estratégicas — utilizadas para **gerar vantagens competitivas.**

Por isso, bons provedores de serviços podem trazer boas práticas de segurança da informação para seus clientes. Também podem ser fonte capacitada para recomendar a implementação de boas políticas de segurança a serem adotadas na empresa e nos seus processos empresariais. Garantir a segurança da informação requer a adoção de ferramentas e de processos de alta complexidade, que terão melhores resultados se implementados por **equipes especialistas e com experiência de mercado.**

## REDUZIR OS CUSTOS

Este é o benefício mais direto, impactante e mensurável quando se adota o Outsourcing de TI. Embora seja simples de se observar, a redução de custos pode se dar de diversas maneiras. Uma delas é a **redução da necessidade de contratar pessoal próprio** quando se trabalha com uma empresa especializada.

Assim, **gasta-se menos com encargos trabalhistas** e há maior previsibilidade da gestão de recursos financeiros. Além disso, os custos e o tempo gasto com recrutamento e seleção de mão de obra qualificada são reduzidos significativamente.

Porém, além de analisar qual fornecedor possui o melhor custo-benefício do mercado, é preciso verificar se o fornecedor possui alinhamento com valores importantes para a sua empresa - como qualidade do serviço e foco em inovação.

Por isso, buscar referências sobre trabalhos anteriores é chave para encontrar o fornecedor certo.

**Manter uma equipe de TI qualificada tem um custo alto para as empresas, uma vez que os times geralmente são muito grandes — analistas, programadores, administradores de sistemas e redes, engenheiros de software, web designers, etc.**

Além disso, existe o risco de se investir na capacitação de colaboradores que acabam saindo da empresa e levando embora o conhecimento. **Esse risco é reduzido de forma significativa com a terceirização da TI, visto que a gestão de conhecimento normalmente está no escopo das contratações.**

Agora vamos imaginar o seguinte: uma nova tecnologia foi implantada em sua empresa e todos os funcionários do setor de TI terão que ser treinados. É claro para todos que isso demandaria dinheiro e, principalmente, muito tempo.

## QUAIS OS BENEFÍCIOS DO OUTSOURCING DE TI PARA AS EMPRESAS?

**Com o auxílio do Outsourcing de TI, todo esse custo pode ser consideravelmente reduzido**, uma vez que a empresa contratante não pagará pelos profissionais, mas sim pelos serviços entregues e que a empresa contratada já possui conhecimento e experiência na tecnologia em questão. A terceirização pode ser aplicada a vários contextos pelo fato de ser flexível.

### MAIOR QUALIDADE DOS PROFISSIONAIS

Buscar e admitir um novo profissional é um processo bastante delicado. Afinal, não se tem previamente todas as informações necessárias do real potencial de um funcionário antes de tomar a decisão de contratar alguém. Assim, **pode ser mais simples contratar uma empresa terceirizada** para prestar um serviço, devido ao fato de você poder utilizar referências de outros clientes para antever se essa parceria poderá ou não ter sucesso.



Caso os resultados não sejam os esperados, é bem mais fácil terminar o contrato e buscar por outro fornecedor de serviços do que demitir vários funcionários que não estão performando da maneira esperada. Além disso, mesmo um profissional com menor experiência pode performar melhor quando está focado na execução de atividades específicas ou possui tempo para realizar os treinamentos adequados para determinada função, o que é geralmente o caso no Outsourcing.

Com isso, o investimento em treinamento e o tempo gasto na curva de aprendizado - o que costuma ser tão necessário quando se realiza a contratação de um funcionário direto - reduz consideravelmente.



## MANTER O FOCO EM SEU CORE BUSINESS

Gerenciar pessoas de um departamento, em especial o de TI, é uma tarefa complexa. Isso porque **a área de tecnologia é a mais suscetível ao turnover** (rotatividade dos funcionários), pois os talentos são mais escassos. Nesse caso, adotar a alternativa de outsourcing de TI pode ser uma forma de **reduzir o tempo gasto com tarefas** que não sejam diretamente ligadas ao negócio da empresa.

Com a tecnologia sendo zelada por pessoas especializadas e focadas, **é possível ter mais tempo para analisar e trabalhar no seu verdadeiro negócio**, na conquista de clientes, nas estratégias de marketing e vendas e no desenvolvimento de novos produtos. Colocar determinadas atividades de TI nas mãos de especialistas aumentará seu tempo para realizar projetos prioritários, seja de tecnologia ou da área de negócios.



Além disso, é natural que ocorram Incidentes de TI. Esses incidentes normalmente tiram o foco de uma equipe interna, fazendo com que a organização gaste mais tempo solucionando problemas do que investindo em melhorias.

Organizações que investem em Outsourcing podem resolver mais facilmente esses problemas, pois terão equipes dedicadas a tarefas específicas.

## MELHORAR A ORGANIZAÇÃO OPERACIONAL

É muito comum um gerente de TI ter que quebrar a cabeça para ordenar escala de férias para impedir que seus sistemas fiquem muitos dias sem monitoramento/acompanhamento e manutenção. Uma empresa especializada destina funcionários a essas atividades com muita facilidade, **subtraindo os estresses burocráticos da gerência de TI.**

Pelo fato de não precisar gerenciar férias e folgas do time, ganha-se, no mínimo, um mês de trabalho por ano, pois os fornecedores não tiram férias, além de reduzir o tempo com gerenciamento de equipes.





## AGILIZAR A CORREÇÃO DE FALHAS

Grandes empresas chegam a perder milhões por causa de poucos minutos de sistema indisponível. Porém, não é preciso ser uma organização de grande porte para ter prejuízos com episódios de inatividade de sistemas.

**Quando se trata de uma indisponibilidade que afete um usuário final, alguns minutos podem ter um valor incalculável.** Logo, ter profissionais capacitados e sempre a postos para a correção de falhas é essencial.

Um cenário muito comum dentro de departamentos de TI é que algumas atividades são deixadas de lado por causa de novas prioridades que não estavam planejadas. Evitando isso com equipes terceirizadas, o ganho de consistência nas atividades da equipe interna é um benefício valioso.



## MANTER A EFICIÊNCIA, QUALIDADE, AGILIDADE NA GESTÃO DE TI

Administrativamente falando, **as empresas que utilizam o Outsourcing de TI podem se dedicar exclusivamente ao desenvolvimento do próprio negócio** — que é o que mais agrega valor.

Ao se reduzir preocupações com gestão de infraestrutura, atendimento de nível 1 (N1), monitoramento, contratação de pessoal especializado e atualização e manutenção de sistemas, **sobra mais tempo para as equipes internas investirem em inovação e buscarem maior qualidade.**

Além disso, os serviços do outsourcing de TI são totalmente voltados para os KPIs (indicadores de desempenho). Isso **possibilita soluções mais eficientes, adequadas e ágeis para a sua empresa, garantindo uma eficiência maior do setor.**

Inúmeras variáveis importantes, como o tempo de resposta e qualidade dos serviços, devem estar inclusas no contrato assinado entre a empresa de Outsourcing e o contratante, a fim de garantir que todos os itens sejam cumpridos. Esse acordo de nível de serviço entre fornecedor e cliente é chamado de **Acordo de Nível de Serviço ou SLA** (Service Level Agreement).

## TRABALHAR COM TECNOLOGIA DE PONTA

**Não é uma missão fácil manter-se atualizado em relação aos últimos lançamentos**

**tecnológicos**, pois novas atualizações de hardware, software e outras soluções são lançadas todos os dias no mercado. Torna-se cada vez mais complicado entender qual deles é o melhor e mais indicado para cada caso.

**O Outsourcing de TI deixa essa missão muito mais simples.** As empresas desse setor devem buscar estar sempre atualizadas em relação às novidades do mercado — avaliando os valores gerados e buscando possíveis vantagens comparativas. Ao estar mais próximo desse conhecimento, profissionais especializados tem mais condições de mostrar quais são as melhores tecnologias que a contratante pode se beneficiar.

Ademais, como as tecnologias são replicadas em vários clientes, os fornecedores possuem maior poder de barganha com fabricantes, pois utilizam tecnologia em maior escala. **A organização ganha em competitividade e eficiência, utilizando a tecnologia correta.**

Não faz parte da realidade da maior parte das empresas ter acesso às tecnologias de software e hardware mais atuais. Os principais motivos para isso são a falta de pessoal qualificado para trabalhar com esses recursos e os próprios custos financeiros para realizar esses investimentos.



## GANHAR MAIS ESPAÇO FÍSICO NA SUA EMPRESA

Os departamentos de TI demandam um espaço de trabalho complexo e refinado, composto por computadores com boa capacidade computacional, rede de cabos, cobertura wifi, link de internet redundante, sistemas de segurança avançados, sistemas de gestão de TI, etc. Ao terceirizar determinadas atividades de TI, a demanda por espaço físico reduz. **Assim, será possível diminuir a complexidade do espaço de trabalho e é possível aproveitar melhor o ambiente** com as equipes internas da organização.



## AUMENTAR A REPUTAÇÃO NO MERCADO

Obviamente, **a imagem de uma empresa afeta de forma direta no seu êxito a médio e a longo prazo.** Todo negócio objetiva criar uma boa reputação com seus parceiros comerciais, fornecedores e consumidores, porque isso é crucial para que os fluxos de receitas sejam mantidos de forma contínua.

Na maioria dos casos, a melhor maneira de chegar a esse objetivo é organizando um grupo de práticas com alta qualidade, em que as atividades são desempenhadas com um nível elevado de performance.

Quando se utiliza serviços de terceiros, pode-se herdar uma série de certificações e selos de segurança da informação e compliance, por exemplo, que não serão acessíveis a todas as empresas. Ao contratar um serviço de um fornecedor, as organizações possuem certificações com custos compartilhados entre diversas empresas, o que pode viabilizá-las.



## GARANTIR A QUALIDADE

A terceirização das atividades de TI sempre deve conter um Acordo de Nível de Serviço — também conhecido como SLA ou Service Level Agreement — que é um acordo entre as partes que estabelece um nível mínimo de serviço. A qualidade dos serviços deve constar no SLA, podendo ser medida por pesquisa de satisfação ou por métricas de qualidade específicas de cada negócio.

## CONTRATAR SERVIÇOS SOB DEMANDA

Essa vantagem está diretamente ligada à qualidade dos profissionais que as empresas disponibilizam. Devemos imaginar o seguinte cenário: a organização contrata um programador com alta qualificação e muito tempo de experiência. Todavia, ela só precisará de um colaborador com esse nível para concluir determinados projetos.

**Para resolver esse problema, a empresa podem contar com especialistas altamente qualificados só quando for necessário**, por meio do modelo de contratação “as a service”. Dessa forma, bastaria requisitar um expert na função por um período determinado, até que o projeto seja concluído. Esse modelo de trabalho não é previsto em CLT, mas pode ser viabilizado pelo Outsourcing.

## TER PROFISSIONAIS COM EXPERTISE

Criar um grupo qualificado para o departamento de TI, sem desprezar a redução dos custos, não é uma tarefa simples. Certamente a maioria dos gestores admitem essa dificuldade, pois as contratações abrangem diversos níveis de conhecimento. Para contar com especialistas, normalmente é preciso investir em altos salários para profissionais experientes.

Ao ser contratada, **uma prestadora terceirizada oferece uma equipe de profissionais com habilidade em seu campo de atuação** — além de eficiência operacional para se realizar uma determinada função. O importante não é ter os melhores profissionais do mercado, mas sim realizar o trabalho da forma correta a um custo operacional baixo.



**QUAIS OS TIPOS DE OUTSOURCING DE TI?**



## QUAIS OS TIPOS DE OUTSOURCING DE TI?

---

São três os tipos de Outsourcing de TI: Offshore Outsourcing, Nearshore Outsourcing e Onshore Outsourcing. Conheça a seguir, um pouco sobre cada um deles!



## OFFSHORE OUTSOURCING

No Offshore Outsourcing, algumas tarefas, como o **suporte, manutenção de infraestrutura e desenvolvimento de software, são migradas para outros países** — na maioria das vezes para aqueles que estão em desenvolvimento, como Brasil, Rússia, China e Índia. Isso acontece devido aos baixos custos para contratar profissionais capacitados.

Duas desvantagens dessa prática são as possíveis falhas de comunicação em línguas diferentes e o choque cultural. Por esse motivo, **a Índia é um dos destinos preferidos para o Offshore Outsourcing** por países de língua inglesa. Por causa do fato de grande parte de sua população ter inglês fluente, devido colonização inglesa, esse é um dos fatores determinantes para sua escolha, além de os serviços serem de baixo custo em relação a outros países. No entanto, o Brasil se posiciona com muita força neste cenário, vista a posição geográfica vantajosa em termos de time zone e a familiaridade com culturas europeias e norte-americanas.



Prestação de assistência técnica, atendimento ao cliente nível 1 (N1) e outros serviços de menor complexidade podem ser tranquilamente terceirizados em países estrangeiros de mesma língua ou semelhante. Porém, quanto maior a complexidade do serviço maior a necessidade de proximidade com o fornecedor.





## NEARSHORE OUTSOURCING

Já o Nearshore Outsourcing é uma categoria de **terceirização de TI entre regiões próximas ou em países vizinhos, com línguas, fusos horários e culturas semelhantes.**

Durante a década de 1990, essa prática foi muito utilizada por call centers nos Estados Unidos e consultorias de TI, que fizeram a migração dos seus serviços para o país vizinho: Canadá. **No caso do Brasil, esse modelo não é muito aplicado, mas pode ser visto em alguns casos com a utilização de serviços do Paraguai, Chile e Argentina.** O que difere do caso dos EUA, é o fato de o idioma ser outro, tornando-se mais eficiente o controle do serviço dentro do próprio país, conforme modelo a seguir.

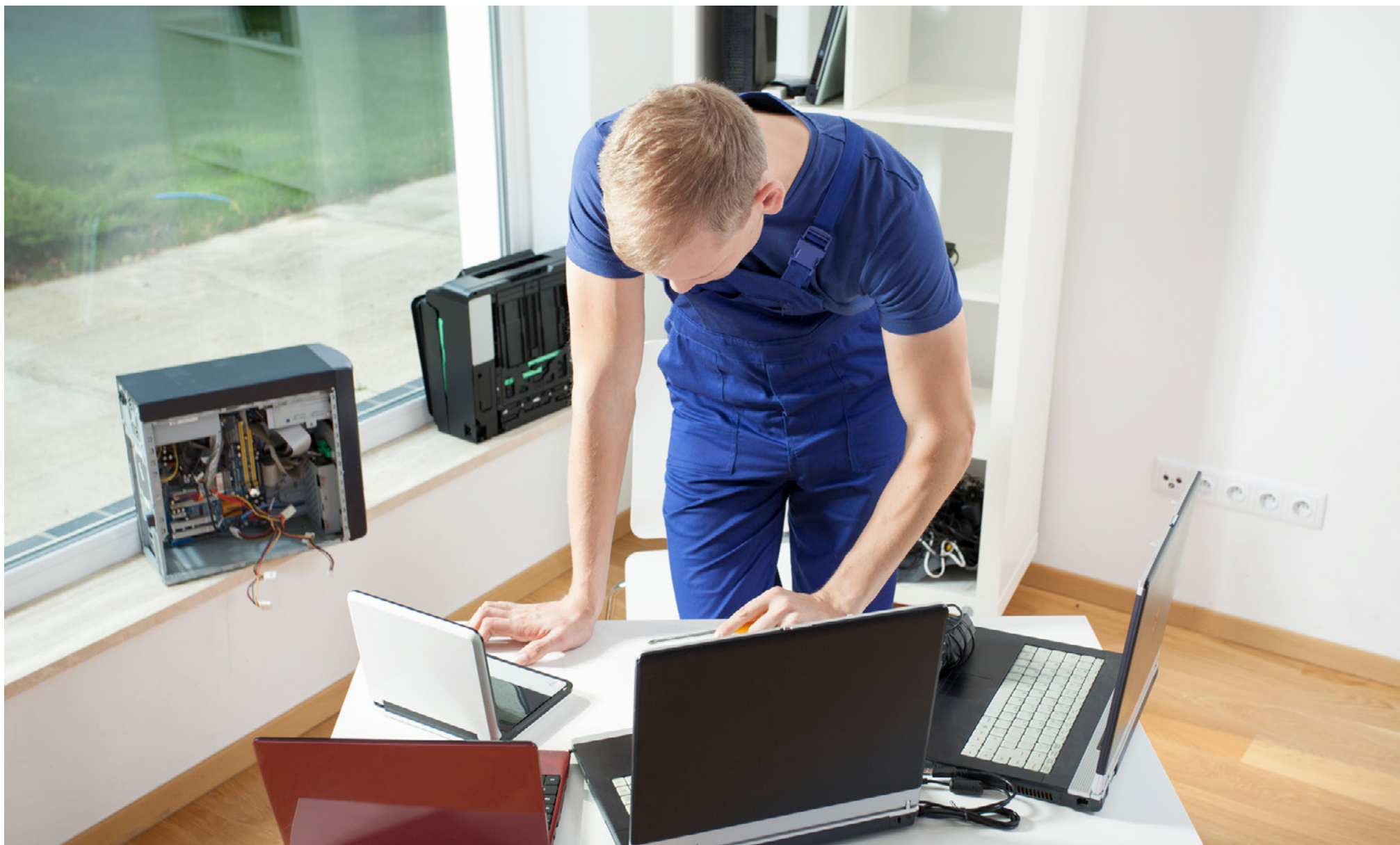
## ONSHORE OUTSOURCING

Por último, o Onshore Outsourcing baseia-se em **terceirizar os serviços de TI para uma outra empresa, mas que a sede seja na mesma cidade, estado ou país que os clientes** — minimizando os impactos das diferenças culturais e de idioma. Devido a isso, essa modalidade é a mais utilizada no Brasil. Geralmente os modelos anteriores não são utilizados por empresas brasileiras devido ao fato do Brasil ter baixo índice de profissionais com segundo idioma.

Ou seja, nem sempre é preciso valer-se de ajuda internacional para ter serviços de qualidade na organização. O Brasil, particularmente, tem uma maneira muito regional de fazer negócios e ótimos profissionais de tecnologia disponíveis em diversas áreas.



Por isso, **na maioria das vezes, é melhor ter a assessoria de uma empresa nacional** — principalmente em função de alguns aspectos como fuso horário, comunicação, know-how dos problemas locais, pagamento de tributos dos serviços e resolução de problemas de forma mais rápida.



**COMO E QUANDO CONTRATAR UM  
SERVIÇO DE OUTSOURCING?**



## COMO E QUANDO CONTRATAR UM SERVIÇO DE OUTSOURCING?

---

É importante lembrar que o primeiro passo antes de contratar um serviço Outsourcing de TI é **compreender qual a necessidade real da empresa**. Para tal, reconheça e analise as oportunidades, apure quais são os processos mais críticos nesse setor e também o que precisa ser realizado e melhorado. Após, esboce exatamente qual é o seu cenário atual e organize suas futuras projeções com o Outsourcing.



Não existe um momento certo para a contratação de um serviço de Outsourcing, mas o ponto-chave é evitar que a sua empresa atue em atividades muito distantes do seu negócio-fim. Se isto já está acontecendo - ou prestes a acontecer - é chegado o momento de considerar o Outsourcing. Por exemplo, o negócio de uma empresa de varejo não é o desenvolvimento de software. A menos que esse desenvolvimento seja crítico para o negócio da empresa ou um diferencial competitivo, possivelmente essa atividade teria grandes chances de ser terceirizada





**CONCLUSÃO**



## CONCLUSÃO

---

A partir da leitura deste e-book, você pôde perceber as vantagens da terceirização de TI para as empresas. Para essa transição, organize os processos e comunique a todos os colaboradores o que acontecerá. Assim, **será mais fácil reduzir possíveis resistências a esse novo sistema de trabalho, além de permitir a colaboração de todos.**



Ao implantar um projeto de Outsourcing, acompanhe todo o processo. Analise o desempenho do seu prestador de serviços e, quando achar necessário, realize os alinhamentos que forem necessários.

Em síntese, existem diversos possíveis benefícios para a empresa que adere ao Outsourcing de TI. Isso se deve ao fato de ele dar mais força ao negócio, ajudar a empresa a alcançar vantagens competitivas e realizar sua missão com maior foco. Sem esquecer, é claro, de tomar os cuidados fundamentais e examinar o cenário atual interno e externo da forma correta.



A OpServices é uma empresa brasileira focada no desenvolvimento de soluções para simplificar a gestão e TI. Especializada em monitoramento de infraestrutura de TI e visualização de dados em tempo real, oferece soluções para o controle de disponibilidade e desempenho de equipamentos, aplicações e processos que dão sustentação ao negócio das organizações.

Com a matriz em Porto Alegre, a OpServices gerencia mais de 300 mil indicadores de clientes de grande porte em todo o Brasil, como: Engie, Grendene, Unimed, TNG, Klabin, Lojas Marisa, Mitsubishi Motors e Banco Digi+.

