



Suporte Integrado ao Negócio

Workshop | 27-Jan-2011



PROGRAMA:

- 09:30** **Abertura da Sessão**
Sérgio de Campos Moraes - Redware
- 09:45** **O contexto e evolução dos serviços de Suporte ao Negócio nas Organizações**
Jorge Pereira da Costa - Roland Berger
- 10:15** **Optimização e partilha de benefícios**
Redução de custos e otimização de processos via outsourcing
Bruno Castro - Reditus Consulting
- 10:45** Coffee Break
- 11:00** **Compreender a necessidade da Transformação de Processos**
Susana Catroga Gomes - Banco Popular
- 11:30** **Contact Center - Uma perspectiva operacional do Suporte ao Negócio**
Rodrigo Mendonça - Ocidental Seguros
- 12:00** **Cuidados a ter com a externalização de Serviços de Suporte ao Negócio**
Fernando Resina da Silva - Sociedade de Advogados Vieira de Almeida
- 12:30** **Conclusões e encerramento**
Sérgio de Campos Moraes – Redware



Suporte Integrado ao Negócio
Cuidados a ter com a externalização de
Serviços de Suporte ao Negócio



O Contrato de Outsourcing

- O Objecto do Outsourcing – Que serviços?

“Name a service, function, activity or thing that can be carried out, analyzed, manufactured or processed by an outside company and you have a candidate for outsourcing”





O Contrato de Outsourcing

- Definição

Outsourcing (Contratação Externa)

“Relacionamento contratual com fornecedores externos que, de um modo previamente acordado, participarão na produção de bens e na prestação de serviços da organização contratante por vezes nas próprias instalações desta.”

Glossário da Sociedade da Informação, 2007, APDSI



Outsourcing é diferente de

O Contrato de Outsourcing

- | | |
|--|---|
| <ul style="list-style-type: none">• de assessoria e de consultoria | <ul style="list-style-type: none">• Acontecimentos pontuais• Não abrangem a prestação do serviço da entidade contratante |
| <ul style="list-style-type: none">• de subcontratação | <ul style="list-style-type: none">• Responde a picos de procura ou a actividade sazonal• Não corresponde a uma delegação de uma actividade |



O Contrato de Outsourcing

- **Definição BPO – Business Process Outsourcing**

“Transferência de processos/ funções não *core* mas críticos de uma empresa para um prestador de serviços externo”





O Contrato de Outsourcing

- Processos candidatos a BPO

Recursos Humanos

- Processamento de salários, gestão de benefícios (saúde), formação

Logística / distribuição

- *Procurement*, transporte, armazenagem, gestão de stocks

Pagamento de Serviços

- Gestão de cartões de crédito/ débito, processamento de cheques



O Contrato de Outsourcing

- Processos candidatos a BPO

Financeiro/
contabilidade

- Gestão de pagamentos/ recebimentos, gestão de risco, contabilidade geral

Gestão/
administração

- Processamento de reclamações e gestão documental

Tecnologias de
Informação

- Desenvolvimento aplicativo, manutenção, suporte e gestão de sistemas de informação

Customer
Relationship
Management -
CRM

- Relação com os clientes (sentido amplo)



O Contrato de Outsourcing

- **Benefícios esperados**

- Redução de custos
- Aumento da qualidade do serviço
- Maior eficácia
- Acesso a tecnologia de ponta
- Maior disponibilidade para as actividades estratégicas
- Economias de escala
- Partilha de risco
- Aumento do valor accionista





O Contrato de Outsourcing

- **Riscos**
 - Menor contacto com o cliente
 - Redução da qualidade do serviço
 - Possibilidade de acesso dos concorrentes a informação da empresa
 - Possibilidade dos custos serem superiores aos esperados
 - Erosão do Know-how interno





O Contrato de Outsourcing

- Contrato de Outsourcing

Acordar e garantir os benefícios, minimizando os riscos



Matérias envolvidas

O Contrato de Outsourcing

- Identificação dos serviços a transferir
- Beneficiários dos serviços
- Identificação dos activos a transferir
- Processo de transferência dos serviços
- Relações com terceiros prestadores de serviços
- Preços e sua actualização
- Níveis de serviço (SLA), penalidades e bónus
- Propriedade intelectual das obras
- *Compliance*

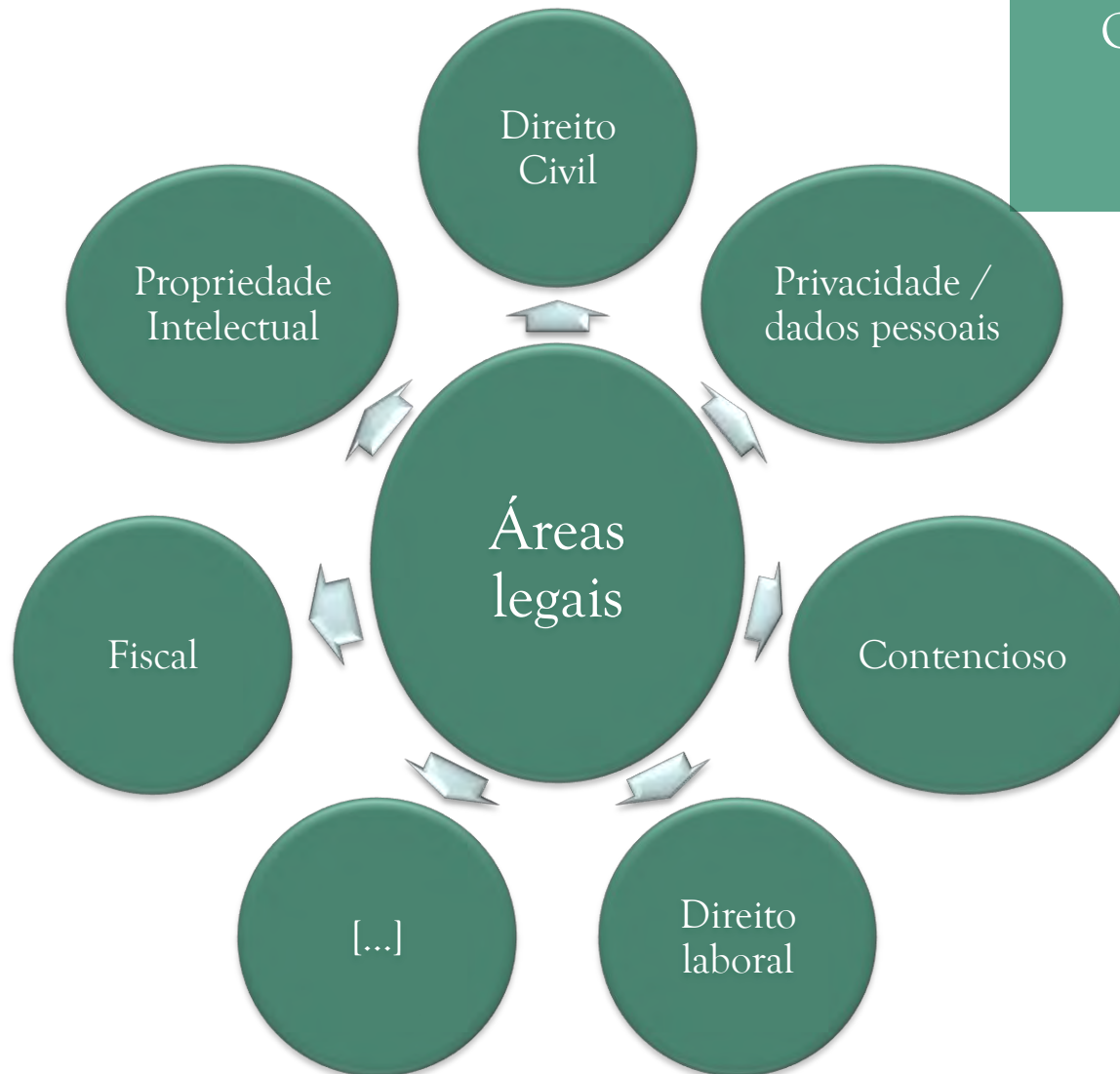


Matérias envolvidas (cont.)

- Actualização tecnológica
- *Benchmarking*
- Denúncia antecipada do contrato
- Incumprimento
- Responsabilidade, exclusão e limitação
- Reversão dos serviços
- Governo do contrato
- Resolução de litígios
- Segurança, confidencialidade, tratamento de dados pessoais

O Contrato de Outsourcing

O Contrato de Outsourcing





O Contrato de Outsourcing

- **Identificação dos serviços**
 - Processos/ Funções a transferir (âmbito)
 - Futuros serviços / *Compliance*
- **Beneficiários dos serviços**
 - Implicações no volume dos serviços e no preço
 - Só entidade contratante / Outras entidades do Grupo





O Contrato de Outsourcing

- **Processo de Transferência de Serviços**

Estabelecer
uma Fase de
Transição

- Responsabilidade das partes / SLA / tarefas / prazos
- Activos a transferir (RH, HW, SW, contratos)
- Adaptação dos preços
- Resolução



O Contrato de Outsourcing

- **Níveis de Serviço (SLA)**

- Fixação dos níveis de qualidade ➡ Histórico / Medição / Actualização
- Penalidades ➡ Carácter indemnizatório/ sancionatório /dano excedente
- Bónus



O Contrato de Outsourcing

- Propriedade Intelectual das Obras Criadas

- Software, guiões, imagens, etc.
- Regime da obra por encomenda / Regime de licenciamento

- Actualização Tecnológica

- Mecanismos de *refreshment* tecnológico / Redução de custos





O Contrato de Outsourcing

- **Prazo e Denúncia Antecipada do Contrato**
 - Prazo e renovação
 - Denúncia por conveniência do cliente
 - Pagamento do *Termination Fee* / fixação do montante



O Contrato de Outsourcing

- **Responsabilidade, Exclusão e Limitação**

Danos Indemnizáveis / não indemnizáveis

- Danos emergentes/ lucros cessantes
- Danos directos/indirectos/ perda de informação/coimas

Negligência simples, grosseira e dolo

Limites

- Montante máximos
- Exclusões à limitação



O Contrato de Outsourcing

- **Reversão dos Serviços**

Recebimento
dos serviços no
final do
contrato

- Fixação de Fase de Reversão
- Para o Cliente ou para outro prestador
- Garantia de continuidade na prestação do serviço
- Garantia de recebimento de Know-how (RH)

O Contrato de Outsourcing

- **Governo do Contrato**
- Acompanhamento e gestão do contrato / entidade gestora
- Adaptabilidade do contrato à realidade
 - Comissões de Acompanhamento
 - Diferentes tipos de decisões por diferentes níveis
- Auditorias





O Contrato de Outsourcing

- Resolução de Litígios

Entre as partes

- Para diferentes tipos de litígios (Técnicos / Comerciais / Financeiros)
- Mecanismos de escalamento do litígio dentro de cada entidade

Recurso a terceiras entidades

- Arbitragem (técnica ou geral)
- Tribunais



Segurança, confidencialidade e tratamento de dados pessoais

O Contrato de Outsourcing

- Prever mecanismos de segurança da informação e das comunicações
 - Disaster recovery
- Regular as matérias de confidencialidade
- Regular a utilização e acesso às bases de dados (pessoais e não pessoais)
- O incumprimento da legislação de privacidade (tratamento de dados pessoais)
 - Responsabilidade contra-ordenacional e aplicação de pesadas coimas
 - Responsabilidade criminal dos gestores
 - Impacto negativo na imagem da empresa / perda de confiança dos clientes
- Subcontratação do tratamento de - notificação à CNPD



CONTACTOS

Fernando Resina da Silva
Área de Telecomunicações, Media e Tecnologias de Informação
frs@vda.pt



VIEIRA DE ALMEIDA
& Associados Sociedade de Advogados, R.L.

www.vda.pt

O DIREITO | A RIGHT TO
À EXCELÊNCIA | EXCELLENCE