

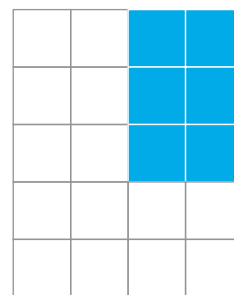
grupo

moneris

clipping

Jornal: Oje
Tiragem: 16.000

Data: 18/06/2014
Secção: Negócios
Página: 7



OPINIÃO

Ana Paulino

Business Unit managing partner | Moneris



O papel fundamental do outsourcing nas organizações "magras"

"Lean management" é uma filosofia de gestão empresarial que tem como objetivo principal criar valor para a empresa através da redução de desperdício. Requer uma total quebra dos paradigmas existentes e implica uma completa mudança de mentalidade na forma como se gerem as operações. Trata-se de implementar métodos de gestão centrados na melhoria da produtividade, reduzindo ou eliminando custos e tempos improdutos, com vista a promover as operações que realmente acrescentam valor para o cliente. O conceito é aplicado em áreas como a indústria e em outros serviços gerais, sejam do domínio empresarial ou público.

O pensamento "lean" (ou magro) consiste num conjunto de princípios que visam simplificar o modo como uma organização produz e entrega valor aos seus clientes enquanto todos os desperdícios são eliminados. O ponto de partida é reconhecer que apenas uma pequena fração do tempo e esforço de uma organização é convertida em valor. Após definido o valor de um produto ou serviço na perspetiva do cliente, todas as operações que não acrescentam valor devem ser eliminadas. Com o crescimento desta tendência de focalização nas operações vitais do negócio, no valor, muitas empresas estão a optar colocar em outsourcing algumas das suas tradicionais funções internas, entregando-as a especialistas

que possam realizá-las mais eficazmente e com clara redução de custos para a empresa. As empresas ficarão, desta forma, em condições de poderem ser inovadoras e focalizarem-se nas áreas específicas de desenvolvimento e crescimento do negócio. O outsourcing não é um conceito novo. As empresas começaram a utilizar este modelo para levar a cabo funções específicas, como o processamento de salários, a faturação e a entrada de dados. Estes processos eram feitos de forma mais eficiente e, conseqüentemente, de uma forma mais rentável, por empresas com ferramentas especializadas e pessoal qualificado. Atualmente, o outsourcing assume diversas formas e existem organizações que subcontratam um leque vasto de operações, sendo as formas mais comuns o outsourcing de tecnologias de informação (ITO) e o outsourcing de processos de negócio (BPO). O BPO compreende, por exemplo, o outsourcing de serviços de atendimento (call centres), o outsourcing de recursos humanos, o outsourcing financeiro e contabilístico, mas também o outsourcing de serviços de análise de mercado, de definição de estratégias de marketing e comunicação, de definição de estratégias de transação e até de governo societário. Desta forma, o mecânico que quer fazer a sua start-up e que percebe tudo sobre mecânica e até domina técnicas

inovadoras na sua área, pode concentrar-se na sua atividade vital e subcontratar todos os processos acessórios ao negócio, com a vantagem de poder adaptar o nível de subcontratação às suas necessidades em cada fase do negócio e manter a empresa "magra" e ágil, facilmente adaptável a períodos de crise ou de forte crescimento económico. Se existiu lição desta última crise económica que atravessámos, foi sem dúvida a de que as organizações que melhor ultrapassaram as dificuldades e souberam encontrar novas oportunidades de negócio, onde outras viam obstáculos, foram as que adotaram estratégias de gestão "lean". Concentraram-se no que lhes era vital, redefiniram estratégias, procuraram novos mercados, novos produtos, criaram novas necessidades e relançaram o negócio. As organizações com estruturas pesadas e complexas precisaram de muito tempo e esforço financeiro para se adaptarem. Algumas delas eram verdadeiros elefantes que marcaram uma época pela sua sustentabilidade ao longo de décadas de prosperidade. Não obstante, tombaram, porque tempos difíceis exigem organizações ágeis. O 'outsourcing' especializado pode assim desempenhar um papel fundamental no sucesso das organizações, contribuindo com eficácia para a sustentabilidade e geração de valor.