



EDINFOR
Sistemas Informáticos, S.A.

Outsourcing SI/TI

Uma Abordagem Inovadora

Conferência e-Gov

23 de Outubro de 2003

António Pita de Abreu

Presidente do Conselho de Administração da EDINFOR/ACE

Contexto

Outsourcing de SI/TI é cada vez mais *Business as Usual*

O outsourcing faz actualmente parte das opções normais de negócio de empresas dos mais variados ramos e dimensões, e também do Estado. Os modelos de outsourcing e os mecanismos para o seu controlo já amadureceram o suficiente para se conseguir ponderar fundamentadamente sobre o custo/benefício deste tipo de parceria



- **O outsourcing é uma solução que vem ganhando cada vez maior peso nas estratégias de negócio**
- **A prestação de serviços de outsourcing tem características específicas:**
 - **Foco no processo (recorrente), em oposição ao foco no projecto**
 - **Ênfase nos resultados do processo, em oposição à estruturação do processo**
 - **Relação de negócio duradoura, em oposição à relação pontual**
- **O outsourcing exige uma verdadeira relação de parceria - o sucesso está intimamente ligado à capacidade de trabalho em conjunto**

Principais Obstáculos

Necessidade de Garantir Vantagens Económicas e de Qualidade de Serviço

Contudo, existe um conjunto de obstáculos que dificulta aos Clientes a percepção do valor que uma relação de Outsourcing de SI/TI lhe poderá aportar

- **Impreparação dos Clientes face a Prestadores experientes**
- **Situação de Partida Difusa (estrutura de custos mal conhecida, incipiente definição de serviços, níveis de serviço inexistentes, ...)**
- **Propostas de Outsourcing herméticas, constituídas por um *bundle* de serviços de difícil *benchmarking* (obrigando à construção de complexos modelos de avaliação)**
- **Incerteza nas vantagens económicas e no valor global aportado pela nova solução**
- **Receio de perda de controlo numa área crítica cuja evolução é difícil de acompanhar**

O Cliente, perante uma proposta de Outsourcing, tem dificuldade em aferir e garantir que a solução em causa lhe aporta as esperadas vantagens económicas e as melhorias em termos de qualidade de serviço

Principais Obstáculos

Necessidade de Construir um *Base Case* : Cenário "AS IS" vs Cenário de Outsourcing

O *Base Case* é o modelo de análise que deverá representar e projectar economicamente o Cenário "AS IS" do Cliente, constituindo a base de comparação com a proposta de Outsourcing apresentada pelo Prestador de Serviços - incluirá o universo de serviços (e desejavelmente níveis de serviço) pretendidos pelo Cliente

Inclui tipicamente:

- Renovação Tecnológica de HW e SW
- Crescimento Orgânico de Capacidade de HW
- Transferência de RH's
- ...

O conjunto de serviços da Proposta de Outsourcing e do *Base Case* deverá ser uniforme

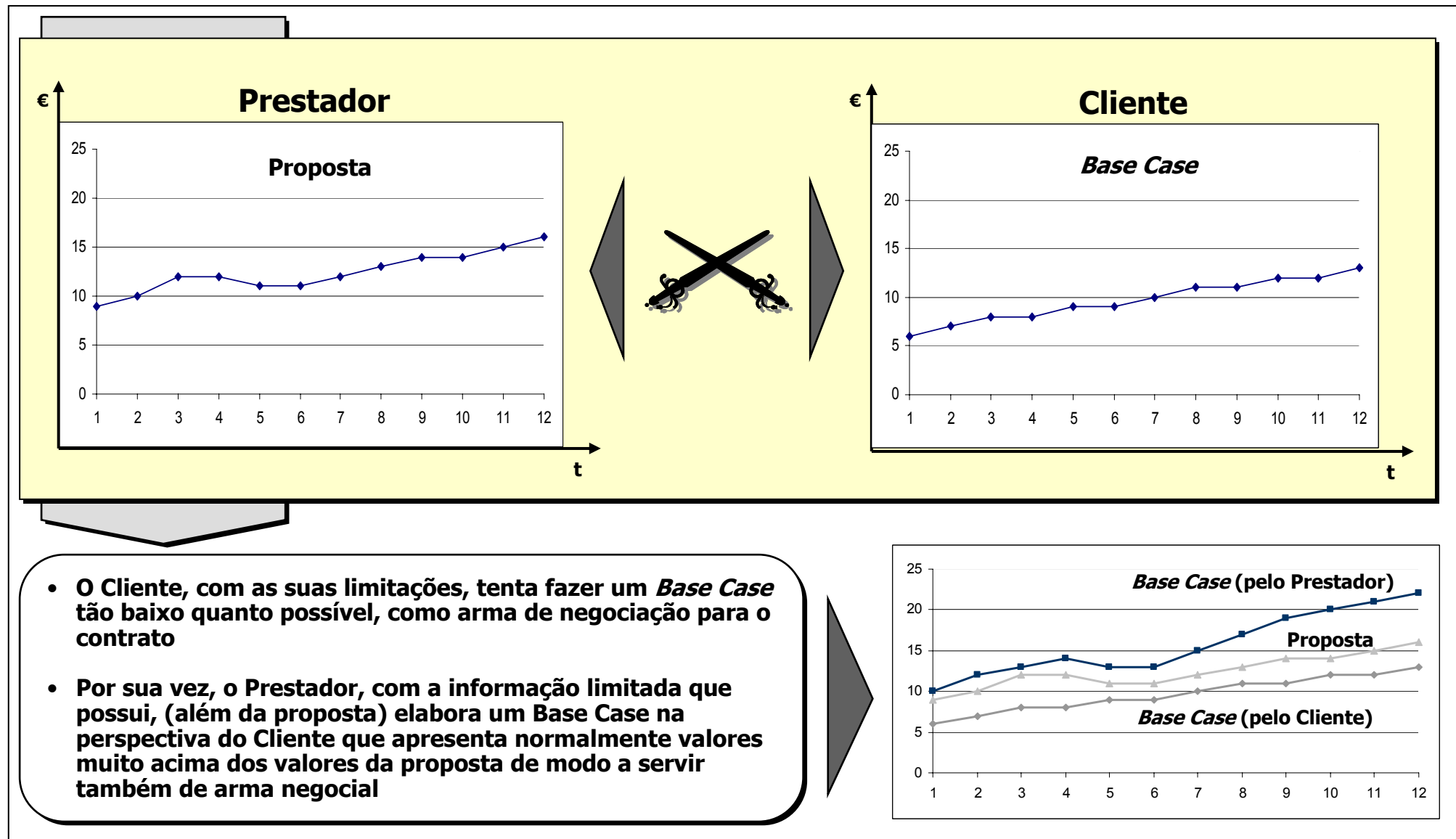
Proposta de Outsourcing

Base Case do Cliente

Com o objectivo de avaliar uma proposta de Outsourcing, torna-se fundamental a construção de um *Base Case* que permita comparar o cenário "AS IS" com o cenário de outsourcing previsto

Abordagem Tradicional

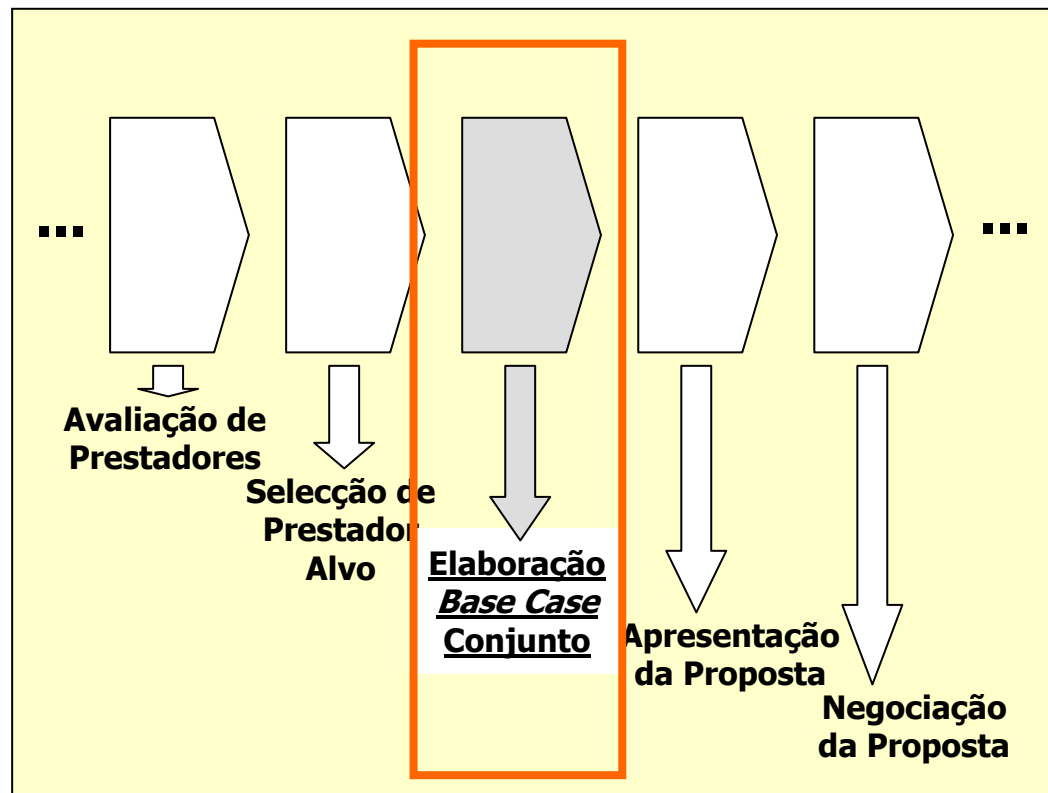
Cliente e Prestador Esgrimem Armas Negociais



Abordagem Inovadora

Cliente e Prestador Constroem *Base Case* Conjunto

No processo de evolução para um Cenário de Outsourcing, é percorrido pelo Cliente e pelo Prestador um conjunto de etapas que necessariamente terá que convergir de modo a ser construída uma real relação de parceria

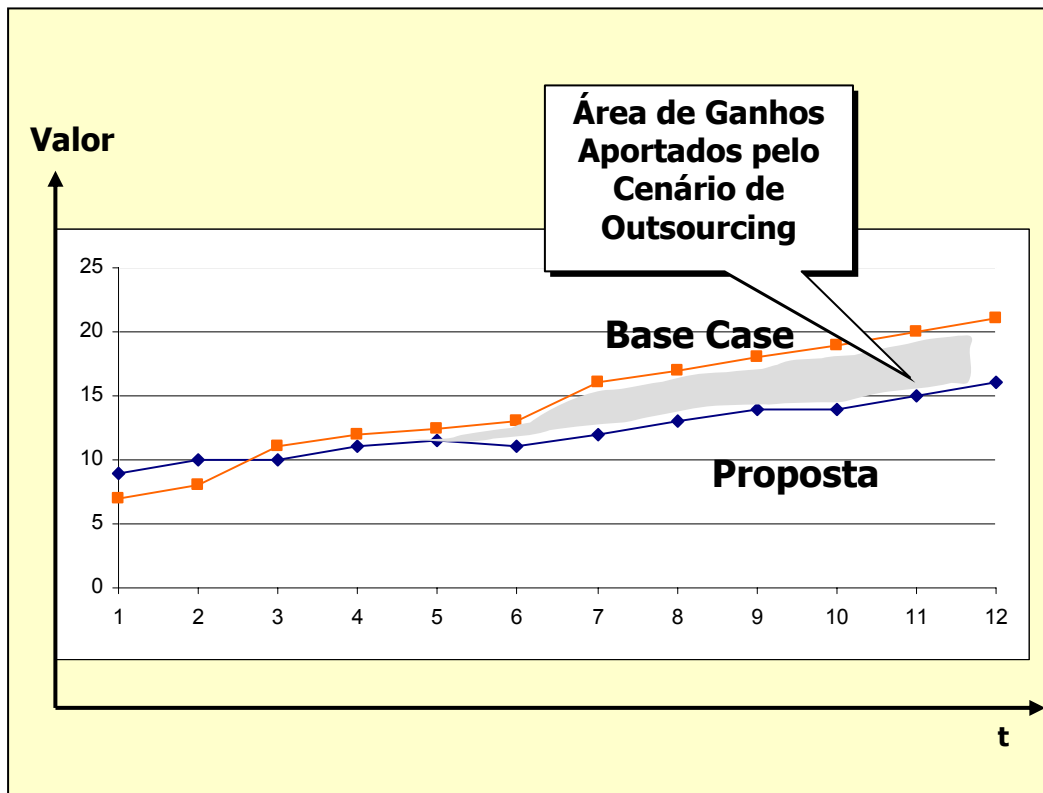


Previamente à apresentação da Proposta de Outsourcing, o Prestador e o Cliente constituem uma equipa conjunta para a elaboração do *Base Case*, que com base nos dados actuais e históricos e previsões do Cliente, modelará a situação de partida e projectará a sua evolução (Cenário "AS IS")

Abordagem Inovadora

Proposta Diferencial do Prestador Tendo como Referência o *Base Case* do Cliente

O *Base Case* elaborado em comum por Cliente e Prestador permite alinhar as expectativas de ambos quanto à proposta de outsourcing em face ao cenário actual do Cliente, constituindo um instrumento útil para a gestão da relação ao longo do contrato de outsourcing

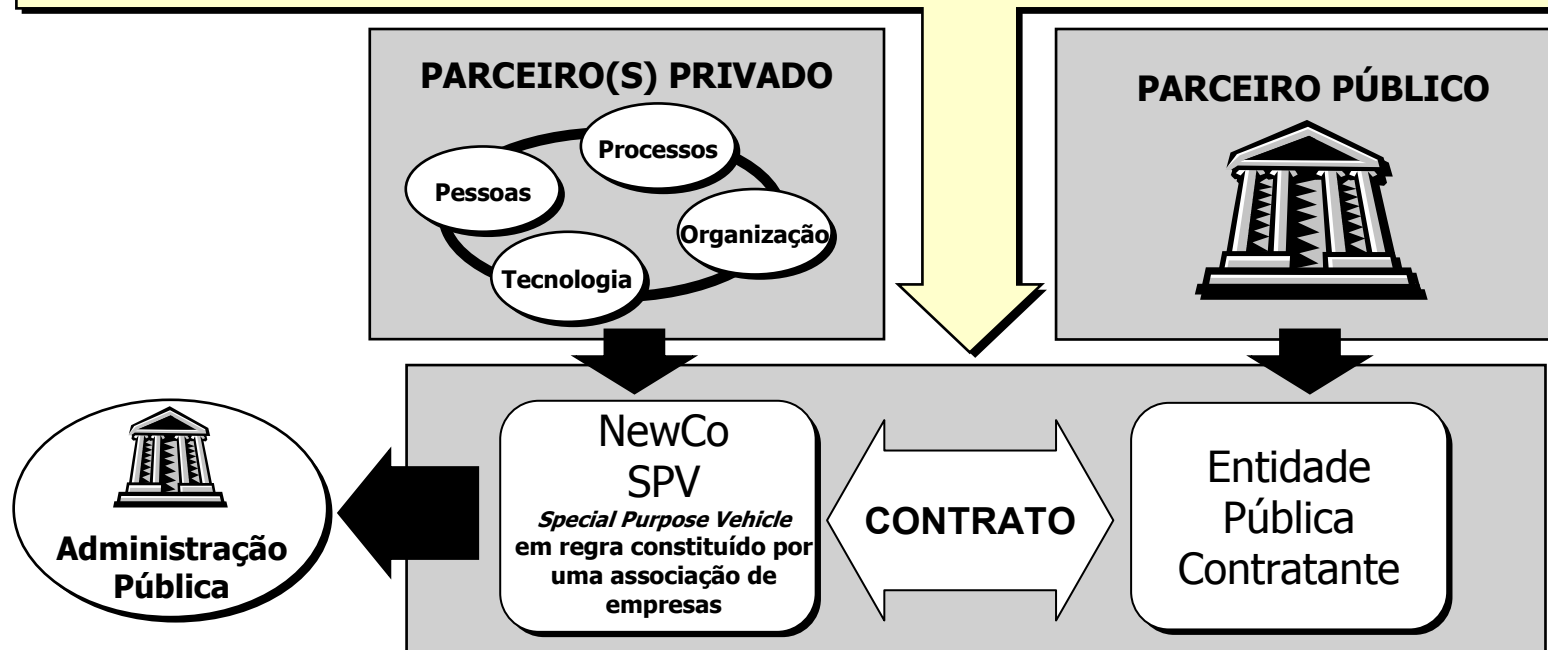


A proposta do Prestador é elaborada tendo como referência o *Base Case* do Cliente (elaborado em conjunto), evidenciando os ganhos – económicos e em termos de serviço – que o Prestador propõe face à situação de partida do Cliente

Abordagem Inovadora

O Modelo Parceria Público-Privada (1/2)

As Parcerias Público Privadas (PPP) são uma **"nova"** forma de relação entre os fornecedores e o cliente Estado, onde este pretende obter ganhos significativos relativamente a: eficácia e eficiência; qualidade de serviço; custos face a outras possíveis alternativas – *"Value for Money"*-, libertando assim fundos públicos para outras iniciativas. Simultaneamente o Estado **"transfere"** a responsabilidade de sucesso ou falha para o fornecedor que recebe o risco associado



É um modelo testado internacionalmente em vários países, que usam os PPP para adquirir serviços de elevada qualidade a preços competitivos

Abordagem Inovadora

O Modelo Parceria Público-Privada (2/2)



Um mecanismo inovador para proporcionar melhorias de gestão, acréscimos de eficiência e qualidade de serviço

- Sob a forma de associação dinâmica e duradoura no interesse mútuo dos sectores público e privado
- Para benefício da Administração Pública e dos Contribuintes

Um novo e exigente mecanismo de provisão e contratação do serviço

- Que naturalmente não é uma resposta para todos os problemas e desafios
- Mas que é uma melhor resposta para revitalizar e modernizar a prestação de SI/TI na Administração Pública

A Parceria Público-Privada tem necessariamente que ser sustentada com base em ganhos para o Estado face a um Custo Público Comparável (Base Case)



Edifício D. Diniz

Piso 3 – Quinta da Fonte

2780 - 730 Paço d'Arcos - Portugal

Tel: +351 210 054 000 Fax: +351 210 057 769

www.portal-ace.com