

**FACULDADE DE ADMINISTRAÇÃO E NEGÓCIOS DE  
SERGIPE - FANESE**

**CURSO DE ESPECIALIZAÇÃO EM GESTÃO DE REDES E  
SEGURANÇA DA INFORMAÇÃO**

**QUIRINO ALMEIDA SANTOS**

**OUTSOURCING NA GESTÃO DE SERVIÇOS DE TI PARA  
MPES**

**Aracaju – SE**

**2015.1**

## OUTSOURCING NA GESTÃO DE SERVIÇOS DE TI PARA MPES

Quirino Almeida Santos

Graduado em Gestão de Tecnologia da Informação – FANESE

### RESUMO

Este artigo mostrar uma alternativa que pode ser adotada por Micro e Pequenas Empresas – MPEs para que estas possam ter acesso a especialistas, novas tecnologias, orientação e serviços de TI de qualidade, a fim de melhorar os processos de negócio e possibilitar o crescimento e desenvolvimentos destas empresas. Desta forma é apresentado o outsourcing de TI como uma solução ao alcance das micro e pequenas empresas, sendo apresentados também conceitos sobre o tema, cenário atual das MPEs no Brasil, os principais benefícios, e os possíveis riscos que elas podem estar expostas quando não possuem uma gestão da infraestrutura de TI. Em relação ao método de pesquisa foi feita a seleção de diversas bibliografias, e sites na internet, buscando conceitos para embasar as ideias do artigo. E enfim apresentando o outsourcing de TI como sendo uma excelente solução para as MPEs que necessitam de uma infraestrutura de TI alinhada ao negócio e que forneça serviços de TI adequados as suas necessidades e tudo isso com qualidade e baixo custo.

**Palavras-chave:** Outsourcing de TI; Terceirização de TI; Serviços de TI; MPEs;

### 1 INTRODUÇÃO

A ideia de elaborar este artigo sobre este assunto partiu da experiência do autor em prestação de serviços para micro e pequenas empresas que em sua maioria não tinham o mínimo de organização de infraestrutura de TI, ou alguma estratégia de gestão de serviços de TI. E com isso acabavam tendo dificuldades para prestarem seus serviços ou venderem seus produtos no mercado. A escassez de conteúdos relacionados com o tema focado em micro e pequenas empresas

também foi um dos fatores motivadores deste artigo. A partir destas observações busco neste artigo mostrar o outsourcing de TI como uma solução para a gestão dos ativos e serviços de TI das micro e pequenas empresas, tornando seus processos de negócio mais eficientes e eficazes.

Se observarmos os dados do Serviço Brasileiro de Apoio às Micro e Pequenas Empresas – SEBRAE, constatamos que 99% dos estabelecimentos no Brasil são de micro e pequenas empresas, que é um número bastante expressivo. E isso mostra a importância do tema do artigo para esse universo de MPEs.

Portanto, será apresentado neste artigo o outsourcing de TI com foco direcionado para o cenário destas MPEs, abordando também os conceitos do Outsourcing de TI, como ele pode melhorar os processos de negócio, quais benefícios que ele pode oferecer às micro e pequenas empresas e alguns dos riscos a que as MPEs podem estar expostas. Será abordada também a definição da gestão de serviços de TI e sua importância estratégica para estas empresas. Também veremos as definições de micro e pequenas empresas, e como elas são classificadas no Brasil.

## **2 DESENVOLVIMENTO**

### **2.1 DEFINIÇÕES**

Neste artigo será utilizado o termo Outsourcing de TI e Terceirização de TI como sinônimos, sendo assim o outsourcing de TI nada mais é do que a transferência de responsabilidades ou serviços que não fazem parte do foco de uma empresa, para um terceiro. Para ARAUJO (2006, p. 138) “Terceirizar significa passar adiante (para terceiros e pagando) a responsabilidade pela execução de determinada atividade ou de conjunto de atividades.”. Outsourcing para BALDAM (2014) “É que as organizações se concentrem em poucos processos (os que agregam maior valor, gerando mais lucro) que elas dominem bem, confiando a terceiros nas atividades menos relevantes à essência da unidade de negócio.”.

Complementando esta definição podemos dizer que o outsourcing de TI é uma transferência de responsabilidade para um terceiro especializado.

Já a gestão de serviços de TI de acordo com FERNANDES (2012, p. 255) “um conjunto de capacitações organizacionais especializadas para fornecer valor aos clientes na forma de serviços, ou seja, de transformar recursos em serviços valiosos.”.

Definindo também as MPEs no Brasil elas são classificadas com base nos critérios de faturamento bruto anual, sendo este critério utilizado pelo BNDES, a seguir podemos visualizar a tabela com detalhes dessa classificação:

<b>Classificação</b>	<b>Receita operacional bruta anual</b>
Microempresa	Menor ou igual a R\$ 2,4 milhões
Pequena empresa	Maior que R\$ 2,4 milhões e menor ou igual a R\$ 16 milhões
Média empresa	Maior que R\$ 16 milhões e menor ou igual a R\$ 90 milhões
Média-grande empresa	Maior que R\$ 90 milhões e menor ou igual a R\$ 300 milhões
Grande empresa	Maior que R\$ 300 milhões

O segundo critério de classificação é utilizada pelo IBGE, que utiliza o número de empregados, a seguir podemos visualizar com detalhes essa classificação:

- Indústria:
  - Micro: com até 19 empregados
  - Pequena: de 20 a 99 empregados
  - Média: 100 a 499 empregados
  - Grande: mais de 500 empregados
- Comércio e Serviços
  - Micro: até 9 empregados
  - Pequena: de 10 a 49 empregados
  - Média: de 50 a 99 empregados
  - Grande: mais de 100 empregados

## **2.2 METODOLOGIA**

Foi utilizado o método indutivo, LAKATOS (2003, p. 86) "Indução é um processo mental por intermédio do qual, partindo de dados particulares, suficientemente constatados, infere-se uma verdade geral ou universal, não contida fias partes examinadas.", e para coleta de dados foi aplicada a técnica de pesquisa bibliográfica que consistiu basicamente em uma busca em motores de pesquisa da internet por palavras chaves do tema como, outsourcing de TI, pequenas e médias empresas, vantagem competitiva, terceirização de ti, e com isso surgiram diversos artigos e livros sobre esses assuntos. A etapa seguinte foi buscar na biblioteca da faculdade, e na internet os principais artigos, sites e bibliografias que foram escritos nos últimos 15 anos, para manter o artigo com conceitos mais atuais. Em outra etapa foi aplicada a técnica de leitura scanning LAKATOS(2003, p. 21) "procura de certo tópico da obra, utilizando o índice ou sumário, ou a leitura de algumas linhas, parágrafos, visando encontrar frases ou palavras-chave;", buscando conceitos que serviriam para dar base aos objetivos do artigo, e após isso foi feita uma análise pessoal destes conceitos para chegar a conclusão do artigo.

## **2.3 CENÁRIO ATUAL DAS MPEs NO BRASIL**

Dados do site EMPRESÔMETRO (2015) da Confederação Nacional do Comércio de Bens e Serviços e Turismo – CNC indicam que no Brasil existem mais de 14 milhões de MPEs ativas. Mais de 45% desse total são do setor de comércio, e 44% são do setor de serviços.

De acordo com estudos realizados pelo SEBRAE-SP em 2015 a proporção de MPEs com microcomputador alcançou 83%, já a proporção com acesso à internet chegou a 80%.

Estes dados mostram a enorme quantidade de empresas classificadas com MPEs e apresentam também detalhes importantes relacionados à informatização destas, além de mostram também o nível de concorrência existente no mercado, e a necessidade de se destacar perante os concorrentes.

## 2.4 ASPECTOS DO OUTSOURCING DE TI APRESENTADO

A escassez de recursos financeiros e conhecimento técnico entre outros fatores acabam influenciando no desenvolvimento das micro e pequenas empresas, por isso se faz necessário uma parceria que possa ajuda-las a administrar os investimentos da melhor forma em sua infraestrutura de TI bem como auxilia-las na tomada de decisões, para que possam melhorar o desempenho de seus processos de negócio.

Sabemos que o *outsourcing*/Terceirização de TI é um assunto bastante abrangente e complexo, portanto este artigo tenta trazer uma visão adaptada para o cenário das MPEs que em sua maioria são empresas com uma infraestrutura bem mais simples e menos complexa, se comparado à realidade das empresas de médio e grande porte, porém essa infraestrutura apesar de mais simples e menos complexa necessita de cuidados e orientação para que possa dar suporte as necessidades do negócio.

O *outsourcing* de TI pode ser adotado de diversas formas em uma empresa, seja o *full outsourcing* onde as empresas terceirizam todo o setor de TI ou o a terceirização de apenas algumas áreas do setor de TI, preservando apenas as áreas mais estratégicas da área de TI. No entanto o cenário das MPEs é diferente do cenário das grandes empresas.

A ideia do *outsourcing* de TI apresentado aqui é um modelo adaptado para as necessidades das micro e pequenas empresas tendo como objetivo levar tecnologias e processos que possam melhorar o desempenho destas empresas, focando nos pontos mais críticos e mais importantes. Segundo Fernandes (2012) para que estas empresas possam crescer elas precisam aumentar o grau de informatização indo além das funções administrativas e financeiras.

## 2.5 MPEs E A GESTÃO DE SERVIÇOS DE TI

Como vimos anteriormente, podemos dizer que a concorrência entre as MPEs é grande, e com isso se faz necessário extrair ao máximo os benefícios que a tecnologia da informação pode oferecer. Contudo, Crainer (apud. CHIAVENATO,

2004, p. 436) cita três das razões pelas quais as empresas não conseguem extrair os benefícios da TI:

1. A primeira. Os administradores têm uma compreensão limitada do que a TI pode proporcionar à sua organização. Quase sempre estão preocupados apenas com redução de custos e economias. Querem reduzir tarefas e pessoas. O pior é que as tarefas a serem eliminadas ou automatizadas quase sempre são as que envolvem contato direto com os clientes.
2. A segunda. A TI é geralmente usada nas tarefas erradas, como um meio de coletar dados e sustentar processos com estatísticas. O foco no processamento de dados já era. A TI é muito mais do que uma ferramenta para coletar dados que se transformam em informações.
3. A terceira. Quase sempre ela se transformou em mais uma função na organização, quando deveria ser um recurso à disposição de todos.

E é nesse ponto onde surge a necessidade de utilizar a TI para se destacarem dos concorrentes, que se apresenta o outsourcing de TI como uma solução ao alcance destas empresas, as MPEs.

De acordo com FERNANDES; ABREU (2012, p.563) alguns fatores críticos para as MPEs, no que diz respeito a TI, são:

- Gerenciamento da rede.
- Redundância de servidores críticos.
- Existência de site backup.
- Gerenciamento da capacidade e disponibilidade.
- Rotinas de backup.
- Guarda e armazenamento de mídias.
- Segurança física do data center.
- Algum tipo de segurança lógica na rede.
- Gerenciamento da manutenção dos recursos computacionais.
- Gerenciamento da configuração e inventário dos recursos computacionais.
- Gerenciamento do suporte ao usuário.

Podemos dizer que esses fatores são básicos para a gestão, segurança e disponibilidade dos serviços e informações de qualquer empresa.

No geral as redes de computadores das MPEs podem ser classificadas como LANs que segundo FOROUZAN (2007, p.13) é uma “rede local privada e interliga dispositivos em um escritório, prédio ou campus.”

Entretanto, apesar destas redes serem consideradas pequenas e interligarem recursos locais, gerenciar todas essas necessidades demandam um nível de conhecimento e especialidade, coisa que muitas vezes essas empresas não possuem, ou não tem condições de manter um especialista dentro da empresa. Com isso o *outsourcing* de TI é uma forma destas empresas terem acesso a uma mão-de-obra especializada, e as melhores práticas que são adotadas em grandes empresas.

## **2.6 PRINCIPAIS VANTAGENS DO OUTSOURCING PARA AS MPEs**

Dentre as principais vantagens da adoção de uma estratégia de outsourcing de TI, podemos citar algumas, como redução no custo com mão de obra, melhora na qualidade dos serviços prestados, acesso as melhores práticas do mercado, acesso a mão de obra especializada, maior flexibilidade e maior foco no negócio principal da empresa.

Detalhando melhor cada uma destas vantagens, temos:

- Redução no custo com mão de obra: Para manter uma equipe de TI dentro da empresa os custos são altos, e como a infraestrutura das MPEs em sua maioria é pequena, não há necessidade de ter pessoal todo o tempo no setor de TI, principalmente quando a infraestrutura está bem gerenciada. Temos também a economia com relação a tributos trabalhistas, visto que na terceirização não há vínculo trabalhista entre a empresa contratante e a contratada.
- Melhora na qualidade dos serviços prestados: Muitas vezes por não possuírem uma orientação sobre a melhor maneira de conduzir a infraestrutura de TI, as empresas acabam sofrendo com frequentes paradas inesperadas dos serviços e com isso acabam tendo prejuízos, que em sua maioria poderiam ser sanados caso essa MPE tivesse um provedor de serviços de TI trabalhando de forma preventiva e orientando sobre a melhor maneira de conduzir os recursos de tecnologia.

- Acesso a melhores práticas do mercado: Com o outsourcing de TI as MPEs passam a ter profissionais especializados e com conhecimento das melhores práticas do mercado onde serão adotados processos de gestão dos ativos e serviços de TI.
- Acesso a mão de obra especializada: Com o outsourcing de TI fica mais barato para as MPEs terem acesso a mão de obra especializada pois o custo do trabalhador acaba sendo rateado com outros clientes do prestador de serviços.
- Maior flexibilidade: As empresas atuais precisam ser ágeis para conseguirem se adaptarem as mudanças que ocorrem cada dia mais rápido, não só no mundo dos negócios mais também no mundo da tecnologia, e para conseguir acompanhar e se adaptar a essas mudanças é preciso ter um setor de TI que de suporte para isso e o Outsourcing de TI consegue oferecer isso.
- Maior foco no negócio principal da empresa: A empresa transfere a responsabilidade para o prestador de serviços e passa a focar em seu objetivo principal.
- Mitigação de Riscos: Com a adoção de melhores práticas e implantação de sistemas de controle de acessos, e procedimentos de segurança, o número de ameaças será reduzido.

Normalmente as MPEs apesar de serem pequenas necessitam de uma infraestrutura tecnológica para desenvolverem suas atividades visto que nos dias atuais o uso de computadores, e sistemas é bastante comum.

Outro ponto comum, é que a maioria das MPEs talvez por não entenderem a importância da TI para seu crescimento, não se importam com a infraestrutura tecnológica e acabam sobrevivendo em cima de uma infraestrutura bastante desorganizada e defasada. E isso acaba sendo um empecilho para o bom funcionamento dos processos de negócios dessas empresas.

Quando desde cedo elas possuem uma orientação de como proceder com a gestão da sua infraestrutura de tecnologia, e passam a usufruir dos benefícios da TI, conseguem executar os processos e se desenvolver de forma mais consistente e eficiente.

Entre esses pontos podemos destacar a segurança da informação, a disponibilidade dos serviços, a escalabilidade e o dimensionamento da infraestrutura, assim como a aderência de novas tecnologias para o negócio.

Portanto, quando se adota uma estratégia de *outsourcing* de TI, as MPEs passam a ter na verdade um parceiro de negócio, pois este cuidará de alinhar os recursos de TI para com a estratégia e necessidades do negócio.

## **2.7 RISCOS ENVOLVIDOS**

As MPEs por terem uma gestão da área de TI bem como dos ativos e processos, muitas vezes insuficiente, para não dizer inexistente, ficam expostas a diversos riscos e ameaças.

Sêmola (2014) define ameaças basicamente como agentes ou condições que podem comprometer e/ou levar a perda de informações e ativos causando a perda da confidencialidade, integridade e disponibilidade. Também de acordo com Sêmola (2014), temos a definição de vulnerabilidades que são fragilidades associadas aos ativos que manipulam as informações que podem ser exploradas por ameaças.

Com base nessas informações, as micro e pequenas empresas necessitam de cuidados especializados para que possam resguardar suas informações e possam também proteger seus ativos, e isso pode ser alcançado com a adoção de medidas e processos de segurança implantados pelo provedor dos serviços de *outsourcing* de TI.

## **3 CONSIDERAÇÕES FINAIS**

Concluindo, temos um cenário onde 99% das empresas instaladas no Brasil são estabelecimentos de micro e pequenas empresas e que são fundamentais para

a economia do país, e que em sua grande maioria necessitam de uma estratégia para a gestão de suas infraestruturas de tecnologia da informação e serviços de TI, para que possam oferecer serviços de melhor qualidade aos seus clientes e que possam se destacar frente a enorme concorrência. Foi constatado durante a pesquisa que ainda é escasso os conteúdos em bibliografias, com estudos sobre *outsourcing* de TI direcionados as MPEs.

Estas empresas possuem em sua maioria uma infraestrutura mais simples e menos complexa do que as grandes empresas, e que mesmo assim necessitam de gestão para que possa suportar os processos de negócio. Sendo necessário alguém com especialidade para ajuda-las, ou seja, um provedor de serviços que possa ser um parceiro trabalhando de forma a alinhar esses recursos às necessidades e estratégias do negócio.

Temos ainda a mentalidade de muitas destas MPEs que não conseguem enxergar os benefícios que podem ser conseguidos com a melhoria e gestão da infraestrutura de TI. E não enxergam também os inúmeros riscos que podem estar expostas por não terem alguém que as orientem em relação aos processos e serviços de TI.

Fica com sugestão de pesquisa relacionada com o tema a análise de um estudo de caso em uma MPE, a fim de demonstrar as melhorias e benefícios obtidos após a implantação de um processo de *outsourcing* de TI.

## **ABSTRACT**

This article show an alternative that can be adopted for Micro and Small Enterprises - MSEs to enable them to have access to experts, new technologies, guidance and quality IT services in order to improve business processes and enable the development and growth thereof. Thus appears the IT outsourcing as a solution within the reach of micro and small enterprises, also presented concepts on the subject, the current scenario of MSEs in Brazil, the main benefits, and possible risks they may be exposed if they have not one management of IT infrastructure. Regarding the research method was made to check various bibliographies, and Internet sites, looking for concepts to support the ideas of the article. And finally

presenting the IT outsourcing as an excellent solution for MSEs in need of an IT infrastructure aligned to the business and to provide IT services tailored to your needs and all with quality and low cost.

**Keywords:** IT Outsourcing; IT outsourcing; IT services; MSEs;

## REFERÊNCIAS

ARAUJO, Luis César G. de. Gestão de Pessoas; estratégias e integração organizacional. São Paulo: Atlas, 2006.

BALDAM, Roquemar de L.; VALLE, Rogerio, e ROZENFIELD, Henrique. Gerenciamento de processos de negócios – BPM: uma referência para implantação prática. – 1ª. ed. – Rio de Janeiro: Elsevier, 2014.

CHIAVENATO, Idalberto. Introdução à teoria geral da administração: uma visão abrangente da moderna administração das organizações. – 7ª. ed. – Rio de Janeiro: Elsevier, 2004.

EMPRESÔMETRO. MPEs ativas. Disponível em: <http://empresometro.cnc.org.br/>. Acesso em: 21 Mar. 2015.

FERNANDES, Aguinaldo A. e ABREU, Vladimir F. Implantando a governança de TI: da estratégia à gestão dos processos e serviços. – 3ª.ed. – Rio de Janeiro: Brasport, 2012.

FERREIRA, Daniel. IT Service Management como Implementar Estratégia Interna ou Outsourcing?. - Lisboa: Ed Autor, 2013.

FOROUZAN, Behrouz A. Comunicação de dados e redes de computadores. – 4ª. Ed. - São Paulo: Bookman, 2007.

LAKATOS, Eva Maria; MARCONI, Maria de Andrade. Fundamentos de metodologia científica. - 5. ed. - São Paulo : Atlas, 2003.

OLIVEIRA, Djalma de Pinho Rebouças de. Planejamento estratégico: conceitos, metodologia e práticas. São Paulo: Atlas, 2011.

RAINER, Rex Kelly; CEGIESLSKI, Cassey G. Introdução a sistemas de informação. Rio de Janeiro: Elsevier, 2012.

SEBRAE. Micro e pequenas empresas geram 27% do PIB do Brasil. Disponível em: <http://www.sebrae.com.br/sites/PortalSebrae/ufs/mt/noticias/Micro-e-pequenas-empresas-geram-27%25-do-PIB-do-Brasil>. Acesso em: 06 fev. 2015.

SEBRAE-SP. Cenários MPE Brasil 2009-2015. Disponível em: [http://www.sebraesp.com.br/arquivos\\_site/biblioteca/EstudosPesquisas/estudos\\_tematicos/cenarios\\_mpe\\_brasil\\_2009\\_2015.pdf](http://www.sebraesp.com.br/arquivos_site/biblioteca/EstudosPesquisas/estudos_tematicos/cenarios_mpe_brasil_2009_2015.pdf). Acesso em: 04 Mar. 2015.

SÊMOLA, Marcos. Gestão da segurança da informação: uma visão executiva. – 2.ed. – Rio de Janeiro: Elsevier, 2014.