

Por Fernando Aguirre (\*)

A robotização, o melhor valor, a obtenção de vários fornecedores de bens e serviços e os serviços empresariais globais podem ser considerados as principais tendências que vão impulsionar o mercado mundial de terceirização, nos próximos anos, segundo a pesquisa da KPMG “Visões estratégicas sobre o mercado de obtenção de fornecedores de bens e serviços 2015”. De acordo com o levantamento, os pontos identificados podem influenciar as organizações do segmento, no curto prazo, para que evoluam e cresçam de maneiras diferentes ao redor do mundo.

O estudo citado teve como foco as empresas que enxergam a terceirização como um componente-chave da sua estratégia de negócios.

Um dos principais desafios identificados diz respeito às consequências e impactos do avanço tecnológico no setor. Segundo a publicação, em nível global, a digitalização (ou robotização) vai se desenvolver em ritmo acelerado, influenciando os modelos de negócio e de obtenção de fornecedores de bens e serviços.

O que temos visto é que, na prática, precisamos de soluções de fornecimento e de fornecedores de bens e serviços que respaldem a transição para um ambiente em mutação. Nesse sentido, as empresas devem se adaptar a um ambiente em que a tecnologia está em toda parte e precisam abraçar uma mudança de paradigma para se concentrar em novos recursos para realmente proporcionar agilidade para clientes. A consequência para terceirização é que as organizações devem ser capazes de orquestrar contratos mais flexíveis e mais curtos em um ecossistema com vários fornecedores.

Vale lembrar, ainda, que outro impacto da robotização está relacionado à mão-de-obra, pois enquanto vivemos no Brasil a discussão sobre a lei da terceirização, centenas ou milhares de pessoas já estão perdendo seus postos de trabalho com a troca de suas funções por software inteligente.

Por outro lado, o método usado para a seleção de fornecedores no setor com base no melhor valor, o segundo tema apontado como tendência, não vem sendo desenvolvido globalmente como é o caso da robotização. Já a obtenção de múltiplos fornecedores de bens e serviços dentro da mesma função também surge como uma estratégia de negócios para reduzir custos e melhorar eficiência das empresas. Por isso, a importância de as organizações manterem foco detalhado na governança e na integração adequada do serviço, sob o risco de perder o valor de suas relações de terceirização.

Já o último ponto elencado, os serviços empresariais globais, vem conquistando espaço ao redor do mundo, depois de ter sua presença consolidada nos Estados Unidos e na Europa nos últimos anos. Vemos hoje mais empresas estabelecendo esse tipo de serviços em centros regionais e, ao mesmo tempo, trabalhando de acordo com os princípios norteadores de um modelo global. No Brasil, a utilização de serviços compartilhados está crescendo e já é bastante difundida, mas com um grande foco transacional.

Aqui, no Brasil, com relação às discussões sobre a lei da terceirização, podemos concluir o quanto ainda temos que evoluir para um mercado com múltiplas opções de fornecedores de serviços, oriundos de uma mentalidade empreendedora e voltada para o futuro. A economia de serviços veio para ficar e impactará grandemente os modelos de operação das organizações, visto que diversos serviços poderão ser adquiridos, consumidos e pagos com base no efetivo uso, afetando inclusive a infraestrutura tecnológica existente nas empresas e a forma de atuação dos líderes de tecnologia, que precisarão ser habilidosos para integrar serviços internos com serviços externos.

(\*) **Fernando Aguirre** é sócio da KPMG.

(27.10.2015)