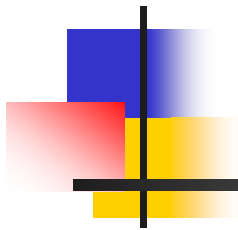




FIESP  
SESI  
SENAI  
IRS



***Plataforma FIESP***  
***Serviços Prestados à Indústria Paulista***

---

***Pesquisa sobre Fatores Facilitadores e Limitadores da  
Terceirização de Serviços na Indústria***

***Prof. Isaias Custodio***  
***Faculdade de Economia, Administração e Contabilidade da USP***

***13 de fevereiro de 2006***



# Objetivos da Pesquisa

---



FIESP  
SESI  
SENAI  
IRS

- Conhecer o posicionamento das indústrias paulistas filiadas à FIESP sobre os possíveis fatores facilitadores e limitadores da terceirização de serviços



## Questões - Chaves



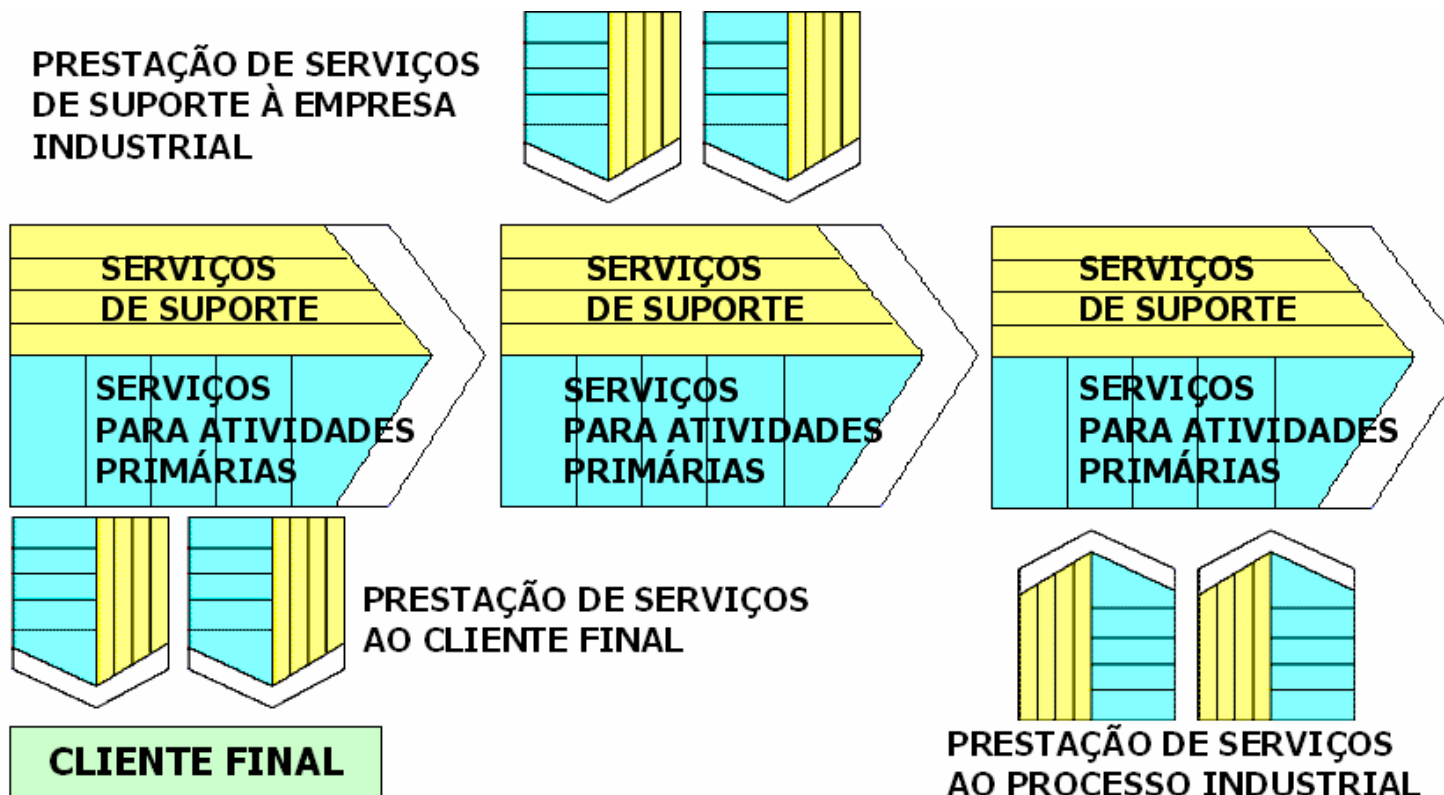
FIESP  
SESI  
SENAI  
IRS

- Quais serviços as empresas pesquisadas utilizada de forma terceirizada e qual o grau de satisfação com esses serviços?
- Quais os fatores agregadores de valor à indústria na sua decisão de terceirizar serviços ?
- Quais os fatores de restrição ou de facilitação à implantação da terceirização nas empresas industriais ?
- Qual a percepção das indústrias sobre o papel institucional das entidades associativas como a FIESP e a ABRASSE no apoio às indústrias nos seus processos de decisão sobre terceirização de serviços ?

# Serviços na Cadeia Produtiva

FIESP  
SESI  
SENAI  
IRS

Foram selecionados serviços em toda a cadeia...



# Serviços Considerados na Pesquisa

FIESP  
SESI  
SENAI  
IRS

Foram arrolados 36 tipos de serviços...

1. Administração de Benefícios a empregados	18. Instalação predial
2. Administração de mão-de-obra	19. Jurídico
3. Administração de restaurantes	20. Limpeza e conservação
4. Armazenagem	21. Locação de veículos
5. Auditoria interna	22. Logística e distribuição
6. Comercial	23. Manufatura de componentes
7. Comércio eletrônico (e-commerce)	24. Manutenção predial
8. Compras	25. Manutenção técnica de equipamentos
9. Consultoria	26. Marketing
10. Controle de qualidade	27. Paisagismo
11. Desenvolvimento de software	28. Processamento de dados / informática
12. Força de vendas	29. Processamento de folha de pagamento
13. Gestão de arquivos	30. Produção – linha de montagem
14. Gestão de estoques	31. Recursos humanos
15. Gestão de frota	32. Serviços contábeis
16. Gráfica	33. Serviços gerais
17. Impressão e reprografia	34. Transporte
	35. Telemarketing / "Call Center"
	36. Vigilância e segurança patrimonial



# Metodologia da Pesquisa

---



FIESP  
SESI  
SENAI  
IRS

- Questionário disponibilizado para preenchimento direto em “site” específico na internet
- Solicitação às empresas industriais para participação da pesquisa feita através da FIESP – Diretoria da Central de Serviços, via sindicatos filiados
- Foram coletados 84 questionários válidos, com boa parte deles enviados via e-mail ou fax



# Perfil dos Participantes



FIESP  
SESI  
SENAI  
IRS

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
PROPRIETARIO /SÓCIO DIRETOR	28	33,3	33,3	33,3
PRESIDENTE/ DIR. GERAL	9	10,7	10,7	44,0
SUPTÉ.GERAL/ DIR. VICE PRESID	3	3,6	3,6	47,6
DIRETOR/ GER.ADM. FINANC/ ADM	15	17,9	17,9	65,5
DIRETOR/ GER. OPERAÇÕES	3	3,6	3,6	69,0
DIRETOR/GER. MKTING/ COMERCIAL	9	10,7	10,7	79,8
DIRETOR/GER. SUPRIMENTO	2	2,4	2,4	82,1
ADM./SUPERV.ADM./ENC. ADM.	4	4,8	4,8	86,9
GER. MANUTENÇÃO	1	1,2	1,2	88,1
COORD.TELEMKT/ANAL. MKT	2	2,4	2,4	90,5
GERENTE/COORD/ SUPERV. RH	3	3,6	3,6	94,0
COORD. PROJETOS/ASSESS/ SECRET.	3	3,6	3,6	97,6
NÃO INFORMADO	2	2,4	2,4	100,0
Total	84	100,0	100,0	



# Perfil dos Participantes



FIESP  
SESI  
SENAI  
IRS

## QTDE.EMPREGADOS

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
ATÉ 19 EMPREGADOS	23	27,4	27,4	27,4
DE 20 A 49 EMPREGADOS	16	19,0	19,0	46,4
DE 50 A 99 EMPREGADOS	20	23,8	23,8	70,2
DE 100 A 149 EMPREGADOS	2	2,4	2,4	72,6
DE 150 A 249 EMPREGADOS	9	10,7	10,7	83,3
DE 250 A 499 EMPREGADOS	6	7,1	7,1	90,5
DE 500 A 999 EMPREGADOS	5	6,0	6,0	96,4
1000 OU MAIS EMPREGADOS	3	3,6	3,6	100,0
Total	84	100,0	100,0	



# Perfil dos Participantes



FIESP  
SESI  
SENAI  
IRS

## FATURAMENTO ANUAL

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
ATÉ 1,2 MILHOES	27	32,1	32,1	32,1
ACIMA DE 1,2 ATÉ 10,5 M	18	21,4	21,4	53,6
ACIMA DE 10,5 ATÉ 60 M	23	27,4	27,4	81,0
ACIMA DE 60 ATÉ 150 M	8	9,5	9,5	90,5
ACIMA DE 150 ATÉ 500 M	4	4,8	4,8	95,2
ACIMA DE 500 MILHÕES	4	4,8	4,8	100,0
Total	84	100,0	100,0	

# Perfil dos Participantes

FIESP  
SESI  
SENAI  
IRS

NUMERO DE EMPREGADOS X FATURAMENTO							
	ATÉ 1,2 MILHÕES	ACIMA DE 1,2 ATÉ 10,5 M	ACIMA DE 10,5 ATÉ 60 M	ACIMA DE 60 ATÉ 150 M	ACIMA DE 150 ATÉ 500 M	ACIMA DE 500 MILHÕES	TOTAL
ATÉ 19 EMPREGADOS	19	3	1				23
DE 20 A 49 EMPREGADOS	5	8	3				16
DE 50 A 99 EMPREGADOS	2	7	8	2	1		20
DE 100 A 149 EMPREGADOS			2				2
DE 150 A 249 EMPREGADOS			8	1			9
DE 250 A 499 EMPREGADOS			1	4	1		6
DE 500 A 999 EMPREGADOS	1			1	1	2	5
1000 OU MAIS EMPREGADOS					1	2	3
TOTAL	27	18	23	8	4	4	84



# Perfil dos Participantes

FIESP  
SESI  
SENAI  
IRS

QTDE.EMPREGADOS X UTILIZAÇÃO SERVIÇOS TERCEIRIZADOS			
	NÃO UTILIZA	UTILIZA	TOTAL
ATÉ 19 EMPREGADOS	7	16	23
	30,40%	69,60%	100,00%
DE 20 A 49 EMPREGADOS	7	9	16
	43,80%	56,30%	100,00%
DE 50 A 99 EMPREGADOS	1	19	20
	5,00%	95,00%	100,00%
DE 100 A 149 EMPREGADOS	1	1	2
	50,00%	50,00%	100,00%
DE 150 A 249 EMPREGADOS	0	9	9
	0,00%	100,00%	100,00%
DE 250 A 499 EMPREGADOS	0	6	6
	0,00%	100,00%	100,00%
DE 500 A 999 EMPREGADOS	0	5	5
	0,00%	100,00%	100,00%
1000 OU MAIS EMPREGADOS	0	3	3
	0,00%	100,00%	100,00%
TOTAL	16	68	84
	19,00%	81,00%	100,00%



# Perfil dos Participantes



FIESP  
SESI  
SENAI  
IRS

## FATURAMENTO X UTILIZAÇÃO DE SERVIÇOS TERCEIRIZADOS

FAIXAS	NÃO UTILIZA	UTILIZA	TOTAL
ATÉ 1,2 MILHÕES	8	19	27
	29,60%	70,40%	100,00%
ACIMA DE 1,2 ATÉ 10,5 M	4	14	18
	22,20%	77,80%	100,00%
ACIMA DE 10,5 ATÉ 60 M	4	19	23
	17,40%	82,60%	100,00%
ACIMA DE 60 ATÉ 150 M	0	8	8
	0,00%	100,00%	100,00%
ACIMA DE 150 ATÉ 500 M	0	4	4
	0,00%	100,00%	100,00%
ACIMA DE 500 MILHÕES	0	4	4
	0,00%	100,00%	100,00%
TOTAL	16	68	84
	19,00%	81,00%	100,00%

## OS DOZE SERVIÇOS TERCEIRIZADOS MAIS CONTRATADOS

GRAU DE SATISFAÇÃO EM RELAÇÃO AOS TIPOS DE SERVIÇOS CONTRATADOS												
TIPOS DE SERVIÇOS	1		2		3		4		5		TOTAL NO TIPO	REF. TOTAL GERAL
	Q	%	Q	%	Q	%	Q	%	Q	%		
ADM BENEFICIOS	1	5,90%	1	5,90%	7	41,20%	7	41,20%	1	5,90%	17	20,24%
ADM MAO DE OBRA			2	12,50%	7	43,80%	4	25,00%	3	18,80%	16	19,05%
ADM RESTAURANTE			1	4,80%	8	38,10%	10	47,60%	2	9,50%	21	25,00%
ARMAZENAGEM			1	11,10%	6	66,70%	2	22,20%			9	10,71%
AUDIT INTERNA			3	23,10%	3	23,10%	6	46,20%	1	7,70%	13	15,48%
COMERCIAL					7	70,00%	3	30,00%			10	11,90%
COMERCIO ELETRON	1	20,00%			3	60,00%	1	20,00%			5	5,95%
COMPRAS					3	50,00%	3	50,00%			6	7,14%
CONSULTORIA			2	7,10%	7	25,00%	14	50,00%	5	17,90%	28	33,33%
CONTR QUALIDADE	1	14,30%			3	42,90%	3	42,90%			7	8,33%
DESENV SOFTWARE	1	3,80%	6	23,10%	8	30,80%	9	34,60%	2	7,70%	26	30,95%
FORÇA VENDAS			3	20,00%	8	53,30%	4	26,70%			15	17,86%
GESTÃO ARQUIVOS			1	16,70%	4	66,70%	1	16,70%			6	7,14%
GESTÃO ESTOQUES					3	75,00%	1	25,00%			4	4,76%
GESTÃO FROTAS					4	57,10%	2	28,60%	1	14,30%	7	8,33%
GRÁFICA			3	9,70%	8	25,80%	18	58,10%	2	6,50%	31	36,90%
IMPRESSÃO REPROG			1	6,30%	8	50,00%	5	31,30%	2	12,50%	16	19,05%
INSTAL PREDIAL			1	9,10%	3	27,30%	6	54,50%	1	9,10%	11	13,10%
JURÍDICO			4	10,30%	6	15,40%	19	48,70%	10	25,60%	39	46,43%
LIMPEZA E CONSERV			4	16,00%	7	28,00%	8	32,00%	6	24,00%	25	29,76%
LOCAÇÃO VEÍCULOS			1	7,70%	5	38,50%	6	46,20%	1	7,70%	13	15,48%
LOGÍSTICA E DISTRIB			1	7,10%	6	42,90%	4	28,60%	3	21,40%	14	16,67%
MANUF.COMPONENTES			1	7,70%	5	38,50%	7	53,80%			13	15,48%
MANUT PREDIAL			1	6,30%	5	31,30%	9	56,30%	1	6,30%	16	19,05%
MANUT TEC EQPTOS			6	26,10%	8	34,80%	7	30,40%	2	8,70%	23	27,38%
MARKETING					6	50,00%	5	41,70%	1	8,30%	12	14,29%
PAISAGISMO	1	12,50%	1	12,50%	3	37,50%	1	12,50%	2	25,00%	8	9,52%
PROC DADOS/INFORMAT	1	6,30%			7	43,80%	6	37,50%	2	12,50%	16	19,05%
PROC FOLHA PAGTO	1	5,90%			5	29,40%	10	58,80%	1	5,90%	17	20,24%
PRODUÇÃO-LINHA MONT					6	75,00%	2	25,00%			8	9,52%
RECURSOS HUMANOS					4	50,00%	3	37,50%	1	12,50%	8	9,52%
SERVIÇOS CONTÁBEIS			3	10,70%	14	50,00%	8	28,60%	3	10,70%	28	33,33%
SERVIÇOS GERAIS	1	8,30%	1	8,30%	2	16,70%	7	58,30%	1	8,30%	12	14,29%
TRANSPORTE			1	4,80%	7	33,30%	10	47,60%	3	14,30%	21	25,00%
TELEMKT/CALL CENTER					2	50,00%	1	25,00%	1	25,00%	4	4,76%
VIGILÂNCIA/SEG PATRIM	1	3,20%	4	12,90%	12	38,70%	9	29,00%	5	16,10%	31	36,90%

## OS DOZE SERVIÇOS TERCEIRIZADOS MENOS CONTRATADOS

GRAU DE SATISFAÇÃO EM RELAÇÃO AOS TIPOS DE SERVIÇOS CONTRATADOS												
TIPOS DE SERVIÇOS	1		2		3		4		5		TOTAL NO TIPO	REF. TOTAL GERAL
	Q	%	Q	%	Q	%	Q	%	Q	%		
ADM BENEFICIOS	1	5,90%	1	5,90%	7	41,20%	7	41,20%	1	5,90%	17	20,24%
ADM MAO DE OBRA			2	12,50%	7	43,80%	4	25,00%	3	18,80%	16	19,05%
ADM RESTAURANTE			1	4,80%	8	38,10%	10	47,60%	2	9,50%	21	25,00%
ARMAZENAGEM			1	11,10%	6	66,70%	2	22,20%			9	<b>10,71%</b>
AUDIT INTERNA			3	23,10%	3	23,10%	6	46,20%	1	7,70%	13	15,48%
COMERCIAL					7	70,00%	3	30,00%			10	<b>11,90%</b>
COMERCIO ELETRON	1	20,00%			3	60,00%	1	20,00%			5	<b>5,95%</b>
COMPRAS					3	50,00%	3	50,00%			6	<b>7,14%</b>
CONSULTORIA			2	7,10%	7	25,00%	14	50,00%	5	17,90%	28	33,33%
CONTR QUALIDADE	1	14,30%			3	42,90%	3	42,90%			7	<b>8,33%</b>
DESENV SOFTWARE	1	3,80%	6	23,10%	8	30,80%	9	34,60%	2	7,70%	26	30,95%
FORÇA VENDAS			3	20,00%	8	53,30%	4	26,70%			15	17,86%
GESTÃO ARQUIVOS			1	16,70%	4	66,70%	1	16,70%			6	<b>7,14%</b>
GESTÃO ESTOQUES					3	75,00%	1	25,00%			4	<b>4,76%</b>
GESTÃO FROTAS					4	57,10%	2	28,60%	1	14,30%	7	<b>8,33%</b>
GRÁFICA			3	9,70%	8	25,80%	18	58,10%	2	6,50%	31	36,90%
IMPRESSÃO REPROG			1	6,30%	8	50,00%	5	31,30%	2	12,50%	16	19,05%
INSTAL PREDIAL			1	9,10%	3	27,30%	6	54,50%	1	9,10%	11	13,10%
JURÍDICO			4	10,30%	6	15,40%	19	48,70%	10	25,60%	39	46,43%
LIMPEZA E CONSERV			4	16,00%	7	28,00%	8	32,00%	6	24,00%	25	29,76%
LOCAÇÃO VEÍCULOS			1	7,70%	5	38,50%	6	46,20%	1	7,70%	13	15,48%
LOGÍSTICA E DISTRIB			1	7,10%	6	42,90%	4	28,60%	3	21,40%	14	16,67%
MANUF.COMPONENTES			1	7,70%	5	38,50%	7	53,80%			13	15,48%
MANUT PREDIAL			1	6,30%	5	31,30%	9	56,30%	1	6,30%	16	19,05%
MANUT TEC EQPTOS			6	26,10%	8	34,80%	7	30,40%	2	8,70%	23	27,38%
MARKETING					6	50,00%	5	41,70%	1	8,30%	12	14,29%
PAISAGISMO	1	12,50%	1	12,50%	3	37,50%	1	12,50%	2	25,00%	8	<b>9,52%</b>
PROC DADOS/INFORMAT	1	6,30%			7	43,80%	6	37,50%	2	12,50%	16	19,05%
PROC FOLHA PAGTO	1	5,90%			5	29,40%	10	58,80%	1	5,90%	17	20,24%
PRODUÇÃO-LINHA MONT					6	75,00%	2	25,00%			8	<b>9,52%</b>
RECURSOS HUMANOS					4	50,00%	3	37,50%	1	12,50%	8	<b>9,52%</b>
SERVIÇOS CONTÁBEIS			3	10,70%	14	50,00%	8	28,60%	3	10,70%	28	33,33%
SERVIÇOS GERAIS	1	8,30%	1	8,30%	2	16,70%	7	58,30%	1	8,30%	12	14,29%
TRANSPORTE			1	4,80%	7	33,30%	10	47,60%	3	14,30%	21	25,00%
TELEMKT/CALL CENTER					2	50,00%	1	25,00%	1	25,00%	4	<b>4,76%</b>
VIGILÂNCIA/SEG PATRIM	1	3,20%	4	12,90%	12	38,70%	9	29,00%	5	16,10%	31	36,90%

## O QUE AS EMPRESAS INDUSTRIAIS CONSIDERAM AO TERCEIRIZAR

### FATORES CONSIDERADOS NA DECISÃO DE TERCEIRIZAR UM SERVIÇO

FATORES	1		2		3		4		5		TOTAL NO FATOR	REF. TOTAL GERAL
		%		%		%		%		%		
CONCENTRAÇÃO EM FUNÇÕES CHAVES DO NEGÓCIO	6	8,30%	8	11,10%	18	25,00%	12	16,70%	28	38,90%	72	85,71%
REDUÇÃO/ CONTR CUSTOS DAS OPERAÇÕES	5	6,90%	6	8,30%	13	18,10%	17	23,60%	31	43,10%	72	85,71%
LIBERAÇÃO POTENCIAL DE RH	5	7,00%	7	9,90%	16	22,50%	25	35,20%	18	25,40%	71	84,52%
LIBERAÇÃO RECURSOS DE CAPITAL P/ INVESTIMENTO	6	8,50%	6	8,50%	18	25,40%	17	23,90%	24	33,80%	71	84,52%
AUMENTO DA QUALIDADE DOS PRODUTOS AOS CLIENTES	8	11,40%	5	7,10%	15	21,40%	16	22,90%	26	37,10%	70	83,33%
MELHOR CONTROLE DO ORÇAMENTO	10	13,90%	9	12,50%	12	16,70%	21	29,20%	20	27,80%	72	85,71%
ACESSO A CONHECIMENTO ESPECIALIZADO	3	4,10%	11	15,10%	11	15,10%	25	34,20%	23	31,50%	73	86,90%
SIMPLIFICAÇÃO DO PROCESSO GERENCIAL	3	4,10%	6	8,10%	24	32,40%	18	24,30%	23	31,10%	74	88,10%
SIMPLIFICAÇÃO DOS PROCESSOS DE RH	6	8,50%	8	11,30%	19	26,80%	19	26,80%	19	26,80%	71	84,52%

## O QUE RESTRINGE / FACILITA A TERCEIRIZAÇÃO

FATORES DE RESTRIÇÃO / FACILITAÇÃO À IMPLANTAÇÃO DA TERCEIRIZAÇÃO												
CONDICIONANTES	1		2		3		4		5		TOTAL NO FATOR	REF. TOTAL GERAL
		%		%		%		%		%		
ATENDIMENTO ÀS EXPECTATIVAS DE QUALIDADE	7	10,00%	13	18,60%	20	28,60%	17	24,30%	13	18,60%	70	83,33%
RELACIONAMENTO COM SINDICATOS/ ÓRGÃOS GOVERNO	13	19,10%	15	22,10%	21	30,90%	10	14,70%	9	13,20%	68	80,95%
LEGISLAÇÃO	13	19,10%	14	20,60%	18	26,50%	12	17,60%	11	16,20%	68	80,95%
QUALIF TEC PROFISSIONAIS TERCEIRIZADOS	6	8,70%	8	11,60%	21	30,40%	20	29,00%	14	20,30%	69	82,14%
CUSTOS COM A PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS	4	5,90%	13	19,10%	20	29,40%	22	32,40%	9	13,20%	68	80,95%
ESTABELECIMENTO DE RELAÇÃO DE PARCERIA	2	3,00%	10	14,90%	18	26,90%	22	32,80%	15	22,40%	67	79,76%
CERTIFICAÇÃO DE QUALIDADE P/ SERVIÇOS	8	11,90%	8	11,90%	25	37,30%	11	16,40%	15	22,40%	67	79,76%
POSICIONAMENTO DOS FUNCIONÁRIOS PROPRIOS	5	7,90%	9	14,30%	26	41,30%	15	23,80%	8	12,70%	63	75,00%
SISTEMA DE AVAL DESEMPENHO DOS SERVIÇOS	8	12,50%	10	15,60%	21	32,80%	19	29,70%	6	9,40%	64	76,19%
TRADIÇÃO NO MERCADO	6	9,00%	6	9,00%	20	29,90%	22	32,80%	13	19,40%	67	79,76%
SOLIDARIEDADE TRABALHISTA	7	10,40%	10	14,90%	23	34,30%	15	22,40%	12	17,90%	67	79,76%
DOMÍNIO TECNOLÓGICO DO PRESTADOR	4	5,90%	6	8,80%	21	30,90%	16	23,50%	21	30,90%	68	80,95%
GERENC. DO CONTRATO COM PRESTADOR	2	2,90%	9	13,20%	33	48,50%	14	20,60%	10	14,70%	68	80,95%
FORMATAÇÃO JURÍDICA E OPERACIONAL DO CONTRATO	4	6,10%	11	16,70%	26	39,40%	10	15,20%	15	22,70%	66	78,57%
CERTIFICAÇÃO DE QUALIDADE DO PRESTADOR	8	11,80%	9	13,20%	16	23,50%	21	30,90%	14	20,60%	68	80,95%
CONHECIMENTO DO NEGÓCIO DA EMPRESA	7	10,40%	10	14,90%	22	32,80%	16	23,90%	12	17,90%	67	79,76%
ATENDIMENTO AOS PADRÕES DE QUALIDADE EXIGIDOS PELO MERCADO	3	4,40%	9	13,20%	22	32,40%	16	23,50%	18	26,50%	68	80,95%
LISTA DE CLIENTES APRESENTADA PELO PRESTADOR	5	7,40%	9	13,20%	32	47,10%	16	23,50%	6	8,80%	68	80,95%

## NO QUE A FIESP E A ABRASSE PODEM AJUDAR ?

<b>RELEVÂNCIA DO PAPEL DA FIESP - ABRASSE NO APOIO ÀS INDÚSTRIAS PARA TERCEIRIZAR SERVIÇOS</b>												
<b>PAPÉIS DAS ENTIDADES ASSOCIATIVAS</b>	1		2		3		4		5		<b>TOTAL REF PAPÉIS</b>	<b>REF. TOTAL GERAL</b>
		%		%		%		%		%		
ESTABECIMENTO DE CRITÉRIOS DE QUALIFICAÇÃO DO PRESTADOR	4	6,30%	7	10,90%	23	35,90%	16	25,00%	14	21,90%	64	76,19%
ESTABECIMENTO DE SELOS DE QUALIDADE	2	3,20%	7	11,10%	24	38,10%	14	22,20%	16	25,40%	63	75,00%
ELABORAÇÃO PROGRAMAS DE CAPACITAÇÃO	1	1,60%	7	10,90%	14	21,90%	24	37,50%	18	28,10%	64	76,19%
SUORTE INSTITUCIONAL PARA REGULAMENTAÇÃO	1	1,60%	9	14,10%	19	29,70%	18	28,10%	17	26,60%	64	76,19%
PROGRAMAS CAPACITAÇÃO JURIDICO-INSTITUCIONAL	3	4,80%	3	4,80%	21	33,30%	20	31,70%	16	25,40%	63	75,00%
REALIZAÇÃO DE FÓRUMS DE DEBATES	2	3,10%	11	17,20%	23	35,90%	15	23,40%	13	20,30%	64	76,19%
criação de Bancos de Dados Ref. Oportunidades e Preços Praticados	2	3,20%	10	15,90%	18	28,60%	16	25,40%	17	27,00%	63	75,00%



# Algumas conclusões



FIESP  
SESI  
SENAI  
IRS

- As empresas participantes da pesquisa são na sua maioria de pequeno e médio porte
- Os respondentes da pesquisa ocupam em geral os postos de decisão nessas empresas
- A grande maioria utiliza serviços terceirizados porém mais tradicionais:
  - Administração de Benefícios
  - Administração de Restaurante
  - Consultoria
  - Desenvolvimento de Software
  - Gráfica
  - Jurídico
  - Limpeza e Conservação
  - Manutenção Técnica de Equipamentos
  - Processamento de Folha de Pagamento
  - Serviços Contábeis
  - Transporte
  - Vigilância e Segurança Patrimonial



# Algumas conclusões



FIESP  
SESI  
SENAI  
IRS

- Os serviços menos demandados pela indústria estão entre aqueles que em geral tem relação direta com o negócio – chave da empresa
  - Armazenagem
  - Comercial
  - Compras
  - Controle de Qualidade
  - Gestão de Estoque
  - Gestão de Frota
  - Produção – Linha de montagem de componentes



# Algumas conclusões



FIESP  
SESI  
SENAI  
IRS

- Contudo as empresas consideram positivamente o impacto da terceirização nos seus negócios por permitir, por exemplo:
  - Maior concentração da atenção nas funções chaves do negócio
  - Redução e controle dos custos das operações
  - Acesso a conhecimentos especializados não disponíveis internamente



## Algumas conclusões

---



FIESP  
SESI  
SENAI  
IRS

- O relacionamento com sindicatos / órgãos governamentais e a legislação são considerados os fatores mais restritivos à terceirização
- O atendimento de padrões de qualidade exigidos pelo mercado, o domínio tecnológico da contratada e o estabelecimento de relação de parceria são alguns dos facilitadores da terceirização



# Algumas conclusões



FIESP  
SESI  
SENAI  
IRS

- **A FIESP e a ABRASSE podem ter um papel importante no apoio para a decisão de terceirização da indústria atuando de maneira mais focada em:**
  - **Elaboração de programas de capacitação**
  - **Suporte institucional para regulamentação do setor de prestação de serviços terceirizados**
  - **Capacitação jurídico – institucional**
  - **Criação de Bancos de Dados de oportunidades e de preços praticados pelas prestadoras de serviços**