

123

O OUTSOURCING DE TI SOB A ÓTICA DOS PRESTADORES DE SERVIÇOS. *Adriana Lucia Menegon Boito, Jaciane Cristina Costa, Antônio Carlos Gastaud Macada (orient.) (UFRGS).*

O Gartner prevê um crescimento mundial de 8, 1% do outsourcing de TI (Tecnologia da Informação) em 2008. Com esse crescimento, é esperado que muitas empresas iniciem seus movimentos para terceirizar funções de TI (BERGAMASCHI, 2004). O outsourcing (terceirização) significa passar para terceiros a responsabilidade pela execução de tarefas, pagando por isso (ARAÚJO, 2001). É considerado “um novo paradigma para a concretização da empresa moderna com excelência”, pela sua constante ascensão (GIOSA, 1997). Nesse contexto, empresas passam a questionar-se sobre investimentos em outsourcing de TI em suas atividades básicas e essenciais, buscando reduzir os riscos envolvidos, ampliar os benefícios aos seus negócios e conhecer os fatores que motivam sua decisão. O objetivo foi investigar quais as principais motivações que levaram os contratantes a terceirizar os seus serviços de TI sob a ótica dos prestadores de serviços, enfatizando os seus riscos e benefícios. Esta é uma pesquisa qualitativa, exploratória com entrevistas semi-estruturadas aplicadas em seis empresas prestadoras de serviços de TI. Na análise dos dados foi utilizada a técnica de análise de conteúdo. Os resultados mostram que os principais fatores motivadores para a escolha do prestador de serviços são foco no core business, conhecimento técnico, confiança, facilidade de contato e bom relacionamento, flexibilidade de equipe e pagamento, cumprimento de prazos e respostas rápidas. As empresas almejam prestar serviços de TI adequados, focados no cliente para resolução total de problemas e gerir bem o relacionamento, mantendo contato constante e dispondo de um desenvolvimento em forma de parceria. O outsourcing é uma realidade e a competitividade ligada a ele aumentará cada vez mais entre áreas geograficamente distribuídas, surgindo grandes players de serviços em TI.