

Locamérica opta por terceirização de TI em busca de governança

Com aporte de capital e exigências de conformidade, organização precisou reorganizar e criar estrutura profissional em curto espaço de tempo. Solução foi o outsourcing completo de serviços.

A Locamérica Frotas, empresa especializada em terceirização de frotas de veículos, passou por transformações para atender as novas exigências de mercado e atrair investimentos. Quando o Banco Votorantin aumentou sua participação no capital, a companhia foi obrigada a reavaliar seus processos para ter governança e optou pela terceirização da TI.

O processo de mudança começou depois que o Banco Votorantin comprou 20% do capital da empresa em 2008 e aumentou a participação para 33% no ano passado. Com aporte de capital veio a exigência de adoção das melhores práticas para alinhamento da tecnologia aos negócios. A empresa precisou implantar a governança de TI para atender a meta da área de suportar um crescimento estimado de 50% da receita ao ano.

Com essa demanda, a companhia contratou um superintendente de TI, Rodrigo Ramires, com uma filosofia de trabalho voltada à terceirização. O desafio era o de estruturar os processos baseados em ITIL, centralizar e administrar o atendimento de TI em todas as unidades e criar uma infraestrutura que atendesse à empresa de forma mais efetiva.

De acordo com Ramires, a opção por um contrato de serviços, em vez de investimentos em infraestrutura, fez com que a empresa se adequasse às regras de governança, trouxe flexibilidade e proporcionou um quadro no qual os funcionários de tecnologia da organização se concentrassem em tarefas estratégicas. "Temos um contrato de 2,5 milhões de reais a 3 milhões de reais com a Agtech, que realizou todos os investimentos em hardware". Dentro da organização, só há funcionários de nível estratégico, que realizam gestão de serviços, do contrato de outsourcing e do sistema integrado de gestão.

A empresa, que tem faturamento na casa dos 250 milhões de reais, precisa também manter uma rede segura, conectando a sede da empresa, em Belo Horizonte (MG) e as 14 filiais espalhadas pelo país. Como não pode interromper as atividades, outro desafio do projeto, apontado por Ramires, foi o de executar a transição com as atividades em andamento. "Em uma situação como essas, é essencial estudar fornecedores e optar por um que volte o foco para o negócio do cliente", afirma.

Antes da entrada de capital, a empresa não tinha padrão de atendimento, de forma que cada unidade era responsável por sua própria estrutura. O restante da gestão de TI também era descentralizada, sem a possibilidade de se obter um retrato preciso da organização como um todo.

Um dos pontos-chaves do projeto foi a centralização e padronização do help desk e dos servidores, também terceirizados com a empresa de hosting

Alog. Segundo Ramires, tudo isso trouxe ganhos em qualidade de gestão à companhia. “O valor investido em atendimento até subiu em relação ao que gastávamos anteriormente, mas o ganho de qualidade e nas operações acaba justificando na outra ponta”, avalia Ramires.

Link: <http://computerworld.uol.com.br/gestao/2010/07/12/locamerica-opta-por-terceirizacao-de-ti-em-busca-de-governanca/>

<http://cio.uol.com.br/gestao/2010/07/14/locadora-de-veiculos-opta-por-terceirizacao-de-ti-em-busca-de-governanca/>

<http://www.tramanda.com/noticias/2010/07/locamerica-opta-por-terceirizacao-de-ti-em-busca-de-governanca-computerworld/>

<http://i-coll.blogspot.com/2010/07/locamerica-opta-por-terceirizacao-de-ti.html>

Fonte: Computerworld, CIO Magazine, Tramanda, blog i-coll
Data: 13/07/2010