

# Gartner® V Conferência Anual Outsourcing

Alavancando Ativos e Serviços de TI  
para Melhores Resultados de Negócios



1 e 2 de julho de 2008, WTC Hotel - São Paulo, SP



## Novas sessões para 2008:

- Como Dominar os 3 Pilares para o Gerenciamento Eficaz dos Fornecedores: Contrato, Relacionamento e Desempenho
- Como Alinhar as Expectativas de Negócios com o Desempenho das Contratações
- Contratações Globais: O que Significa para os CIOs da América Latina?
- TI como Serviço: O Auge dos Modelos Alternativos para a Entrega de Serviços
- Cenário de Gestão de Ativos de TI
- Os prós e contras do Outsourcing de Serviço de Impressão, o Cenário para América Latina.

Reserve agora seu lugar!

**Tel.: (11) 3074-9724**

**[www.gartner.com/br/outsourcing](http://www.gartner.com/br/outsourcing)**

**[latin.america@gartner.com](mailto:latin.america@gartner.com)**

**Gartner®**

**V Conferência**

**Anual Outsourcing**

Alavancando Ativos e Serviços de TI  
para Melhores Resultados de Negócios



**Cassio Dreyfuss**

VP de Pesquisa e Chairman da Conferência

A decisão crítica já não é de se fazer ou não o "Outsourcing". Trata-se de assegurar que ele será bem feito e que o modelo escolhido seja seguido e idôneo, indo de encontro aos objetivos específicos de seu negócio.

Os Analistas do Gartner, que estão concentrados na análise das práticas de Outsourcing, têm dedicado anos ao estudo e pesquisa exhaustiva. Conhecemos profundamente a sua evolução, seu estado atual e as principais tendências que darão forma ao futuro.

A fim de ajudar a compreender o leque de opções dinâmicas, estruturamos a agenda da Conferência de "Outsourcing" com sessões projetadas especificamente para nossos clientes na América Latina. Selecionamos o conteúdo dirigido às melhores práticas de nossos clientes a nível mundial, que ajudará a obter o equilíbrio ideal entre os recursos internos e externos.

#### Os analistas tratarão especificamente sobre:

- A perspectiva e rumo do Outsourcing
- "Multisourcing" e sua adoção eficaz na organização
- Colaboração entre o cliente e o prestador de serviços: o processo de negociação e contratação
- As novidades sobre a gestão eficiente dos ativos de TI
- A equação econômica de Outsourcing: riscos, custos e valor para o negócio
- Uma abordagem sobre Outsourcing baseado no negócio. Estratégia, gestão e "governance"

Esperamos por você no evento!

Atenciosamente,

## accenture

High performance. Delivered.

A Accenture é uma empresa global de consultoria de gestão, serviços de tecnologia e outsourcing. Combinando experiência ímpar, conhecimento profundo sobre todos os setores econômicos e funções de negócio, e extensa pesquisa junto às mais bem-sucedidas organizações no mundo, a Accenture colabora com seus clientes, quer

sejam empresas ou governos, para ajudá-los a alcançar altos níveis de performance. Com mais de 179.000 profissionais em 49 países, a companhia teve receitas líquidas de US\$ 19,70 bilhões no ano fiscal encerrado em 31 de agosto de 2007. Nossas equipes são compostas por profissionais de diversos países e experientes em todos os setores econômicos, formando uma rede global de conhecimento de negócios, porém com uma profunda expertise nos mercados locais, indispensável no atual mundo multi-polarizado em que vivemos.

O relacionamento que a Accenture mantém com as empresas líderes mundiais e entidades governamentais em vários segmentos e regiões geográficas confere à empresa um conhecimento teórico e prático único, por isso estabelecemos relacionamento de longo prazo com nossos clientes:

- A empresa atende mais de dois terços da relação Fortune Global 500.
- Os 100 maiores clientes da Accenture em 2007 são atendidos por nós há mais de cinco anos. E 85 deles são nossos clientes há mais de 10 anos.
- 16 das 20 maiores empresas instaladas no Brasil são clientes da Accenture.



A BT é líder mundial no gerenciamento de infra-estrutura de TI e telecomunicações, provendo soluções convergentes para aumentar a eficiência operacional de milhares de organizações em mais de 170 países. Centenária e ao mesmo tempo revolucionária, a BT é reconhecida por seu posicionamento inovador, sendo pioneira no conceito Networked IT, assegurando aos seus

clientes as mais modernas soluções de convergência para o mercado corporativo, incluindo: Gerenciamento de voz, dados LAN e WAN; Hosting e CRM; Gerenciamento de redes e soluções de segurança; PABX/telefonia IP, intranet e conferência; Consultoria tecnológica e serviços profissionais; Outsourcing; Soluções de mobilidade, colaboração e comunicação unificada; Gestão de performance de aplicações. Na América Latina a BT opera em 22 países com aproximadamente 1.000 colaboradores e possui uma extensa capilaridade das redes MPLS e Metro Ethernet com 180 pontos de presença. São sete Centros de Operação de Rede, além de DataCenters e teleportos nas principais cidades da região. Mais de 2.000 corporações na América Latina confiam na BT para a gestão de suas estruturas de TI e telecomunicações. Empresas como Unilever, Fiat, Reuters e Caixa Econômica Federal são alguns dos clientes da BT no Brasil e no mundo.



Atuando no Brasil há mais de 40 anos, a HP fornece um portfólio de produtos, software e serviços de tecnologia, integrados em soluções que geram melhores resultados de negócios. A abrangência de nossas ofertas permite que os clientes escolham como querem trabalhar conosco: fornecedor de sistemas e serviços de suporte, projeto e implantação de infra-estrutura ou operador/administrador do seu ambiente de TI através da HP Services. As soluções de outsourcing da HP são flexíveis, modulares e cobrem desde a operação do data-center até os desktops, dispositivos móveis e ambiente de impressão, reduzindo a complexidade e o custo da gestão de TI através da padronização e automatização dos processos. Os serviços de outsourcing da HP são administrados com base no modelo ITIL, implantados em cada operação usando a exclusiva metodologia HP ITSM IT Service Management HP. Visite nossa business suite e conheça as ofertas e os casos de sucesso da HP no Brasil e no mundo.



A IBM é líder em soluções de TI que envolvem serviços, hardware, software e financiamento. Nos seus 90 anos de presença no Brasil, a companhia acompanhou – e muitas vezes orientou – as mudanças e avanços da indústria de TI. Hoje, possui soluções completas, de ponta a ponta, e adequadas a empresas de todos os portes e perfis de negócios. A IBM trabalha com o objetivo de ajudar seus clientes e parceiros a inovarem em seus negócios, permitindo aos clientes focarem em seu core business, tornando-se mais flexíveis, integrados, ágeis e capazes de se ajustar às mudanças do mercado. Terceirizar seus processos de negócios com a IBM pode ajudar a sua empresa a atingir a redução dos custos, conduzir as alterações no modelo de negócios e permitir a transformação estratégica. Os valores que permeiam as atividades da IBM no mundo são: dedicação ao sucesso de cada cliente; inovação que faz a diferença para a companhia e para o mundo; confiança e responsabilidade pessoal em todos os relacionamentos. A IBM está presente em 174 países e emprega 355 mil pessoas.

# Agenda

## 1º dia - Terça-feira, 1 de julho

Horário	Vertente/Apresentação	Analista
8h00 - 8h45	Credenciamento	
8h45 - 9h30	Boas-vindas e introdução	<i>Cassio Dreyfuss</i>
9h30 - 10h30	<b>Palestra-chave K1 - Dominar o Multisourcing: Uma Obrigação de Negócios</b>	<i>Lorrie Scardino</i>
10h30 - 11h15	Solution Showcase Technology Theater	
11h15 - 12h30	<b>A1 - Contratações Globais: O que Significa para os CIOs da América Latina?</b>	<i>Frances Karamouzis</i>
	<b>B1 - Gerenciamento Estratégico do Fornecedor: Colaboração dirigida ao Sucesso</b>	<i>Bill Snyder</i>
	<b>C1 - Preparando a Justificativa de Negócios da Contratação</b>	<i>Richard Matlus</i>
12h40 - 13h25	Solution Provider Session	
13h25 - 14h40	Almoço	
14h45 - 15h45	<b>Palestra-chave K2 - TI como Serviço: Os Modelos Alternativos Estão em Alta</b>	<i>Cassio Dreyfuss</i>
15h45 - 16h15	Coffee Break	
16h15 - 17h00	Solution Provider Session	
17h05 - 18h20	<b>A2 - Alinhando as Expectativas de Negócios com o Desempenho das Contratações</b>	<i>Lorrie Scardino</i>
	<b>B2 - A Situação dos Serviços de Impressão na América Latina e suas Mudanças Aceleradas</b>	<i>Federico Silva</i>
	<b>C2 - Expondo os Custos Ocultos e Riscos das Opções de Contratação</b>	<i>Frances Karamouzis</i>
18h20 - 19h20	Coquetel	

## 2º dia - Quarta-feira, 2 de julho

8h00 - 9h00	Credenciamento	
9h00 - 10h00	<b>Palestra-chave K3 - Cenário de Gestão de Ativos de TI</b>	<i>Jack Heine</i>
10h00 - 10h45	Solution Showcase Technology Theater	
10h45 - 12h00	<b>A3 - Guia Prático de Governança: Equilibrando Fatores Conflitantes para Otimizar as Contratações</b>	<i>Cassio Dreyfuss</i>
	<b>B3 - Aperfeiçoando os Três Pilares do Gerenciamento do Fornecedor: Contrato, Relacionamento e Desempenho</b>	<i>Lorrie Scardino</i>
	<b>C3 - Serviços de Impressão Gerenciados: Fazer você mesmo ou terceirizar?</b>	<i>Federico Silva</i>
12h10 - 12h55	Solution Provider Session	
12h55 - 14h10	Almoço	
14h10 - 15h25	<b>A4 - Provedores de Serviços: O maior não é necessariamente o melhor - Uma Abordagem de Estudo de Caso</b>	<i>Frances Karamouzis</i>
	<b>B4 - Conduzindo o Comportamento dos Fornecedores com SLAs Dedicados a Negócios</b>	<i>Richard Matlus</i>
	<b>C4 - Desenvolvimento de um Programa de Gestão de Ativos de TI para Resultados Comerciais</b>	<i>Jack Heine</i>
15h30 - 16h15	Solution Provider Session	
16h15 - 16h30	Coffee Break	
16h30 - 17h45	<b>A5 - A Organização de Contratações de Alto Desempenho: O Que, Onde e Como</b>	<i>Cassio Dreyfuss</i>
	<b>B5 - As (Novas) Práticas Recomendadas de Negociação de Software</b>	<i>Bill Snyder</i>
	<b>C5 - Atenção: Riscos na Transferência de Ativos em Outsourcing</b>	<i>Jack Heine &amp; Richard Matlus</i>
17h50 - 18h35	<b>Palestra-chave K4 - Sessão de Encerramento: Lições Aprendidas</b>	<i>Todos os analistas</i>
18h35	Encerramento	

Agenda sujeita a alteração sem aviso prévio.

## Quem deve assistir

A Conferência sobre Outsourcing do Gartner oferece a mais ampla cobertura sobre a prática de outsourcing na atualidade. É um evento que todos os líderes de negócios e os líderes relacionados com a gestão de serviços de TI que atuam nas atividades de sourcing da sua organização – outsourcing de TI (ITO) e entrega global não podem deixar de assistir.

### Governo

Conhecer mais sobre o sucesso dos serviços compartilhados e das principais propostas para o setor público.

### Serviços Financeiros

Obter informações das novidades em outsourcing para a continuidade dos serviços financeiros. Descobrir quem faz e por quê.

### Atendimento da Saúde

Saber escolher o prestador de serviços de atendimento à saúde que melhor possa atender às suas necessidades, onde precisar e a um custo acessível.

### Fabricação

Conhecer a maneira como a consolidação e a globalização estão impactando as estratégias de outsourcing na fabricação.

### Compras

Observar por que uma proposta de “melhor compra” nem sempre produz os melhores resultados de negócios, e por que chegou o momento de ser estratégico.

# Descrição das Sessões

## Palestras-chave

### **K1 - Dominar o Multisourcing - Uma Obrigação de Negócios - Lorrie Scardino**

1ª Dia (1/7) - Horário: 09h30 - 10h30

A necessidade de um gerenciamento multisourcing já é evidente. De serviços básicos de TI até processos de negócios complexos, sua empresa irá, cada vez mais, contratar serviços e recursos de uma combinação alternada de recursos internos e externos para atingir suas metas, obter economia, agilidade e crescimento. Devido ao esforço e à disciplina necessários para implementar com êxito um modelo operacional, alguns podem se sentir tentados a simplesmente esperar. Infelizmente, esperar não é uma opção. Aqueles que se recusarem a mudar irão operar constantemente em desvantagem em relação aos concorrentes. As empresas que utilizam o multisourcing criarão a agilidade necessária para descobrir e explorar o crescimento. Nossa apresentação demonstrará as nove competências necessárias para gerenciar a disciplina do multisourcing.

### **K2 - TI como Serviço: Os Modelos Alternativos Estão em Alta - Cassio Dreyfuss**

1ª Dia (1/7) - Horário: 14h45 - 15h45

Os modelos alternativos de aquisição e distribuição para serviços de tecnologia e de TI estão surgindo, mudando o foco da TI da tecnologia para a "TI como um serviço". Enquanto a prestação de serviços de TI tradicional persistirá para o futuro previsível, a mudança afetará todos os participantes e cada faceta da TI, incluindo o desenvolvimento, a infra-estrutura, o setor financeiro, as operações, a aquisição, os serviços e o suporte.

### **K3 - Cenário de Gestão de Ativos de TI - Jack Heine**

2ª Dia (2/7) - Horário: 09h00 - 10h00

### **K4 - Sessão de Encerramento: Lições Aprendidas - Todos os analistas**

2ª Dia (2/7) - Horário: 17h50 - 18h35

## Vertente A

### **A1 - Contratações Globais: O que significa para os CIOs da América Latina? - Frances Karamouzis**

1ª Dia (1/7) - Horário: 11h15 - 12h30

Esta é uma análise crítica das opções específicas de contratação à disposição dos CIOs latino-americanos. Como atualmente o México, o Brasil, a Argentina, a Costa Rica, etc. são procurados como destinos de nearshore e offshore – qual é a justificativa de negócios dos CIOs latino-americanos para esses projetos? Como o CIO latino-americano compara e contrapõe opções da América Latina com as opções da Índia, China e outros destinos estrangeiros?

### **A2 - Alinhando as Expectativas de Negócios com o Desempenho das Contratações - Lorrie Scardino**

1ª Dia (1/7) - Horário: 17h05 - 18h20

Nesta apresentação, abordaremos os princípios para alinhar as expectativas de negócios ao gerenciamento do desempenho eficaz das contratações. Apontaremos as práticas recomendadas para identificar as medidas de desempenho correlacionadas às métricas de negócios, coletar os dados apropriados para medir o desempenho nos negócios e estabelecer o modelo de governança de contratação que gerará valor comercial. Principais questões:

- Quais são as competências que alinham as expectativas de negócios ao desempenho das contratações?
- Qual é o papel da governança de contratações no alinhamento dos negócios?
- Quais são os processos que ajudam no alinhamento das expectativas de negócios ao desempenho de contratações?

### **A3 - Guia Prático de Governança: Equilibrando Fatores Conflitantes para Otimizar as Várias Contratações - Cassio Dreyfuss**

2ª Dia (2/7) - Horário: 10h45 - 12h00

Uma estrutura de governança de contratação eficaz impulsionará os ser-

viços aos objetivos de negócios, como a soma das decisões de diferentes participantes – usuários de negócios, prestadores de serviços, a organização de TI, agentes legislativos e outros – que têm perspectivas e objetivos de serviços conflitantes. Exemplos de perspectivas conflitantes são: demanda x oferta, personalização x eficiência, objetivos de negócios x requisitos de conformidade, entre outras. Em vez de eliminar os conflitos, a empresa deve compreender os fatores conflitantes e equilibrá-los de maneira adequada para otimizar a contratação.

Principais questões:

- Quais são os obstáculos de uma estrutura de governança da contratação?
- Quais são os fatores conflitantes críticos na governança da contratação?
- Quais são as práticas recomendadas para equilibrar esses fatores de modo a otimizar a contratação?

### **A4 - Provedores de Serviços: O Maior não é Necessariamente o Melhor – Uma Abordagem de Estudo de Caso - Frances Karamouzis**

2ª Dia (2/7) - Horário: 14h10 - 15h25

Os maiores megaprovedores de serviços nem sempre são a melhor opção para as grandes empresas. Muitas organizações estão sempre em busca de opções viáveis de contratação com os negócios do "tamanho certo". Aqui, empregamos uma abordagem de estudo de caso, utilizando contratos em vigor de clientes para examinar de forma crítica os tipos de trabalho realizados por provedores de serviços interessantes cujas marcas nem sempre são famosas.

### **A5 - A Organização de Contratações de Alto Desempenho: O Que, Onde e Como - Cassio Dreyfuss**

2ª Dia (2/7) - Horário: 16h30 - 17h45

Uma das principais características de uma empresa madura é que ela gera iniciativas de contratação de alto desempenho e por isso, deve demonstrar um conjunto de características exclusivas. Primeiramente, essa empresa deve ser vista como uma "organização ampliada" que vai além de sua própria "organização de retenção" interna de modo a incluir os usuários de negócios e os prestadores de serviço que têm funções eficazes nas equipes colaborativas de contratação. Em segundo lugar, essa organização de contratação deve refletir o estilo da empresa em sua própria estrutura de governança, as práticas de gerenciamento e os relacionamentos de negócios (especialmente em relação à organização de TI). Finalmente, o seu processo de maturidade deve corresponder adequadamente ao processo da empresa e, especialmente, à organização de TI.

Principais questões:

- O que é uma organização de contratação de alto desempenho?
- Onde ela deve ser posicionada?
- Como eu desenvolvo isso?

## Vertente B

### **B1 - Gerenciamento Estratégico do Fornecedor: Colaboração dirigida ao Sucesso - Bill Snyder**

1ª Dia (1/7) - Horário: 11h15 - 12h30

As organizações de TI se esforçam para melhorar os seus relacionamentos com os fornecedores. Ao mesmo tempo, os fornecedores continuam se esforçando para se tornar mais estratégicos na base instalada do cliente. Muitos departamentos de TI estão adotando programas de gerenciamento estratégicos de fornecedores para fechar as lacunas entre as expectativas do cliente e do fornecedor, enquanto melhoram simultaneamente o seu controle sobre esses relacionamentos. Esta apresentação abordará o modo como as empresas estão aproveitando o gerenciamento estratégico de fornecedores para desenvolver melhores relacionamentos no mesmo nível de custos ou em um nível inferior.

### **B2 - A Situação dos Serviços de Impressão na América Latina e suas Mudanças Aceleradas - Federico Silva**

1ª Dia (1/7) - Horário: 17h05 - 18h20

## Descrição das Sessões

### B3 - Aperfeiçoando os Três Pilares do Gerenciamento do Fornecedor: Contrato, Relacionamento e Desempenho - *Lorrie Scardino*

2ª Dia (2/7) - Horário: 10h45 - 12h00

As chaves para o gerenciamento eficaz de fornecedores são as disciplinas do gerenciamento dos termos e condições de negócios dos contratos, da manutenção do relacionamento com fornecedores alinhado às metas de negócios das empresas e a garantia de que os fornecedores cumpram ou ultrapassem suas metas de desempenho. As empresas mais eficazes nesses pontos dominaram as três disciplinas por meio de uma organização eficaz, de competências de gerenciamento de fornecedores e programas formais de gerenciamento de desempenho. Esta apresentação abordará as práticas recomendadas em todas as três disciplinas. Principais questões:

- Como você define o gerenciamento de contratos, relacionamentos e desempenho?
- Qual é o melhor modelo organizacional de desempenho para o gerenciamento de fornecedores?
- Como as empresas podem garantir que os fornecedores cumpram os seus compromissos?

### B4 - Conduzindo o Comportamento dos Fornecedores com SLAs Dedicadas a Negócios - *Richard Matlus*

2ª Dia (2/7) - Horário: 14h10 - 15h25

### B5 - As (Novas) Práticas Recomendadas de Negociação de Software - *Bill Snyder*

2ª Dia (2/7) - Horário: 16h30 - 17h45

Freqüentemente, a aquisição de software é vista como algo secundário em várias empresas, o que, algumas vezes, gera resultados desastrosos. As negociações de software combinam habilidades e informações de toda a empresa em uma estratégia concentrada. Esta apresentação destacará as práticas recomendadas para negociação de contratos de software que resistam ao teste do tempo.

## Vertente C

### C1 - Preparando a Justificativa de Negócios da Contratação - *Richard Matlus*

1ª Dia (1/7) - Horário: 11h15 - 12h30

Tomar uma decisão em relação à infra-estrutura de TI geralmente requer aprovação da administração. Porém, os administradores não estão acostumados a tomar decisões sem saber quais são as conseqüências financeiras de suas opções de contratação. É necessário fazer uma análise financeira completa da justificativa de negócios. Nesta apresentação, detalhamos a abordagem das práticas recomendadas para desenvolver uma justificativa de negócios da contratação. Principais questões:

- Quais são as principais dinâmicas na análise financeira das decisões de contratação da infra-estrutura?
- Como você pode desenvolver uma justificativa de negócios financeiros

- sólidos para tomar uma decisão de contratação eficiente?
- Que lições podem ser aprendidas?

### C2 - Expondo os Custos Ocultos e Riscos das Opções de Contratação - *Frances Karamouzis*

1ª Dia (1/7) - Horário: 17h05 - 18h20

As grandes empresas freqüentemente comparam as taxas dos fornecedores aos custos internos ao avaliar as opções de contratação. Porém, comparações simples de preços podem ficar complexas devido aos custos ocultos, aos riscos imprevisíveis e a uma variada maturidade das ofertas de serviços e dos modelos de distribuição. Aqui, oferecemos uma orientação para avaliar e quantificar suas opções de contratação internas e externas. Com o uso de exemplos de como essa estrutura tem sido aplicada por nossos clientes, exploraremos: Principais questões:

- Que fatores devem ser analisados e quantificados para comparar os recursos internos (soluções internas) com a terceirização?
- Quais são os custos ocultos, os custos indiretos e os riscos?
- Quais são os exemplos práticos e as práticas recomendadas para uma análise comparativa de várias opções de contratação?

### C3 - Serviços de Impressão Gerenciados: Fazer você mesmo ou terceirizar? - *Federico Silva*

2ª Dia (2/7) - Horário: 10h45 - 12h00

### C4 - Desenvolvimento de um Programa de Gestão de Ativos de TI para Resultados Comerciais - *Jack Heine*

2ª Dia (2/7) - Horário: 14h10 - 15h25

### C5 - Atenção: Riscos na Transferência de Ativos em Outsourcing - *Jack Heine & Richard Matlus*

2ª Dia (2/7) - Horário: 16h30 - 17h45

A abdicação ou a retenção da propriedade dos ativos como resultado da aquisição de um suporte externo de serviços de TI apresenta vários problemas financeiros e de conformidade que devem ser solucionados. Esta apresentação identifica os principais riscos e as estratégias de atenuação associados à transferência de suporte e/ou da propriedade dos ativos de TI. Freqüentemente, são feitos pressupostos em relação à transferência de direitos que estão em conflito com os contratos existentes e que, portanto, são ilegais. Descubra a base das armadilhas das transferências de ativos. Principais questões:

- Quais são as áreas de maior risco financeiro associado a contratos de TI ao fazer uma transição para uma empresa Prestadora de Serviços Externos (ESP)?
- Como as empresas podem garantir que os "ESPs" cumpram seus direitos de uso, os termos e as condições de contrato existentes, etc, e quando a propriedade de ativos é retida?
- Quais são as questões que precisam ser abordadas ao atribuir uma propriedade de ativo a um terceiro?

## Descrição das Vertentes

### Palestra-chave

A Ampla Perspectiva de Terceirização: Cenários, Perspectivas e Orientações

*Orientações principais do controle da terceirização múltipla e perspectivas específicas sobre serviços e ativos. As principais mensagens de todos os analistas.*

### Vertente A

A Abordagem Comercial para Terceirização: Estratégia, Gerenciamento e Administração

*Como tratar a terceirização múltipla como um empenho de negócio. Como apontar objetivos do negócio, definir um conjunto de ações e conduzir serviços e ativos em direção a eles.*

### Vertente B

A Colaboração de Fornecedores-Clientes: Negociação, Contratação e Relações com Fornecedores

*Orientação prática para negociação com fornecedores, contratos, relações e desempenho. Tratamento com fornecedores como aliados e garantia de sucesso mútuo.*

### Vertente C

A Economia de Terceirização: Riscos, Custos e Valor do Negócio

*Falar a língua do negócio – riscos, custos e valor do negócio.*

*Decisões do negócio em terceirização múltipla.*

## Analistas Gartner



### Cassio Dreyfuss

Cassio Dreyfuss é Vice-Presidente e Diretor de Pesquisa para a América Latina do Gartner Research. Enfoca as áreas de interface de TI - negócios, planejamento de TI, gestão e questões organizacionais. Seu principal interesse é na área de fornecimento estratégico, enfocando serviços, recursos e práticas gerenciais. Ele também segue as tendências e orientações de TI na região da América Latina. Antes de unir-se ao Gartner, era responsável pela unidade de negócio de consultoria da Atos Origin, multinacional prestadora de serviço externo no Brasil. Tem mestrado em Engenharia Mecânica da IMT-Mauá, de São Paulo, Brasil, e graduou-se em Administração de Negócios com especialização em Teoria e Comportamento Organizacional pela FGV-EAESP em São Paulo, Brasil. Fez também diversos cursos de desenvolvimento profissional no Brasil e no exterior.



### Bill Snyder

William R. Snyder é vice-presidente do Gartner, onde sua especialidade é a transição de programas de gestão de recursos de TI para programas estratégicos multiplataforma, sendo encarregado de conduzir a parte financeira da TI. Ele auxilia os clientes a integrar seus programas de gestão de recursos a programas de gestão de portfólios, além de avaliar a maturidade da gestão de recursos. Suas principais áreas de concentração são o desenvolvimento de processos, a identificação de integrações organizacionais e a realização de melhorias na eficiência da TI. A atuação de Snyder também inclui práticas recomendadas de gestão de recursos de hardware e software de estações de trabalho, servidores e mainframes. Ele tem ampla experiência em planejamento e negociação de contratos de licenciamento de grandes empresas, inclusive análise financeira e análise de contratos de aquisição de software. Entre suas áreas específicas de atuação estão gestão de recursos, cobrança retroativa, orçamento de TI, análise de ROI, compras, gestão estratégica de fornecedores, gestão de portfólios, infra-estrutura de data centers, operações de TI, e negociação e gestão de fornecedores.



### Federico De Silva León

Federico De Silva León é analista principal do Gartner Research, onde participa da equipe de Mercados de Impressão, abrangendo os mercados norte-americano e latino-americano. Iniciou sua carreira no Gartner na organização de consultoria, trabalhando em estudos de marketing e gestão de marcas para fornecedores de tecnologia. Antes de ingressar no Gartner, passou dois anos no Instituto de Pesquisas em Energia Elétrica de Palo Alto, Califórnia, onde trabalhou em projetos de pesquisa relacionados a normas do governo e ao seu impacto sobre as concessionárias de serviços públicos. "Na qualidade de analista, realizar a cobertura de uma região emergente como a América Latina me permite conhecer em primeira mão os impactos socio-econômicos da tecnologia da informação. Acredito que a TI será fundamental para moldar o futuro dos mercados emergentes e o seu papel na economia mundial. Eu adoro viajar à América Latina e reunir-me com provedores de tecnologia e usuários finais, além de contribuir positivamente para o uso que eles fazem da tecnologia".



### Frances Karamouzis

Frances Karamouzis é diretora de Pesquisa do Gartner na área de Advisory Services. O foco das pesquisas da Sra. Karamouzis recai sobre o mercado de Outsourcing e Serviços de TI, e é líder na prática de pesquisas Globais em Sourcing. A Sra. Karamouzis tem aproximadamente 13 anos de experiência em gerenciamento de tecnologia da informação, processos de negócios e estratégias, em uma série de áreas e segmentos de indústria. Antes de unir-se ao Gartner, trabalhou por 11 anos

nas 5 maiores empresas de consultoria, onde se envolveu em várias áreas de entrega de serviços, incluindo estratégias, desenho de processos, integração de sistemas, gestão de mudanças (change management) e gestão do conhecimento (knowledge management). Além disso, a Sra. Karamouzis atuou como Diretora na prática de consultoria estratégica para uma consultoria de menor porte, atuando em mercado de nicho.



### Jack Heine

Jack Heine é vice-presidente de pesquisa do Gartner, onde faz parte do grupo de Gestão de Patrimônio de TI. Suas pesquisas se concentram em processos de gestão de patrimônio de TI, justificativas de custos e orçamento, medição de desempenho, cobrança retroativa de TI e problemas gerais de reserva e gestão de recursos de TI. Imediatamente antes de ingressar no Gartner, Heine atuou como consultor do Programa de Vãos Espaciais Tripulados da NASA, prestando suporte estratégico ao planejamento de TI nas Instalações de Desenvolvimento de Software para Vãos de Ônibus Espaciais no Centro Espacial Johnson. Além disso, Heine ocupou cargos de gestão técnica e de engenharia na Pertec Computers, Lockheed Aircraft e Bendix Field Engineering. "Valorizo muito as minhas interações com os clientes e tenho uma sensação de realização quando ajudo os clientes a solucionar problemas. O ambiente de colaboração promovido pelo Gartner e a riqueza de conhecimento que os meus colegas colocam à minha disposição são valiosíssimos".



### Lorrie Scardino

Lorrie Scardino é diretora de pesquisa do Gartner Research onde é parte de "IT Services and Sourcing", tendo um enfoque central no ciclo de vida de fornecimento do Gartner. Ela trabalha com o setor público do Gartner e clientes comerciais em melhores práticas de fornecimento e como maximizar o valor proporcionado via relacionamentos com prestadores de serviço externos. Cobre grandes prestadores de serviços globais que têm ofertas abrangendo consultoria, integração de sistemas e terceirização, e também prestadores de serviço com especialização em consultoria, integração de serviços e terceirização de aplicativos. Anteriormente gerenciou grandes contratos de terceirização, abrangendo mainframe, midtier, WAN, LAN, microcomputação, operações de segurança e centro de atendimento. É graduada em administração na State University of New York, e estudou no programa de benefícios a funcionários no Colégio de Saint Rose e na Wharton School of Business.



### Richard Matlus

Richard Matlus é Diretor de Pesquisa do Gartner Research. Faz parte do grupo de Provedores de Serviços Externos, responsável pelas pesquisas sobre consultores, integradores de sistemas e provedores de serviços terceirizados. Concentra-se em auxiliar os clientes nas negociações contratuais, no desenvolvimento de níveis de serviço, nas decisões de aquisição e na terceirização de infra-estrutura. Antes de trabalhar no Gartner Research, Richard Matlus passou cinco anos no Gartner Consulting, onde auxiliava os clientes em assuntos de terceirização, incluindo: estratégias de aquisição, solicitações de avaliação de propostas e negociações contratuais. Foi Vice-presidente da Ameritech, onde desenvolveu e gerenciou a linha comercial de leasing de computadores. É bacharel em Ciência da Computação pela Universidade Estadual de Cleveland e tem doutorado em Administração de Empresa pela Baldwin-Wallace College, de Ohio.



## V Conferência Anual Outsourcing

Alavancando Ativos e Serviços de TI  
para Melhores Resultados de Negócios

1 e 2 de julho de 2008  
WTC Hotel - São Paulo, SP

## Ficha de Inscrição

Esta ficha deverá ser fotocopiada para outras inscrições

### DADOS DO PARTICIPANTE

Nome completo:		
Nome para crachá:		
Empresa:		Cargo:
Tel.: (ddd e nº)		Fax: (ddd e nº)
E-mail:		
Endereço para correspondência:		
CEP:	Cidade:	UF:
Pessoa de contato:		Departamento:
Tel.: (ddd e nº)		E-mail:

### DADOS DA EMPRESA

#### Assinale com X a descrição da natureza jurídica da empresa

1.  Órgão público:  Economia Mista  Estadual  Municipal  Distrital Federal    2.  Empresa Privada

### DADOS PARA COBRANÇA

NF em nome de (razão social):		
CNPJ/CPF:		Insc. Est./RG:
Endereço de Faturamento:		
CEP:	Cidade:	UF:
Nome da pessoa responsável pela cobrança:		
Tel.: (ddd e nº)		Fax: (ddd e nº)
e-mail:		Departamento:

Confirmando minha inscrição e declaro estar de acordo com as condições constantes nesta ficha. A confirmação da inscrição se dará após o recebimento do comprovante bancário.

### TAXA DE INSCRIÇÃO Assinale com X o valor a ser pago

PAGAMENTO (Retenção de 1,5% de IRRF e 2% de ISS para as empresas sediadas no município de São Paulo)

Até 6/06/2008	<input type="checkbox"/> R\$ 2.600,00
De 7/06/2008 a 20/06/2008	<input type="checkbox"/> R\$ 2.800,00
Após 21/06/2008	<input type="checkbox"/> R\$ 3.000,00

Pagamentos efetuados após o evento considerar o 3º preço e pagamentos com data superior a 30 dias do evento, incorrerão no 3º preço acrescidos de 10%. Os preços incluem: Coffee break, Almoço, Serviço de Tradução Simultânea (Inglês-Português) e CD-ROM com o conteúdo das palestras do Gartner.

### DESCONTOS

• Grupos: a cada 3 inscrições da mesma empresa, a 4ª será gratuita. Este desconto não se aplica para inscrições com o Ticket do Gartner.

### FORMAS DE PAGAMENTO

**Boleto Bancário** (nota fiscal e boleto seguirão por e-mail para a pessoa responsável pela cobrança)

**Ticket da Conferência Gartner nº** \_\_\_\_\_  
O ticket original deve ser apresentado no local do Evento.

**Cartão de Crédito:**  Visa  American Express

Nº do Cartão: \_\_\_\_\_ Validade: \_\_\_\_\_

Nome do proprietário do Cartão: \_\_\_\_\_

Assinatura: \_\_\_\_\_

### Internet

Inscreva-se pela Internet  
[www.gartner.com/br/outsourcing](http://www.gartner.com/br/outsourcing)

### Fax

Envie esta ficha para:  
(11) 3079-8073

### E-mail

[latin.america@gartner.com](mailto:latin.america@gartner.com)

### Telefone

(11) 3074-9724

### Cancelamentos

Cancelamentos serão aceitos por escrito, com restituição de 80% do valor pago, até o dia 30/05/2008. Após esta data não haverá restituição. Somente serão aceitas substituições de participantes. Não será reembolsada a taxa dos participantes que não comparecerem ao Evento.

### Organizador Oficial

CMF Eventos e Congressos  
Rua Urussuí, 71 - Conjunto 26  
Itaim Bibi - São Paulo - SP  
Tel.: (11) 3074-9724  
Fax: (11) 3079-8073  
e-mail: [cmf@cmfeventos.com.br](mailto:cmf@cmfeventos.com.br)  
Atendimento: das 9 às 18 horas

### Local da Conferência

WTC Hotel  
Av. das Nações Unidas, 12.559  
CEP 04578-905  
Brooklin Novo São Paulo - SP  
Tel.: (11) 3055-8000  
Consulte a Central de Reservas para obter a Tarifa Especial Gartner: De Luxe SGL/DBL R\$ 260,00/R\$ 300,00 + taxas. Tarifa sujeita à disponibilidade.

### Tecnologia a favor do meio ambiente

Ao invés de material impresso, os participantes receberão um CD-Rom com o conteúdo da Conferência e material para anotações. Os inscritos receberão uma senha para fazer download das palestras e imprimi-las com antecedência, caso desejem. Para visualizar o material durante a Conferência, você poderá trazer seu notebook e provisões de bateria.

**PARA USO DOS CORREIOS EM CASO DE DEVOUÇÃO**

<input type="checkbox"/> Mudou-se	<input type="checkbox"/> Falecido
<input type="checkbox"/> Desconhecido	<input type="checkbox"/> Ausente
<input type="checkbox"/> Recusado	<input type="checkbox"/> Não procurado
<input type="checkbox"/> Endereço insuficiente	<input type="checkbox"/> Informação escrita pelo porteiro ou síndico
<input type="checkbox"/> Não Existe o nº Indicado	

Reintegrado ao Serviço Postal em \_\_\_\_/\_\_\_\_/\_\_\_\_

\_\_\_\_\_ RESPONSÁVEL

**Impresso Especial**  
7220094800-DR/SPM  
**GARTNER**  
--- CORREIOS ---



**Gartner**  
**V Conferência**  
**Anual Outsourcing**

Alavancando Ativos e Serviços de TI para Melhores Resultados de Negócios  
1 e 2 de julho de 2008, WTC Hotel - São Paulo, SP

**Benefícios ao comparecer à Conferência:**

- Escutar a história real sobre a seguinte geração de outsourcing: não se trata apenas de modelos de distribuição, mas de como integrar os fornecedores em toda a cadeia de serviços.
- Colocar um fim às relações que produzem menos do que o esperado e apresentar novas formas de gestão de fornecedores e de negócios que gerem valor.
- Decidir se é o momento de mudar acordos de nível de serviço únicos para acordos operacionais.
- Obter uma visão realista a respeito das expectativas de negócio e adaptá-las às suas ações de sourcing para obter estrategicamente o que sua organização verdadeiramente necessita.



Patrocinadores Platinum



Patrocinador Gold



Patrocinadores Silver



Expositor



Apoio Acadêmico



Patrocinadores de Mídia



Parceiro Estratégico



Informações sobre Patrocínio com Vânia Moralez, tel.: (11) 3443-1427 - vania.moralez@gartner.com



**Inscreva-se agora!**

Tel.: (11) 3074-9724

[www.gartner.com/br/outsourcing](http://www.gartner.com/br/outsourcing)

e-mail: [latin.america@gartner.com](mailto:latin.america@gartner.com)



**V Conferência**  
**Anual Outsourcing**

Alavancando Ativos e Serviços de TI para Melhores Resultados de Negócios