

> Opinião



Por Paulo Morgado

7 razões para adoptar (já!) o outsourcing na Administração Pública

É NATURALMENTE INEVITÁVEL... – Há dias, dizia-me um administrador de uma empresa de transportes, a propósito da inevitabilidade do outsourcing, que no final do século passado ainda havia barbeiros na empresa de autocarros onde trabalhava, para que os motoristas andassem sempre apresentáveis. Hoje, parece ridículo falar nessa hipótese. Amanhã, também parecerá ridículo falar que se tem informáticos no quadro de pessoal. (Que me desculpem algumas empresas nacionais que, afirmando-se de vanguarda, ainda têm oficinas de bate-chapa integradas nas suas estruturas...)

... E NÃO SE TRATA DE FUTUROLOGIA (APESAR DE O SER PARA OS ME-NOS AVISADOS) – A Administração Pública já sabe o que significa o outsourcing? Na maior parte dos casos não. Confunde-se com tudo o que seja prestação de serviços. Mas será obrigatório que qualquer alto-funcionário que se preze saiba que se trata da passagem de um conjunto de processos, geralmente de carácter administrativo e tecnológico, para a responsabilidade de privados, durante vários anos, mediante a garantia de níveis de serviço mínimos a preços fixos acordados? Nos sectores mais evoluídos tecnologicamente, o outsourcing é já uma realidade quotidiana há muitos anos. São os bancos que tratam directamente da operação dos seus ATM? Claro que não, isso seria absurdo, em virtude da perda de economias de escala que acarretaria. Como absurdo seria cair um gestor de pára-quebras na banca que sugerisse internalizar de novo tal função (ficaria, aliás, provado que há vida em Marte!).

AS SUAS VANTAGENS SÃO ÓBVIAS... – Maior inovação nos processos e na tecnologia; menores custos e investimentos, com possibilidade de transferência de funcionários para empresas privadas; preço fixo a mais de cinco anos, que limita o risco de alteração de preços nos factores de produção; possibilidade de maior concentração do Estado naquelas que são as suas funções nobres (que não são, de certeza, o processamento de facturas, de salários ou a manutenção dos computadores dos utilizadores!). Estas são apenas algumas das vantagens do outsourcing. Não existe um défice para reduzir? Então, não percam tempo e estanquem as hemorragias administrativas e tecnológicas. Deixem que os privados estejam dispostos a abdicar de algum lucro, transferindo-o directamente para o Estado, para ficarem com a garantia de uma receita certa durante mais anos.

... E JÁ UMA REALIDADE PARA CERTAS ADMINISTRAÇÕES PÚBLICAS – No Reino Unido, a Capgemini assegura a operação de toda a informática do Ministério da Defesa e do Inland Revenue & Customs (a Direcção Geral de Contribuição e Impostos lá do sítio). Defesa e impostos, portanto, para calar os cépticos que falam de falsos problemas de confidencialidade da informação ou perda de

controlo sobre os processos, ficando nas mãos dos prestadores de serviços! A Capgemini assumiu-se como «prime contractor», gerindo um conjunto de outras empresas de tecnologia, e é responsável por garantir ambiciosos níveis *i)* de inovação (como assegurar a «entrega» do IRS através de uma chamada que não dura mais de 15 minutos), e *ii)* de serviço (a Capgemini compromete-se com a redução das taxas de fuga ao Fisco, e não apenas com a disponibilização de computadores nas Finanças Britânicas).

A NOSSA LEGISLAÇÃO PERMITE... – Através das PPP e da harmonização de expedientes legais com a UE, a legislação portuguesa oferece já hoje os meios para que soluções de outsourcing semelhantes às que existem noutros países possam ser adoptadas por cá. Este diagnóstico foi recentemente realizado pela Capgemini em Portugal, que enviou um dos mais experientes juristas nacionais em PPP a visitar a nossa operação do Inland Revenue em Birmingham. Por que é que os senhores ministros e secretários de Estado não arranjam um bocadinho para se deslocarem lá?

... É, NESTE MOMENTO (REPITO, NESTE MOMENTO), APETECÍVEL PARA OS FORNECEDORES... – Hoje, os privados que actuam nas áreas de tecnologia estão dispostos a integrar pessoal oriundo da Administração Pública. Porquê? Porque essas pessoas, que estão ligadas às funções administrativas e tecnológicas, têm taxas de ocupação reais baixíssimas; o que significa que, se integradas numa empresa como a Capgemini, poderiam ser colocadas também noutros projectos, maximizando a sua produtividade. Por outro lado, ao dia de hoje, as necessidades de investimento na modernização dos processos administrativos e na gestão dos sistemas de informação é muito grande, fazendo antever uma procura bastante interessante nos próximos anos. Então, e se o Estado se atrasar na adopção destas soluções? Será natural que os privados já não estejam tão interessados como estão hoje. Porquê? Porque, ao ritmo de contratação na AP, amanhã já não serão 100 para integrar nos quadros dos privados, mas sim 200, e a procura potencial já não será 100, mas sim 50. Mais gordura para absorver e menos procura para atender, portanto. É esta a razão do «já» no título do artigo.

... COM OS QUAIS BASTA FAZER UM CONTRATO – Sim, não é preciso esperar que a AP evolua em termos de eficiência. Os privados, muito mais rodados nestas lides de ganhos de eficiência administrativa e tecnológica, ficam com esse ónus, já. Uma espécie de viagem no tempo, para que daqui a uns anos não nos estejamos a queixar, uma vez mais, que esta (que, repito, é inevitável) é que tinha sido a medida acertada. **P**

Administrador-delegado da Capgemini