

COMO MONTAR UM

BPO

- BUSINESS PROCESS OUTSOURCING -

egestor 

Sumário

	Prefácio	01
01.	O que é BPO	02
02.	Importância da terceirização de processos	03
03.	BPO financeiro: serviços de contabilidade	04
04.	Para quem é o BPO	06
05.	Vantagens do BPO	07
06.	BPO x Terceirização	10
07.	BPO e tecnologia da informação	11
08.	Tendências de mercado	13
09.	Como aplicar na empresa	14

Prefácio

O Business Process Outsourcing, mais conhecido pela sigla BPO, surgiu devido a uma necessidade das empresas em aumentar a produtividade com foco direto nas atividades consideradas mais importantes da empresa, no caso, a gestão de negócios e o planejamento estratégico. Tarefas e setores considerados secundários, apesar de extremamente importantes, seriam delegados a outras empresas com know-how próprio e completo para essa determinada função.

Com isso, o gestor tem total disponibilidade para investir no core business, sem se preocupar com outras áreas da empresa, muito bem cuidadas por outras organizações com capacitação técnica para a execução da tarefa designada. O BPO tornou-se uma alternativa eficaz na gestão de empresas, trazendo vantagens inúmeras como direcionamento exato de funções, redução de custos e mais dedicação do gestor à tarefa principal do negócio.

O BPO é um procedimento adotado também por empresas de pequeno e médio porte e se você deseja saber como aplicá-lo no seu negócio, continue lendo e tire as suas dúvidas a respeito da terceirização de processos.



01

O que é BPO

O termo em inglês significa “Terceirização de Processos de Negócios”. O BPO é uma estratégia de gerenciamento de empresas, no qual os processos financeiros, contábeis e também jurídicos são direcionados para as mãos de outro profissional ou empresa, com conhecimento técnico para tal.

Ou seja, quando o gestor reconhece a necessidade, ele contrata outra empresa para desempenhar algumas funções dentro do seu negócio e, assim, otimizar o desempenho da sua própria organização.

Um exemplo muito comum é quando uma empresa precisa de serviços de contabilidade e resolve contratar uma outra empresa da área contábil para atender às suas demandas.

Existem outros tipos de BPO, além da contabilidade. Uma empresa pode, por exemplo, contratar uma empresa de produção de alimentos ou de manutenção e limpeza, uma empresa que oferece serviços tecnológicos, dentre outras opções.

O que deve ser observado e é proibido, aliás, é a contratação de uma empresa para desempenhar uma atividade-fim da contratante. A contratação deve ser apenas para a realização de atividades-meio.

Para ilustrar, podemos citar como um exemplo uma empresa do ramo alimentício, cuja atividade-fim é a produção de alimentos. Essa empresa não pode contratar outra empresa do ramo para executar seus serviços. Mas, pode contratar uma empresa de limpeza, vigilância, contábil etc.

02

Importância da terceirização de processos

O BPO é muito importante para qualquer empresa porque oferece muitas vantagens que influenciam diretamente no crescimento do negócio. A ideia é deixar que outra empresa tome conta dos processos operacionais e focar na gestão.

Além disso, ao optar por uma terceirização de processos, a empresa conta com profissionais qualificados, com conhecimento técnico e específico voltados exatamente para aquela tarefa, culminando em resultados realmente satisfatórios e bem executados.

Adotar o BPO é reconhecer que o gestor não dá conta de tudo, não pode executar todas as funções dentro de uma empresa e nem pode exigir isso da sua equipe de trabalho. Também é adotar uma posição estratégica em busca de resultados mais promissores.

É definir e buscar parcerias para que o crescimento do seu negócio aconteça de forma mais consistente e saudável, com ajuda direta de quem domina o que está fazendo. Ter essa consciência é fundamental ao gestor e exige dele uma boa dose de comprometimento com o sucesso da empresa que gerencia.

Os resultados são perceptíveis em pouco tempo. Com mais tempo para se dedicar ao que o gestor realmente sabe fazer, as chances da empresa crescer e se firmar no mercado são muito maiores do que se ele tivesse que se dividir em inúmeros profissionais diferentes.

03

BPO financeiro: serviços de contabilidade

A contratação da atividade contábil é uma das mais comuns no BPO, mais conhecido como BPO financeiro. Os pequenos negócios são os que mais contratam por dois motivos, em especial: o primeiro deles é a urgência na dedicação pessoal ao negócio. O segundo é o recurso limitado para investir em um setor voltado completamente para serviços financeiros e tributários.

Grandes empresas costumam manter um setor específico de contabilidade. Devido ao grande volume de atividades, essa atitude pode ser realmente eficiente. Entretanto, não é o que acontece com empresas de portes menores.

Pequenas empresas costumam optar por contratar um profissional ou outra empresa de forma esporádica para atender as demandas que surgirem. Os custos com esse tipo de relação contratual são menores, o que é bem mais vantajoso para a contratante.

Assim, em vez de mergulharem no mundo dos negócios com pouca informação a respeito da gestão financeira, o que é crucial para a sobrevivência de qualquer empresa, esses pequenos negócios dividem as funções, setorizam as responsabilidades e têm mais chances de evoluir e se firmar no mercado cada vez mais competitivo e suscetível a mudanças.

A controladoria é um ramo da área contábil que também apresenta taxas de crescimento nos serviços de BPO. Nesse

caso, a empresa atua de uma maneira muito mais estratégica, não só cumprindo metas, mas ajudando a atingi-las.

É um processo bem mais aprofundado e exige conhecimento bastante direcionado e específico do profissional responsável. Também é uma ótima opção para empresas de pequeno e médio porte que não possuem nenhuma base de gestão financeira.



Para quem é o BPO

Qual é o perfil da empresa que pode se beneficiar com a terceirização de processos? O BPO é benéfico para qualquer organização que resolva aderir a esse modelo de gerenciamento de negócios. Entretanto, algumas empresas apresentam uma necessidade mais aparente. Veja só:

- Empresas que não têm nenhum profissional da área contábil no gerenciamento financeiro;
- Empresas que estão começando, já têm uma grande demanda de clientes e precisam se equilibrar entre várias tarefas operacionais ao longo do dia;
- Empresas que já sofreram perdas significativas por falta de conhecimento técnico acerca de tributos, impostos, folha de pagamento de funcionários, investimentos, pagamentos em geral, inadimplência, contratos mal feitos ou encerrados antes do prazo por falta de cumprimento de regras etc;
- Empresas que não possuem nenhum conhecimento a respeito de transações financeiras ou se baseiam em afirmações vagas, ultrapassadas e que só prejudicam a evolução do negócio;
- Empresas que não conseguem aumentar o faturamento mesmo realizando um trabalho intenso diariamente.



Vantagens do BPO

As vantagens e benefícios do BPO podem ser observados de forma imediata e também a longo prazo. Veja a seguir algumas das muitas vantagens da terceirização de processos.

Diminuição de despesas

Contratar um especialista para executar serviços com baixa demanda ou esporadicamente se torna muito mais vantajoso financeiramente falando do que manter aquele funcionário empregado de forma permanente.



Se uma empresa não precisa daquele profissional de maneira recorrente, não há sentido em mantê-lo em seu quadro de funcionários, quando seria possível apenas chamá-lo quando houvesse a necessidade de atender uma demanda.

Diminuição de erros

Quem domina um assunto corre menos riscos de cometer um equívoco durante a execução de um trabalho. Quando falamos em atividades financeiras como contabilidade, por exemplo, essa afirmação ganha muito mais força.

Calcular tributos, impostos, fazer projeções financeiras são tarefas desempenhadas com maestria por um contador, por exemplo. Outra pessoa, sem capacidade técnica para tal, pode cometer erros cruciais, impensáveis em determinadas fases do negócio.

Resultados eficazes e precisos

Faz mais rápido e melhor quem sabe o que está fazendo. Ou seja, a terceirização de processos garante não só uma porcentagem maior de acertos na realização das tarefas, mas também um desempenho mais rápido, já que todo o trabalho é direcionado apenas para aquele objetivo.

Melhor aproveitamento de colaboradores

O BPO também permite que a empresa não sobrecarregue seus colaboradores, que muitas vezes precisam executar funções fora das suas competências, fazendo com que eles foquem nas suas responsabilidades apenas. Isso faz com que toda a máquina operacional da empresa gire com mais rapidez e eficiência.

Visão mais ampla e moderna do mercado

Ao investir em profissionais qualificados, antenados com o que acontece nos ramos jurídico, contábil e financeiro, o gestor também tem à disposição importantes dados sobre inovações, oportunidades, novos caminhos e locais de atuação.

Conhecer esses dados é fundamental para pensar na empresa a longo prazo, para fazer melhores escolhas e ter mais chances de alcançar o que deseja.

Mais tempo para pensar estratégias para a empresa

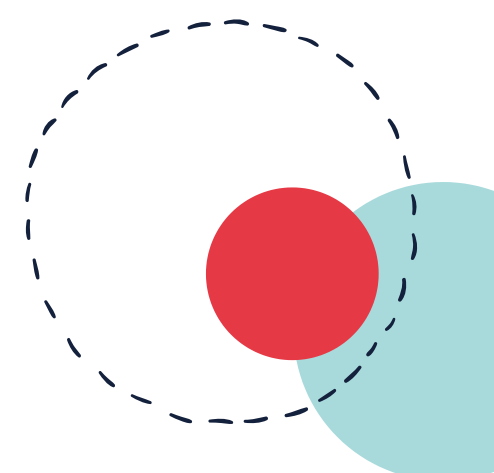
As engrenagens da empresa são fundamentais para o sucesso da mesma, mas o gestor precisa focar com muito mais afinco é na definição de estratégias do seu negócio. E ele consegue atingir esse objetivo quando não precisa gastar energia com processos gerenciais.

Deixar a parte mais burocrática e operacional para quem entende do assunto mais intimamente, para quem se capacitou para aquilo, permite ao gestor a oportunidade de ele também focar no que sabe fazer que é gerir a empresa.



Assim, o empreendedor tem mais tempo para pensar a longo prazo, planejar novas estratégias, traçar novos objetivos, reformular ideias e adquirir mais conhecimentos sobre o ramo em que ele atua. E, claro, poderá contar com os ótimos resultados alcançados pelo BPO para fundamentar suas próximas escolhas.

Assim, o BPO possibilita ao gestor focar no core business, ou seja, na atividade principal do negócio. Manter o foco naquilo que a empresa sabe fazer de melhor é crucial para o seu aprimoramento dentro do mercado.



BPO x Terceirização

Vale a pena falar um pouco sobre as diferenças entre a terceirização de serviços e a terceirização de processos. Apesar de semelhantes, as atividades são diferentes.

A terceirização de serviços, de uma maneira geral, acontece quando uma empresa contrata outra para a execução de um tipo de atividade, que pode ser limpeza, contabilidade etc. Tanto o BPO quanto a terceirização executam essa mesma função.

A diferença está na forma com que esse serviço é prestado. Na terceirização, as atividades desempenhadas são mais automáticas e pré-estabelecidas. Por isso, é mais comum a contratação de serviços que exigem menos investimento de ideias, como é o caso da área de manutenção ou segurança.

O BPO exige que a empresa contratada atue de maneira mais personalizada, adequando seus serviços para aquela organização em questão, de acordo com as necessidades do negócio. A empresa monta um plano, um projeto com um conjunto de ações que deverá desenvolver juntamente com outras estratégias da organização para um alcance melhor de resultados.

Por isso, um dos serviços mais comuns nesse tipo de relação contratual é a contabilidade, uma vez que o trabalho de um contador está diretamente ligado e em consonância com as práticas de gestão do empreendedor, interferindo nas tomadas de decisão e planejamento.

BPO e tecnologia da informação

Se os objetivos do BPO são aumento de produtividade, competitividade, aceleração de resultados e redução de custos, nada mais justo e eficaz do que investir em tecnologia para alcançar essa demanda.

Por isso, empresas que oferecem serviços de BPO precisam estar munidas de tecnologia de ponta, utilizando equipamentos que realmente ofereçam aquilo que o cliente espera de um BPO.



Automação de processos, integração de setores através de sistemas de compartilhamento de dados, softwares atuais e modernizados, canais de autoatendimento, aplicativos que agilizam tarefas são exemplos de práticas que devem ser adotadas pelas empresas que serão contratadas.

A oferta de um serviço inovador e realmente eficaz é o que vai diferenciar a empresa prestadora de serviço da concorrência que ainda não se atentou para os inúmeros benefícios dos serviços automatizados.

Se você pode ofertar o melhor do seu serviço à empresa, com agilidade, qualidade, totalmente dentro do que o mercado exige, ciente da importância das inovações tecnológicas para o sucesso de qualquer operação financeira, as chances de fechar o contrato com a organização é muito grande.

Portanto, vale reforçar que BPO e tecnologia estão inteiramente interligados e a eficiência do BPO está condicionada ao conhecimento e bom uso do aparato tecnológico que hoje está tão facilmente ao alcance da maioria das pessoas.

Saiba como o eGestor pode ajudar nesse aspecto:

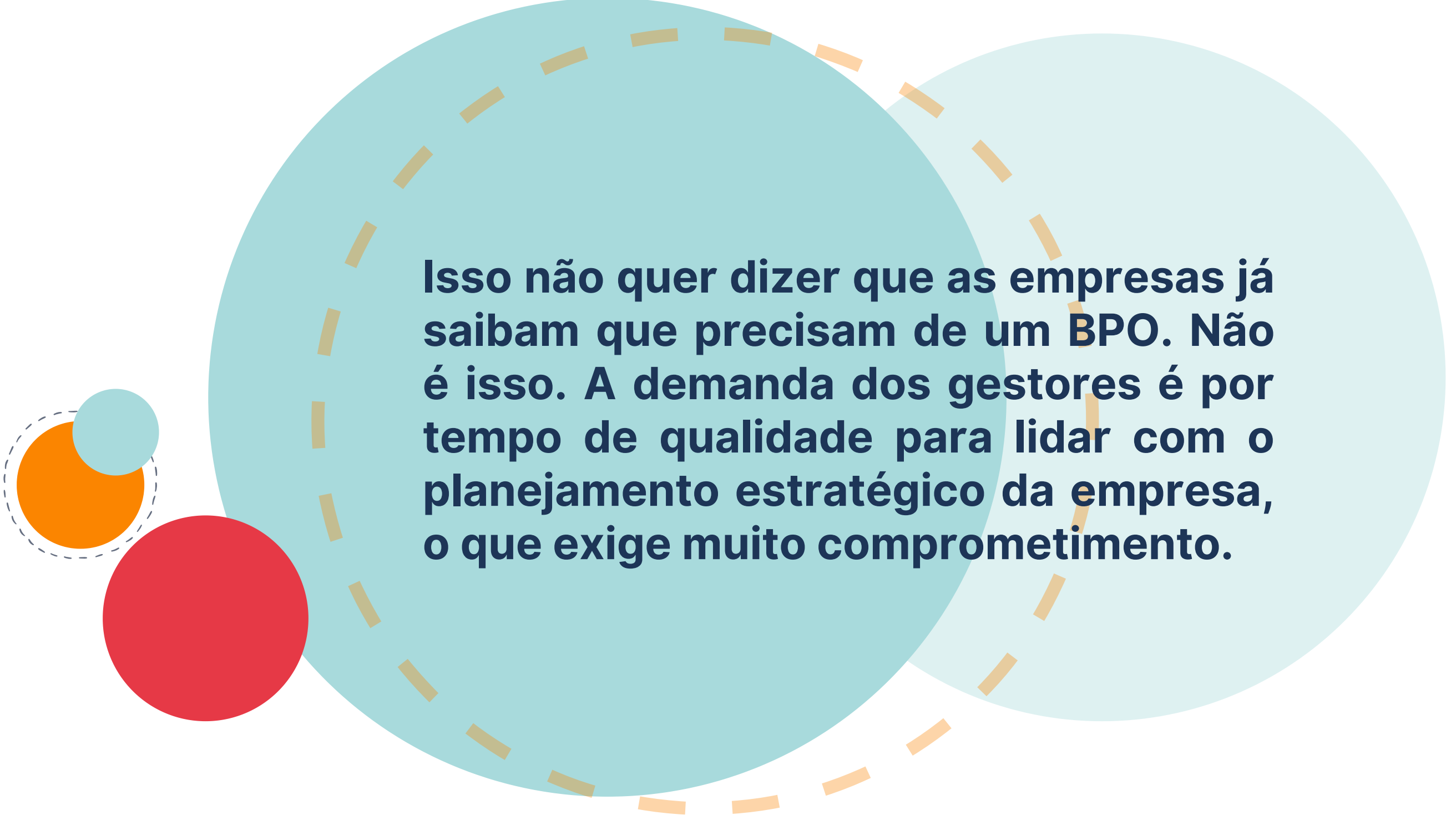
Ver agora



08

Tendências de mercado

A terceirização de processos é uma tendência no mundo dos negócios e o esperado é que se torne cada dia mais permanente em pequenas, médias e grandes empresas. Apesar da expectativa otimista, é perceptível a baixa oferta de serviços diante da grande demanda do mundo corporativo. Ou seja, a maioria das empresas já sabem o que querem, o que precisam para alavancar o negócio e fazê-lo crescer. Resta agora aos contadores, e outros profissionais do ramo, perceberem e preencherem essa lacuna no mercado.



Isso não quer dizer que as empresas já saibam que precisam de um BPO. Não é isso. A demanda dos gestores é por tempo de qualidade para lidar com o planejamento estratégico da empresa, o que exige muito comprometimento.

Os gestores precisam se dedicar ao papel mais importante do seu negócio, focar no que de fato é o seu propósito enquanto empresa. E, para isso, ele precisa estar tranquilo em relação ao desempenho de outros setores secundários como o financeiro, o jurídico e o tributário, por exemplo.

Então, o que as empresas prestadoras de BPO devem fazer é captar essa necessidade, saber o que precisam oferecer da maneira mais eficiente possível e cumprir o seu papel enquanto aliados do gestor no crescimento do negócio.

Como aplicar na empresa

Para os profissionais de contabilidade que desejam praticar o BPO, mas não sabem por onde começar, o passo a passo a seguir será muito útil. Confira.

Comece organizando a sua empresa

Para ofertar um serviço de qualidade e com eficiência, é necessário que a sua própria empresa seja uma prova da sua competência. Portanto, comece listando seus serviços, defina formatos padrão de execução de tarefas, adote plataformas, softwares e sistemas que viabilizem todo o processo etc.

E, claro, procure saber o máximo sobre o funcionamento dos serviços. Além de pesquisar e estudar muito sobre o assunto, o contador também pode entrar em contato com profissionais mais experientes, o que pode ser bastante inspirador.

Tenha um sistema de gestão financeira

Com softwares de gestão, a sua empresa oferece serviços essenciais, com agilidade e qualidade. Aqui a empresa faz emissão de notas fiscais, boletos bancários, agendamento de pagamentos e muitas outras tarefas relacionadas ao setor financeiro.

Vimos que um bom serviço prestado pelas empresas de BPO depende muito do material que ela utiliza para executar o seu trabalho. Logo, vale a pena investir em equipamentos e softwares diferenciados, uma vez que o custo-benefício desta aquisição será nítido e propulsor do seu sucesso enquanto profissional do ramo.

Monte uma boa equipe

O contador pode começar sozinho a empresa de BPO, mas o ideal é que ele forme aos poucos uma equipe de trabalho para dar conta das demandas futuras e ampliar o faturamento. Para isso, é preciso investir em capacitação e formação desses profissionais não só em relação ao domínio do conhecimento teórico, mas também ao uso prático das ferramentas de gestão.

Além disso, também é viável analisar as características de cada colaborador a fim de identificar o seu ponto forte. Nem todos os profissionais, por mais que tenham a mesma formação, dividem as mesmas habilidades técnicas e sociais. Por isso, é importante montar um verdadeiro time para não deixar nenhuma área descoberta.

Além do conhecimento técnico fundamental, é preciso também fortalecer essa equipe, fazendo com que todos se sintam como parte de um projeto importante e vital para as empresas onde trabalham e também para quem eles prestam serviço.



Crie a sua própria metodologia de trabalho

É extremamente importante saber como funciona cada serviço ofertado para que a sua empresa crie um método único e próprio de entregar o que o cliente precisa. É possível fazer isso ao longo do trabalho, à medida que você vai vendo como tudo funciona na prática, mas é necessário não perder o foco desse propósito.

Quando você cria um jeito eficiente e próprio de trabalhar, você sabe o que vai oferecer, sabe quais são os resultados, pode oferecê-los com mais ousadia, segurança e autoridade, requisitos fundamentais para qualquer empresa que esteja cogitando adotar um serviço de BPO.

Defina para quem você vai trabalhar

Esse é um ponto muito importante porque definir o público-alvo também é o que vai definir a sua forma de trabalhar, o catálogo de serviços que a sua empresa vai ofertar, o tamanho do investimento e a tabela de custos e valores, dentre outros pontos.

Portanto, é preciso definir para quem você vai trabalhar. Pequenas ou médias empresas? As empresas de porte menor costumam oferecer uma demanda maior de trabalho exatamente porque a formação delas nem sempre contempla alguém que entenda da área financeira ou contábil e por falta de um departamento único de contabilidade.

As pequenas empresas também são as que mais precisam de dedicação total ao negócio sob o risco de verem o sonho de empreender ir por água abaixo por falta de contato frequente e atenção direta ao desempenho do negócio. Portanto, monte o seu portfólio de serviços com base na demanda do mercado.

Crie pacotes de serviços

O contador já deve saber que as empresas não têm as mesmas demandas ou necessidades. Essa singularidade acontece por causa do nicho de atuação, do nível de desenvolvimento, do tipo de gestão e da própria necessidade do negócio.

O que a sua empresa de BPO deve fazer é se adaptar e ofertar serviços de acordo com o que cada empresa precisa. Para isso, a orientação é criar um catálogo com pacotes de serviços e valores diferenciados.

Montar esse kit de serviços é simples. Reúna todas as ações desempenhadas por você e pela sua equipe, defina o valor de cada um e forme conjuntos de acordo com as demandas mais recorrentes. Cobre pelo pacote de serviços e também ofereça valores individuais.

É importante ter tudo isso de forma detalhada para deixar o contratante ciente do que ele está adquirindo, evitando conflitos futuros. Também é uma ótima maneira de instigar no seu cliente o desejo de fechar um pacote mais completo, certamente, bem mais vantajoso.

Como vimos, não é difícil montar um BPO financeiro dentro de uma empresa, desde que o contador saiba exatamente o que precisa fazer para atender a demanda do seu cliente e saiba usar os benefícios da tecnologia a seu favor. A terceirização de processos é uma realidade no mercado de pequenos e médios negócios e a tendência é que a estratégia se expanda ainda mais à medida que os bons resultados vão surgindo.

Segundo pesquisas realizadas pelo Sebrae, boa parte das pequenas empresas que fecham as portas em menos de três anos são afetadas por falta de conhecimento técnico especialmente na área de controle financeiro e contábil. Ou seja, não basta ser bom na sua atividade-fim. A empresa precisa ser boa em tudo. E nada melhor do que fechar parcerias seguras com quem entende realmente da área operacional para investir foco e energia no desenvolvimento e fortalecimento da empresa.

Conheça mais sobre o eGestor e como ele pode ajudar a montar o seu BPO:

Conhecer agora



www.egestor.com.br

Para mais materiais exclusivos, siga:



Zipline Tecnologia Ltda. Rua do Acampamento nº 380 - Salas 1, 2 e 3 - Centro - Santa Maria - RS - 97050-002

Ligue: 0800 603 3336 ou clique aqui e consulte o telefone da sua localidade.
atendimento@zipline.com.br