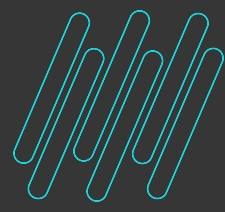


BPO

Estruturação e Operação na prática

» Bruno Patrocínio e Karen Ikeda

◀ 2022/ Agosto



“

BPO

O que é ? Onde vive?
Do que se alimenta?”

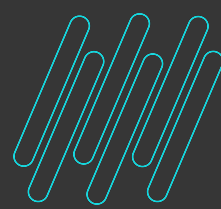
”



BPO

Tamanho de mercado total: **717.261 empresas**
Tamanho de mercado Fat > 4.5M: **3.000+- empresas**





FIQUE SABENDO | CHAMADAS | NEWS

Por que a Terceirização de serviços cresceu em 94% das empresas?

Os serviços terceirizados que mais cresceram nas buscas em São Paulo foram terceirização de gestão financeira (358%), portaria (97%) e folha de pagamento (82%)

De **Leonardo Grandchamp** — em 30 nov 2021 8:54

GESTÃO 3 minutos de leitura

Aa+ Aa-

BPO pode ser solução para as empresas diante do atual cenário econômico

Mais que uma estratégia, é uma necessidade para aqueles negócios que querem permanecer forte e, neste 'novo mundo', cresce o número de empresas que adota este processo



Por **Redação** em 22 de fevereiro de 2021 - 7:58 am



Outsourcing cresce no setor empresarial por diminuir custos e agregar mais produtividade às organizações

Com o aumento do trabalho de home office, empresas de BPO se adequam às novas estratégias e também assumem o papel de revisoras de empresas, sob a tutela de gestores

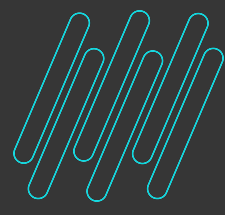


Outsourcing cresce no setor empresarial por diminuir custos e agregar mais produtividade às organizações

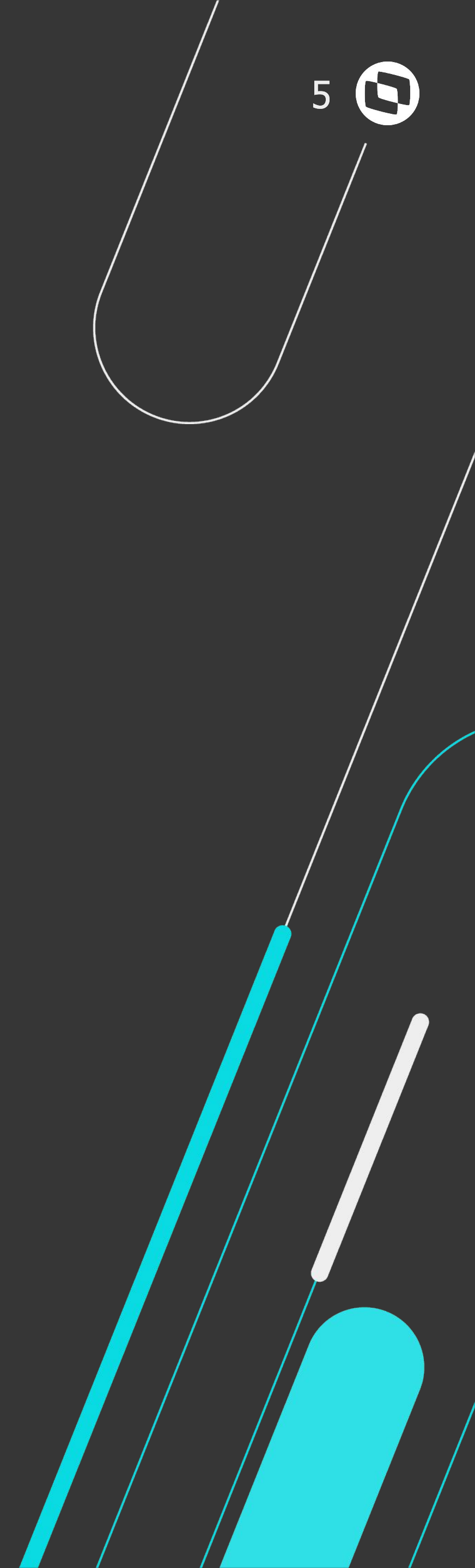
Com o aumento do trabalho de home office, empresas de BPO se adequam às

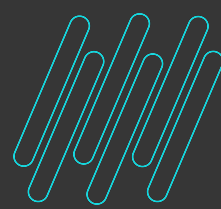


Por que a Terceirização de serviços cresceu em 94% das

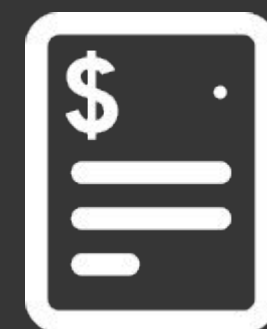


“ E por qual motivo
empresas buscam BPOs ? ”





Terceirizar trabalho no qual elas não são especialistas mas precisam ser feitas, por exemplo:



Processamento de folha de pagamento



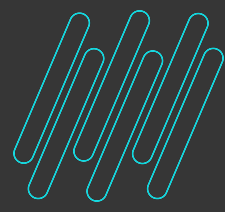
Envio de obrigações fiscais da empresa



Envio de obrigações fiscais dos funcionários da empresa

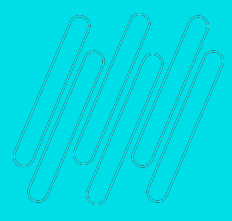


Gerir o fluxo de caixa da empresa



“A mudança é o processo gerado pela necessidade de adaptação.”

Laercio Legon



Quais as possíveis soluções tecnológicas para o BPO



ERP:

Enterprise Resource Planning

Protheus 11 > Manutenção de Ativos > Consultas > Gerencial

Custos - 99/01 Mac-de-obra - 99/01

Gerencial de Mão de Obra

Tipo de Análise: Ociosidade **Pesquisar entre:** 01/01/2008 Até 01/01/2014 **Período:** Único [Nova Consulta](#)

Visualizar por: Centro de Custo **Pesquisar entre:** **Tipo de Custo:** Médio [Gerar Consulta](#)

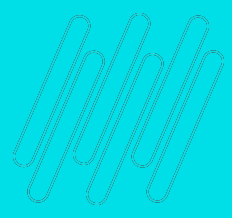
Centro Custo	Nome	Hrs. Produt.	Valor	%	Hrs. Improd.	Valor	%	Total Hor
3111	PRODUCAO PA - CUSTO DIRET	613,23	9.200,70	76,92	184,00	2.760,00	23,08	797,23
3113	PRODUCAO PA - CUSTO INTER	45,00	900,00	84,91	08,00	160,00	15,09	53,00
3121	SEMI ACABADO 1 - CUSTO DI	40,00	520,00	100,00	00,00	0,00	0,00	40,00
3174	MANUTENCAO PREDIAL	38,30	134,75	82,80	08,00	28,00	17,20	46,30
3175	FERRAMENTARIA	87,30	875,00	100,00	00,00	0,00	0,00	87,30
3176	ALMOXARIFADO MANUTENCAO	05,00	24,00	100,00	00,00	0,00	0,00	05,00

Total Produtivas: 829:23 horas Total Improdutivas: 200:00 horas

Especialidade	Nome	Quant. Func.	Hrs. Produt.	Valor	%	Hrs. Improd.	Valor
M04	MECANICO 4	1	40,00	520,00	100,00	00,00	

Total Produtivas: 40:00 horas Total Improdutivas: 00:00 horas

TOTUS 2011 - C&A T. M&S&I 7 Melhores Administrador 17/08/2015 TESTE / MATRIZ



Quais as possíveis soluções tecnológicas para o BPO



PORTAL

MEU CHECKLIST

Início Gerenciador de atividades

Gerenciador de atividades

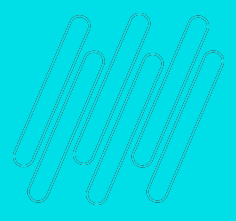
+ Novo checklist

Arraste a coluna até aqui para agrupar

Id do checklist	Objeto	Roteiro	Executor	Localidade	Data planeja...	Data
ee934467-bb9a-4777-a8...	FGR5654			TOTVS MATRIZ	12/11/2020	12/11/2020
6cb2e7cd-7523-4196-ae...	FGR5654			TOTVS MATRIZ	05/11/2020	05/11/2020
8fef5949-2ff8-4866-9b2f...	FGR5654			TOTVS MATRIZ	22/10/2020	22/10/2020
8847cf46-e2e4-456f-a0b...	FGR5654			TOTVS MATRIZ	13/10/2020	13/10/2020
eb55fe70-eca8-4375-ac9...	FGR5654			TOTVS MATRIZ	09/10/2020	09/10/2020
4c7285e9-af8a-48ce-8b...	FGR5654			TOTVS MATRIZ	06/10/2020	06/10/2020
04c7ccd6-2ab4-4b13-b3...	MUC4050			TOTVS MATRIZ	06/10/2020	06/10/2020
7441bac4-5737-441f-97...	FGR5654			TOTVS MATRIZ	24/09/2020	24/09/2020
c3abea95-3099-4c1c-95...	FGR5654				18/09/2020	18/09/2020
	FGR5654			TOTVS MATRIZ	18/09/2020	18/09/2020

Carregar mais resultados

Carregar todos

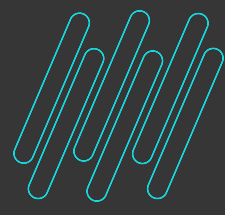


Quais as possíveis soluções tecnológicas para o BPO



APPS





“Cada história
uma jornada.”



- **Gabriel**
- **28 anos**
- **Analista de marketing Pleno**

"Seria ótimo ter um lugar onde posso marcar meu ponto, solicitar documentos , alterar dados e saber sobre meus benefícios em **um único app.**"

Marcação de ponto



Informações de benefícios





- **Júlia**
- **26 anos**
- **Analista de RH**

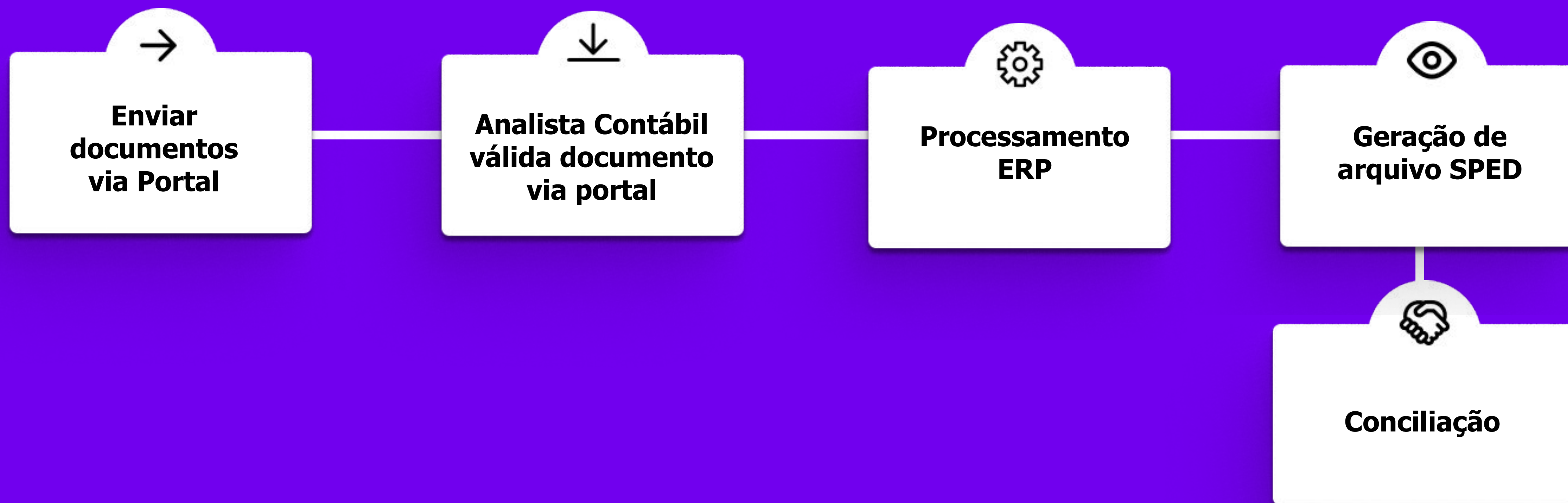
Júlia trabalha fazendo o gerenciamento de RH de empresas de grande porte, e para isso **precisa de ferramentas**. Porém percebe que não são tão intuitivas e de fácil manuseio. Também precisaria de uma integração entre outros programas que utiliza. Por vezes acaba tendo problemas de comunicação com seus clientes, o que dificulta e atrapalha seu dia a dia





- **Miguel**
- **32 anos**
- **Contador**

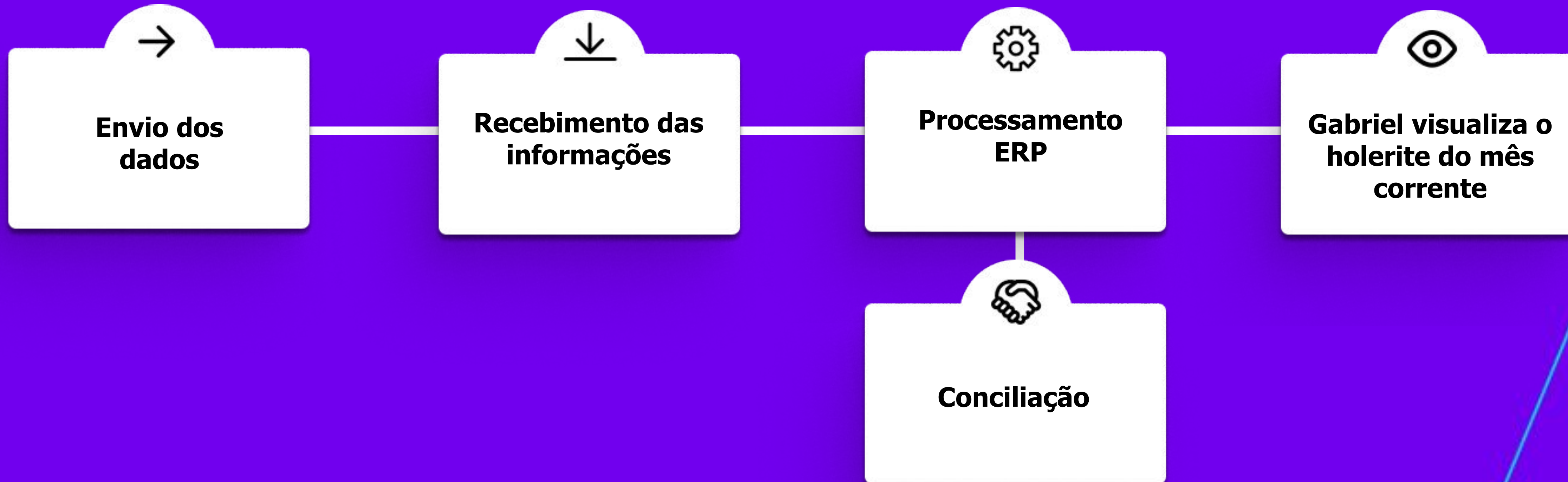
Já utilizavam um escritório de contabilidade de forma tradicional há anos. Documentos seguem impressos e são enviados em pastas ou emails para um escritório que presta assessoria. Porém, Miguel tem sentido falta de processos mais tecnológicos e com mais expertise, com softwares onde pode ter uma visão do todo de forma mais rápida e eficiente.

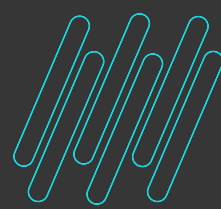




- **Fernando**
- **32 anos**
- **Contador**

Meus clientes procuram em mim referências mercadológicas, expertise e qualidade. **Preciso estar à altura dessa expectativa para atendê-los da melhor forma possível.**





Vantagens do BPO



Foco da empresa na atividade principal

Mão de obra qualificada para focar nas atividades secundárias da empresa

Agilidade nos processos -> Ferramentas certas, legislações atualizadas

Redução de riscos de negócio

Redução anual de custos operacionais com RH entre 15% e 40%;

Agilidade no tempo de resposta;

Flexibilidade na gestão dos serviços e das necessidades do negócio;

Redução de riscos trabalhistas e fiscais;

Eliminação de custos decorrentes de falhas no processamento e na aplicação da legislação;

Operações com estrutura de custos variáveis, de forma previsível e gerenciável;

Direcionamento do foco do cliente para atividades que agregam valor aos seus negócios;

Potencialização da eficiência e dos resultados da área;

Processos operacionais baseados nas melhores práticas;

Geração de base de conhecimento e formação contínua da equipe;

Gestão de produtividade e performance;

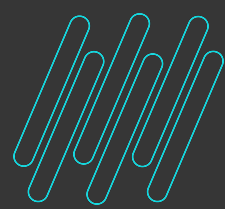
Redução de incidentes recorrentes e erros manuais;

Ferramentas preditivas;

Ganho com otimização de infraestrutura e treinamentos;

Know-how de uma equipe especializada na área em questão;

Melhores resultados operacionais e de vendas.



Vantagens do BPO



Foco da empresa na atividade principal

Mão de obra qualificada para focar nas atividades secundárias da empresa

Agilidade nos processos -> Ferramentas certas, legislações atualizadas

Redução de riscos de negócio

Redução anual de custos operacionais com RH entre 15% e 40%;

Agilidade no tempo de resposta;

Flexibilidade na gestão dos serviços e das necessidades do negócio;

Redução de riscos trabalhistas e fiscais;

Eliminação de custos decorrentes de falhas no processamento e na aplicação da legislação;

Operações com estrutura de custos variáveis, de forma previsível e gerenciável;

Direcionamento do foco do cliente para atividades que agregam valor aos seus negócios;

Potencialização da eficiência e dos resultados da área;

Processos operacionais baseados nas melhores práticas;

Geração de base de conhecimento e formação contínua da equipe;

Gestão de produtividade e performance;

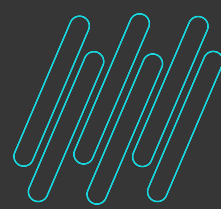
Redução de incidentes recorrentes e erros manuais;

Ferramentas preditivas;

Ganho com otimização de infraestrutura e treinamentos;

Know-how de uma equipe especializada na área em questão;

Melhores resultados operacionais e de vendas.



Mercado de BPO Financeiro deve movimentar US\$ 95 bilhões até 2024.

18 de julho de 2022 - Objetiva
Consultoria Empresarial



OBRIGADO



BRUNO PATROCÍNIO E KAREN IKEDA

TOTVS Prestadores de Serviço

- Tecnologia + Conhecimento são nosso DNA.
- O sucesso do cliente é o nosso sucesso.
- Valorizamos gente boa que é boa gente.



[totvs.com](https://www.totvs.com)



[totvs.store](https://www.totvs.store)



[@totvs](https://twitter.com/totvs)



[@totvs](https://www.instagram.com/totvs)



[/totvs](https://www.youtube.com/channel/UC...)



[company/totvs](https://www.linkedin.com/company/totvs)

#SOMOSTOTVERS

