

EFICIÊNCIA NOS PROCESSOS DE APOIO AO NEGÓCIO INCREMENTA COMPETITIVIDADE



Num contexto de forte competitividade as organizações necessitam concentrar os seus recursos na inovação e na prossecução da estratégia de negócio, aplicando o seu know how naquilo que são as suas atividades core. No entanto, passar para segundo plano a gestão de atividades internas de suporte ao negócio pode comprometer a capacidade competitiva, por erros de gestão, desadequação de procedimentos, excessivo consumo de recursos em procedimentos burocráticos e acréscimo de custos operacionais. Garantir o sucesso do negócio passa também por saber reorganizar, integrar e otimizar os processos internos de gestão da organização. Neste sentido, recorrer ao BPO (Business Process Outsourcing) para gerir as atividades de suporte pode permitir

importantes ganhos de eficiência.

O Desafio

De forma a centralizar as suas áreas de suporte e assegurar a gestão mais eficiente e flexível dos seus processos de gestão interna - nas vertentes de recursos humanos, contabilística e financeira - o banco Montepio, reconhecida entidade bancária portuguesa, integrou uma solução de BPO através da PT.

Maior liberdade e mais tempo para gerir o negócio

O recurso ao BPO permitiu ao banco Montepio passar a gerir todos os seus processos de despesas, compras e pagamentos a colaboradores e fornecedores através de uma plataforma web, a partir da qual os gestores podem facilmente consultar a qualquer momento toda a informação necessária, colocar encomendas, gerir orçamentos, visualizar imagens de faturas e despesas de colaboradores, proceder à respetiva aprovação, efetuar ordens de pagamento, etc.

Sendo uma solução web-based, permite que os processos sejam efetuados em qualquer lugar, não obrigando a presença no local de trabalho. Todos os processos funcionam em

workflow - os documentos, após triagem, digitalização e recolha de dados passam a circular em formato digital, sendo todo o subsequente processo de validação, aprovação e consulta devidamente controlado e monitorizado. Através do portal os gestores podem também consultar e atualizar informação sobre fornecedores e colaboradores, assim como visualizar um conjunto alargado de mapas contabilísticos, extratos de conta, diários, orçamentos, entre outros.

O processo contabilístico passou a ser desenvolvido de forma automática - através do reconhecimento de caracteres (OCR – Optical Character Recognition), a plataforma valida se a fatura em causa tem encomenda e se todos os dados forem coincidentes procede automaticamente à contabilização, ficando desbloqueada e pronta para pagamento. A gestão e controlo de forma centralizada de todas as encomendas geradas e faturas recebidas permite minimizar erros, duplicações ou extravio de documentos. A plataforma web garante a validação prévia de cabimento orçamental assim como a harmonização contabilística e fiscal, garantindo a uniformização vertical de todos os processos e procedimentos de Purchase-to-Pay em todas as áreas da organização.

Integra ainda uma solução de comunicação CRM entre o banco Montepio e a PT. Esta funcionalidade garante o tratamento e a resolução de todas as solicitações efetuadas pelo banco nos tempos previstos (SLA – Service Level Agreement).

Eficiência e flexibilidade na gestão das atividades de suporte em alinhamento com a estratégia da organização

A gestão em BPO das operações de suporte administrativo veio proporcionar ao banco Montepio evidentes ganhos em termos de eficiência operacional, redução de custos e segurança na gestão dos seus sistemas de informação interna. Por outro lado, a gestão integrada e centralizada de processos veio assegurar maior agilização, rigor e rapidez no acesso à informação de gestão, para além de possibilitar o ajustamento contínuo dos processos de suporte à estratégia da organização.

- **Otimização na gestão de recursos** – os recursos internos passaram a focar-se nas questões estratégicas do negócio, deixando de se preocupar com a execução de atividades de apoio.
- **Facilidade no acesso e processamento da informação de gestão** - a

desmaterialização de documentos facilita a sua consulta e arquivo. A maior celeridade e rigor no processamento das operações permitiu incrementar a qualidade de relacionamento do banco com fornecedores e colaboradores. Em pouco mais de um ano foram respondidas mais de mil solicitações, tratadas mais de oito mil faturas e mais de cinco mil relatórios de despesas de colaboradores.

- **Redução de custos operacionais** – o recurso ao BPO permitiu ao banco reduzir o investimento em recursos técnicos e humanos para assegurar a manutenção e evolução dos seus sistemas de suporte. Em pouco mais de um ano verificou-se uma redução de custos operacionais superior a 30%.
- **Ajustamento permanente dos processos internos à estratégia de negócio** - o incremento de eficiência e a melhoria contínua na execução dos processos de suporte com recurso a equipas técnicas especializadas permite ao banco expandir a sua estratégia sem condicionamentos ou limitações de natureza operacional.

Conforme refere **António Farinha**, Diretor de Serviços Partilhados no Montepio, “recorrer a serviços de BPO é atualmente um processo normal nas empresas, permitindo obter uma gestão de processos mais centralizada e eficiente nos serviços contratados, a partir do know how especializado do prestador de serviço. Do nosso lado, os benefícios são sentidos principalmente a nível da eficiência na gestão integrada dos processos e na redução de custos. O projeto foi implementado em estreita parceria e colaboração com as nossas equipas internas, tendo sido continuamente ajustada a adequabilidade da solução. A gestão da transição de processos foi sempre assegurada pela PT com forte apoio no levantamento e na reengenharia de processos. Em termos globais estamos satisfeitos com o serviço, sendo esta uma clara aposta do Montepio para o futuro.”

PT disponibiliza soluções de Business Process Outsourcing que contribuem para a competitividade das organizações

A PT disponibiliza às organizações soluções de Business Process Outsourcing (BPO) que permitem gerir de forma integrada e harmonizada todas as funções de suporte ao negócio. Estas soluções, desenhadas à

medida das necessidades e especificidades de cada organização, têm por base a elevada experiência da PT em gestão de processos de mudança e de migração. Dentro do grupo Portugal Telecom, a PT centralizou e uniformizou os processos de todas as áreas administrativas (Recursos Humanos, Logística,

Financeira, Gestão de Espaços e Serviços, etc.), através de uma empresa especializada em BPO – a PT PRO - tendo implementado igualmente amplos processos de mudança externos, em diversas empresas nacionais de referência com presença em Portugal, Espanha e Angola.

Este texto está escrito ao abrigo do novo Acordo Ortográfico