

CARÁCTERÍSTICAS E APLICAÇÃO DO BPO COMO ESTRATÉGIA DE REDUÇÃO DE CUSTOS EMPRESARIAIS

Cauê Cardoso de Freitas¹

Waldemar F. M. Martins²

Resumo

Com a árdua crise atual, cresce a busca por redução de custos e aumento de qualidade para maior competitividade, assim, meios de automação e redução de funcionários. Sendo assim o BPO entra em pauta em diversas empresas, a forma de alterar o custo fixo alto de salários por um custo variável conforme demanda. O tema, BPO (Business Process Outsourcing), é normalmente conhecido por entrar em países que enfrentam grandes recessões, comerciais e financeiras, e assim geram mais empregos a classe mais baixa e custeando operações que por altos custos deixaram de existir, ou mostrando novas possibilidades de redução de custos e ainda assim aumentando sua qualidade entregue ao cliente final, sempre abertos e gerindo em conjunto (contratado e contratante) as métricas, treinamentos e métodos utilizados entre as duas empresas, fazendo movimentos de transição, até que ambas se estabilizem com sucesso. Este trabalho tem como objetivo principal situar o BPO no mercado atual, informando como esse atua e quais são os requisitos para qualquer empresa poder utilizar deste serviço para melhoria de custos e qualidade em seu produto. Com isso, foram apresentados história e estado da arte do setor no mundo para posteriormente citar o crescimento do BPO em território nacional. Assim, foi possível chegar a conclusão que o BPO atualmente é um setor de necessidade primária para as empresas multinacionais, que, por conta da alta concorrência e dificuldade em manter suas operações no país acabam por ceder as prestadoras de serviço setores que não são de importância direta no core bussines mas interferem diretamente no lucro e satisfação do cliente diante do seu produto final. Também foi possível concluir que o país está no momento correto para terceirizadas começarem a atuar, já que, os salários estão regredindo por conta do alto índice de desemprego o que gera uma redução na sua folha salarial final, aumentando o percentual de lucro que a mesma implica ao mercado.

Palavras chave: BPO; Redução de custo; Terceirização.

1 Graduando no Curso de Comércio Exterior da Universidade do Vale do Itajaí – Campus Itajaí.

2 Professor Mestre do Curso de Comércio Exterior da Universidade do Vale do Itajaí – Campus Itajaí.