



Curso BPO Business Process Outsourcing

Como Desenvolver com Sucesso um Projeto de Terceirização de Serviços

Depois de sucessivas tentativas de readequação dos processos em face da obtenção da excelência na Cadeia de Valor as empresas de melhor performance avaliam continuamente novas oportunidades para tomar a frente de seus concorrentes. O *BPO*, ou *Business Process Outsourcing* (outsourcing de processos de negócios) oferece essa possibilidade.

Neste encontro você terá oportunidade de conhecer melhor os principais parâmetros para poder avaliar portfólios em serviços BPO. Saber mais sobre como conhecer soluções específicas por setor, bem como soluções comuns a várias indústrias para que os clientes se concentrem em suas competências e conquistem excelência operacional.

Se você já estiver avaliando uma solução em BPO, é provável que tenha um ou mais dos seguintes questionamentos:

- Desejas melhorar o desempenho e aumentar a lucratividade?
- Pensas em mudar a forma de como sua organização trabalha?
- Queres conquistar melhorias rápidas, efetivas e sustentáveis em desempenho corporativo?
- Consideras que o BPO é uma maneira concreta de reduzir custos, aumentar a escala e a eficiência?



Objetivo

O curso tem por objetivo capacitar aos alunos a analisar e compreender os principais conceitos, estratégias e limites da terceirização, detalhando como terceirizar de forma planejada e selecionar criteriosamente um prestador de serviços.

Público alvo

O curso é dirigido para profissionais que querem terceirizar de forma planejada e comprometida com resultados, bem como para prestadores de serviços que queiram se atualizar e atender adequadamente aos requisitos básicos demandados pelas melhores práticas de terceirização.

Benefícios

Apresentar uma estrutura referencial básica e detalhada para garantir o sucesso de qualquer iniciativa de terceirização de processos empresariais. Ao final do treinamento os participantes terão condições de:

- Compreender claramente as etapas que envolvem a definição, planejamento e programação de uma iniciativa de terceirização de processos empresariais;
- Conhecer os cuidados que um tomador de serviços terceirizados deve ter para identificar, abordar e seleção um prestador de serviços;
- Descrever as principais atividades que envolvem a execução e o encerramento de um projeto de terceirização de processos de forma a reduzir ao máximo a ocorrência de algum risco no desempenho operacional do processo terceirizado.

Metodologia de ensino

O processo de ensino e aprendizagem deste curso está baseado nos seguintes pontos:

- Quatro blocos de palestras expositivas;
- Grande interatividade com o público participante para fixar os conceitos ministrados;
- Distribuição de textos e documentos em forma digital que irão complementar as idéias e os conceitos de foram apresentados;
- Apresentação e discussão de casos práticos dos próprios participantes e de terceiros.



Pré requisitos

Não há pré-requisito específico, mas, recomenda-se que o participante tenha conhecimentos básicos sobre gestão empresarial, gestão da informação, uma visão conceitual da Gestão por Processos e Gestão de Projetos.

Material Didático

Apostila fornecida com os slides do curso e espaço para anotações. Também será indicada uma bibliografia básica para os participantes que desejarem se aprofundar dos principais conceitos apresentados.

Conteúdo Programático

Os objetivos do curso são alcançados em um processo interativo, onde os requisitos para a constituição de um BPO são explorados na mesma forma que o processo para implementação deste. Os tópicos são:

- 1. Introdução**
- 2. Análise de Oportunidades de Terceirização**
- 3. Seleção de Fornecedores em Potencial**
- 4. Due Diligence**
- 5. Contratação**
- 6. Transição para o Terceiro**
- 7. Gestão da Operação do Serviço Terceirizado**
- 8. Plano de Extinção Contratual**



Facilitador:

É administrador de empresas. Realizou estágios de aperfeiçoamento profissional em Gotemburgo na Suécia e em Boston nos Estados Unidos. É palestrante convidado de empresas, instituições superiores de ensino e pesquisa, congressos e eventos técnicos internacionais. É especialista em Planejamento e Gestão de Contratos de Serviços Complexos. Cursou o Programa de Pós-Graduação em Administração da COPPEAD da UFRJ.

*Material desenvolvido para o
treinamento em parceria com o
GrupoTreinar. É proibida a
cópia deste conteúdo, no todo ou
em parte, sem autorização prévia.*
