

## PricewaterhouseCoopers e TCI firmam aliança estratégica para oferecer BPO completo

*Líderes do mercado brasileiro de BPO em suas especialidades compartilham competências para atender às necessidades de transformação do negócio de seus clientes por meio de melhoria de processos e inovação no Back office.*

Duas das líderes do setor brasileiro de BPO (*Business Process Outsourcing*), mercado ainda em franco crescimento no Brasil e na América Latina, impulsionado principalmente pela busca do Brasil como segunda opção de BPO *offshoring* depois da Índia, anunciam uma aliança estratégica para oferecer soluções flexíveis, especializadas e completas para o *Back office* das empresas. A área de outsourcing da PricewaterhouseCoopers e a TCI unem seu *expertise*, produtos e serviços com o objetivo de oferecer aos clientes uma solução completa de *outsourcing* de *Back office*.

“Decidimos firmar esta aliança para compartilhar nossas competências na área de BPO e proporcionar mais benefícios aos nossos clientes”, afirma Wilson Marques, sócio da PricewaterhouseCoopers e líder de Outsourcing. O presidente da TCI, Roberto Marinho Filho, explica que o foco da aliança é a melhoria de processos e o ganho operacional e tecnológico com a contribuição mútua entre as companhias.

PricewaterhouseCoopers e TCI são empresas atentas às demandas do mercado brasileiro de *outsourcing* que, segundo o IDC, movimentou cerca de R\$ 5 bilhões em 2006 e deve crescer para quase R\$ 12 bilhões até 2011. De acordo com o Gartner, o segmento de BPO tende a ser um dos setores de maior crescimento no mundo, com taxa acima de 10% ao ano, em função da difusão do conceito de centro de serviços compartilhados e *offshoring*. O mercado global esperado para 2008 já ultrapassa a casa de U\$ 300 bilhões. Neste cenário, as duas companhias enxergam a aliança como forma de maximizar suas competências e crescer num mercado em que, cada vez mais, é necessário agregar inteligência e ganhar escala por meio de parceiros estratégicos de *sourcing*. “O Brasil tem potencial para se tornar um *player* global de *outsourcing*. O segmento de tecnologia da informação (TI), um dos braços deste setor, já está dando seus primeiros passos nesse sentido”, afirma Marques.

### **PricewaterhouseCoopers e TCI – BPO completo**

Segundo Marques, a área de outsourcing da PricewaterhouseCoopers agrega à TCI os seguintes pontos importantes da cadeia de BPO: recursos humanos, finanças, tributos e contabilidade. Já a TCI, por sua vez, agrega tecnologia, gestão e processamento de documentos, logística de materiais, gestão de estoque, *contact center* e inovação de produtos e serviços que serão oferecidos pelas duas empresas. No caso da área consultiva, a contribuição é

mútua e visa potencializar os trabalhos tanto da TCI quanto da PricewaterhouseCoopers, já que ambas possuem *expertise* no setor.

Às empresas clientes destas soluções, a aliança torna-se opção para a compra do BPO completo de seu *Back office*, mantendo a especialização de cada uma das empresas (TCI e PwC). Segundo as definições do Gartner: *Demand Management*, é a gestão dos processos que ligam uma organização aos seus clientes estabelecidos e potenciais, também chamado de *customer care*, aqui soluções como *contact center* são ofertadas; *Human Resources*, que inclui o processamento e *outsourcing* da folha de pagamento, gestão de benefícios, recrutamento e contratações, treinamento e instrução e administração de pessoal; *Finance and Accounting*, que inclui atividades regulatórias, gestão dos pagamentos de clientes, impostos, tesouraria e gerenciamento de risco; *Supply Management*, como transporte (produtos ou serviços), gestão, processamento, armazenamento de produtos, informações e documentos, *make / deliver* (criação e entrega de um produto ou serviço) e a compra de materiais para a geração de um produto ou serviço; *Vertical Industry Specific Processes*, que, por exemplo, inclui o processamento de crédito imobiliário, análise de sinistros dentre outros que são processos de *Back office* específicos de cada indústria.

### Escopo da aliança PricewaterhouseCoopers e TCI

Escopo da cadeia de Outsourcing	Vertical industry specific processes		
	Business Process Management	✓	✓
Finance & Accounting			✓
HR Payroll & HR Processes			✓
Supply Chain Management	✓		
Procurement		✓	
Demand Management (Customer Care)	✓		✓
Knowledge Process Management (ECM & Backoffice)	✓		
IT & Security Services	✓		✓

  

<span style="display:inline-block; width:15px; height:10px; background-color:orange; border:1px solid black;"></span> Desenvolvimento tailor-made, baseado em demanda de mercado.	✓ Atendido pela PwC
<span style="display:inline-block; width:15px; height:10px; background-color:lightblue; border:1px solid black;"></span> Escopo atendido pela parceria.	✓ Atendido pela TCI
<span style="display:inline-block; width:15px; height:10px; background-color:darkblue; border:1px solid black;"></span> Escopo ainda não atendido pela parceria.	✓ A ser explorada pelas empresas

### Outsourcing demanda capacitação profissional

A aliança entre PricewaterhouseCoopers e TCI leva em consideração também a inovação e a profissionalização do setor. No Brasil, muitas vezes, o *outsourcing*, ou terceirização de serviços, é erroneamente associado ao “corte” de pessoal, ou de recursos humanos. Sobre esse fato, Wilson Marques explica que, na verdade, o ideal e esperado de uma empresa que adere ao *outsourcing* é que a maioria de seus funcionários apenas troque de posição: “Eles passam da cadeia de suporte para a cadeia de valor”, frisa.

Wilson Marques e Roberto Marinho contam ainda que, como o setor de *outsourcing* está em constante desenvolvimento, há grande demanda por profissionais especializados nesta área. Para atender a esta demanda, que futuramente pode prejudicar o crescimento do setor, a aliança entre a PricewaterhouseCoopers e TCI envolve ainda a criação de um Centro de Formação Profissional para capacitar profissionais a trabalhar com *outsourcing*. “O fato de hoje não existir especialização nesta área representa um gargalo para o crescimento do setor. Porém, futuramente, só trabalhará neste mercado quem for certificado”, informa Marques.

### **Mais informações**

ADS Assessoria de Comunicações ([www.adsbrasil.com.br](http://www.adsbrasil.com.br))

Sílvia Balzan: (11) 5090-3014 / e-mail [silviab@adsbrasil.com.br](mailto:silviab@adsbrasil.com.br)

Stella Maya: (11) 5090-3040 / e-mail [stellam@adsbrasil.com.br](mailto:stellam@adsbrasil.com.br)

Rodrigo Fonseca: (11) 5090-3043 / e-mail [rodrigof@adsbrasil.com.br](mailto:rodrigof@adsbrasil.com.br)

**Insight Engenharia da Comunicação** ([www.insightnet.com.br](http://www.insightnet.com.br))

Sérgio Costa: (21) 2509-5399 / [scosta@insightnet.com.br](mailto:scosta@insightnet.com.br)

Marília Ferreira: (21) 2509-5399 / [marilia@insightnet.com.br](mailto:marilia@insightnet.com.br)