

## Soluções integradas de BPO da TCI permitem ao Banco BGN rastreamento total dos contratos

*Por meio de soluções de BPO, banco agiliza processos de negócios e passa a exercer rastreamento total sobre o trânsito de informações de todos os documentos e dos cerca de 30 mil contratos vendidos ao mês.*

A TCI, pioneira em soluções completas de BPO (*Business Process Outsourcing*) no País, implementou uma plataforma de serviços para o Banco BGN S.A. exercer controle e gerenciamento do trânsito de documentos referentes aos contratos de venda de empréstimos, além da gestão dos próprios contratos. São soluções de BPO para integração total da sede do banco, no Recife (PE), com as mais de 100 agências, que trabalham com a venda de aproximadamente 30 mil contratos ao mês, movimentando um volume de cerca de 300 mil documentos.

Devido ao grande volume de documentos gerados, o Banco BGN percebeu necessidade de identificar um fornecedor de *outsourcing* para auxiliá-lo na operação não apenas de guarda, mas na gestão dos documentos referentes ao registro de clientes e contratos, um a um. Neste caso, desde junho de 2005, a TCI desenvolveu e implementou soluções de BPO que envolveram organização documental dos contratos de empréstimos consignado, pessoal e de pessoa jurídica, seguindo as regras de negócios acordadas com o cliente, oferecendo sua auditoria especializada, com objetivo de identificar possíveis anomalias em cada um dos contratos, disponibilizando relatórios ao cliente via *web*; digitalização dos contratos de empréstimo de pessoa jurídica, imagens para consulta via *web*; e guarda dos contratos, com infra-estrutura para higienização do material e salas para consulta com ar condicionado, fotocopadora, telefone, fax, computadores etc.

“O Banco BGN encontrou na TCI uma empresa com *know-how* para fazer não só a guarda, mas com *expertise* e ferramentas para fazer toda a gestão dos documentos e contratos. Por meio de soluções de BPO para inovar os processos de negócios do banco, contribuimos para que ele passasse a exercer total controle sobre o trânsito de informações documentais, auxiliando-o, inclusive, a agilizar os negócios de forma segura”, conta Fábio Fischer, CEO da TCI. O executivo informa que, até abril deste ano, a TCI já realizou auditoria e tem armazenados mais de 1,1 milhão de contratos e guarda um volume superior a 11 mil caixas de documentos. Tais resultados e volume de serviços prestados são aferidos constantemente por meio de relatórios de auditoria, padrão ISO. Além dos relatórios de auditoria sobre os contratos de empréstimos para créditos pessoal e consignado, são gerados relatórios sobre o perfil e quantidade de contratos de crédito consignado registrados, além de relatórios acerca da quantidade de dias transcorridos entre o fechamento e o envio do contrato aos cuidados da TCI.

Para estes serviços, a empresa adotou uma série de serviços. Entre eles, forneceu ao banco uma plataforma tecnológica para digitalização de documentos; implementou uma central de digitação e indexação de contratos; disponibilizou espaço para armazenar os contratos digitalizados, com implantação de ferramenta de consulta via *web*; e auditoria quantitativa e qualitativa dos contratos. Entre as metas gerais a serem alcançadas pelas soluções desenvolvidas pela TCI, Fischer destaca a redução dos custos operacionais das áreas de tecnologia da informação (TI), *BackOffice* e recursos humanos (RH), melhora da qualidade dos serviços e melhores práticas de mercado para serviços de TI contratados, maiores agilidade e flexibilidade na disposição dos contratos e estabelecimento de relação de parceria de negócios com o fornecedor.

Entre os objetivos específicos, Fischer cita a redução do tempo de atendimento, garantia de se ter informações corretas nos contratos e minimização das atividades de *BackOffice* nas agências.

### **Benefícios**

Fábio Fischer conta que as soluções de BPO desenvolvidas e implementadas pela TCI no BGN proporcionaram uma série de benefícios ao banco. Entre eles, destaca o fato de tais soluções permitirem ao BGN manter seu foco em seus processos centrais, o que permite ao banco maior nível de inovação, rapidez, especialização e concentração dos recursos humanos sobre o seu *core business*, gerando maior agilidade no atendimento e, conseqüentemente, na venda de novos produtos. Isso aliado à redução de custos relacionados ao *turnover* de equipe (seleção, capacitação, treinamento etc), lançamento de novos produtos, atividades operacionais e guarda de documentos físicos.

Outros benefícios são a segurança sobre o acondicionamento adequado dos contratos e sobre a integridade das informações, além de maior segurança sobre os empréstimos concedidos; melhor atendimento aos públicos interno e externo; perenidade do acervo de documentos; identificação de possíveis fraudes na auditoria; fiscalização dos procedimentos internos das filiais e agências; maior eficiência no trânsito de informações; automatização do processo; e prestação de serviços e fornecimento de soluções integradas aos sistemas legados e às tecnologias de gestão eletrônica de documentos.

### **Sobre o BGN**

Fundado em 1994, o Banco BGN iniciou suas relações com o mercado em maio de 1995, buscando estabelecer a participação do Grupo Queiroz Galvão em atividades de prestação de serviços financeiros. Em 1997 obteve a autorização do Banco Central para operar como banco múltiplo, podendo desenvolver negócios na carteira de crédito, financiamento e investimento, além da comercial. Começou, ainda, a operar em empréstimos aos servidores públicos, com consignação em folha de pagamento. Desde então o banco vem se expandindo através deste produto, abrindo frentes em vários Estados do país.

Sempre prudente em sua atuação, o BGN segue preparado para atender a todos os segmentos do mercado. Baseado no atendimento personalizado e na agilidade de avaliação de crédito, o Banco mantém fortemente presentes os conceitos de qualidade e confiabilidade.

Em 2007 o BGN foi adquirido pela Cetelem, uma empresa pertencente ao Grupo francês BNP Paribas, e atualmente o processo de aquisição encontra-se em homologação pelo Banco Central do Brasil.

### **Sobre a TCI**

Há dez anos, a TCI oferece aos seus clientes soluções completas para terceirização dos processos de negócios, que resultam na elevação de qualidade e redução de custos por meio de melhoria nas operações que não fazem parte do foco dos seus negócios principais. No País, é a única empresa de abrangência nacional com infraestrutura para gestão de documentos, informações e materiais de forma integrada. Para isso, dispõe de metodologias e tecnologias avançadas com certificações internacionais de qualidade e conta com uma vasta carteira de projetos privados e públicos implantados em todo o Brasil, em diversos setores.



Assessoria de  
Comunicações Ltda.



A TCI é membro corporativo da IAOP (*International Association of Outsourcing Professionals*) e membro da ABGD (Associação Brasileira das Empresas de Gerenciamento de Documentos).

### **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)

Julho 2008