

**UNIVERSIDADE ESTADUAL DE GOIÁS**  
**CAMPUS NORTE – URUAÇU**  
**CIENCIAS CONTÁBEIS**

LETTICYA VITORIA LUZ LIMA

**BPO FINANCEIRO SOB A PERSPECTIVA DO PROFISSIONAL CONTÁBIL DO  
ESTADO DE GOIÁS.**

**URUAÇU-GO**  
**2023**

LETTICYA VITORIA LUZ LIMA

**BPO FINANCEIRO SOB A PERSPECTIVA DO PROFISSIONAL CONTÁBIL DO  
ESTADO DE GOIÁS.**

Trabalho de Conclusão de Curso apresentado como parte dos requisitos necessários para obtenção do título de Bacharel em Ciências Contábeis orientado pela Prof.<sup>a</sup> Esp. Paulineia Santos de Sousa.

**URUAÇU-GO  
2023**

## **BPO FINANCEIRO SOB A PERSPECTIVA DO PROFISSIONAL CONTÁBIL DO ESTADO DE GOIÁS.**

LETTICYA VITORIA LUZ LIMA

### **RESUMO**

Esta pesquisa buscou identificar as mudanças decorrentes da implementação das ferramentas necessárias à prestação de serviço do BPO Financeiro nos escritórios contábeis. A pesquisa apresentou uma limitação, devido à falta de acesso aos dados sobre as instituições que ofertam o serviço de BPO Financeiro, resultando em uma amostra reduzida para aplicação da pesquisa. Os contadores respondentes apontaram que o BPO Financeiro traz resultado positivos para os clientes, que são, em sua maioria, empresas de menor porte. O presente estudo utilizou questionário eletrônico enviadas para 15 empresas dentro do âmbito estadual de Goiás, obtendo 8 respostas. Os resultados apresentados sugerem que as empresas ofertantes ainda estão em estado inicial quanto ao serviço ofertado, por isso um menor número de clientes utilizam o serviço e o impacto monetário ainda é reduzido quanto ao seu faturamento. Os contadores veem a ferramenta como um diferencial no mercado podendo contribuir com o crescimento dos clientes, através da gestão financeira, e conseqüentemente com o crescimento da organização contábil.

**Palavras Chaves:** BPO Financeiro, Outsourcing Financeiro, Consultoria e Gestão financeira.

### **ABSTRACT**

This research sought to identify the changes resulting from the implementation of the tools necessary for the provision of BPO Financial service in accounting offices. The research presented a limitation, due to the lack of access to data on the institutions that offer the Financial BPO service, resulting in a reduced sample for the application of the research. The accountants responded pointed out that the Financial BPO brings positive results to customers, who are, for the most part, smaller companies. The present study used an electronic questionnaire sent to 15 companies within the state of Goiás, obtaining 8 answers. The results presented suggest that the offering companies are still in an initial state regarding the service offered, so a smaller number of customers use the service and the monetary impact is still reduced in terms of their revenues. Accountants see the tool as a differential in the market and can contribute to the growth of customers, through financial management, and consequently with the growth of the accounting organization.

**Key – Words:** Financial BPO, Financial Outsourcing, Consulting and Financial Management.

## 1. INTRODUÇÃO

Segundo Halvey e Melby (2007), o *Business Process Outsourcing* - BPO teve início como a delegação de processos para servidores de TI que gerenciavam e administravam com maior conhecimento determinado negócio, difundindo-se em diversas áreas em decorrência do surgimento de oportunidades.

As organizações, independente do seu tamanho, missão e ou valores, precisam que os seus agentes administradores busquem no ambiente externo, elementos que possam agregar valores aos seus produtos ou serviços, isso devido aos movimentos empresarias globais, quer seja em aspectos legais, convergências contábeis ou evolução tecnológica que atingem todas as organizações (NASCIMENTO et al., 2011). Deste modo, têm-se empresas que buscam suprir suas necessidades realizando parcerias com quem possa lhes oferecer serviços especializados, ou seja, terceirizando o trabalho em atividades de seu interesse com intuito de otimizá-lo. Estes terceiros possuem maior qualificação e competência técnica e profissional no setor em que foi requisitado o serviço e o realizará com maior qualidade (DUQUE-CEBALLOS et al., 2014).

Observa-se que o mercado tem exigido que as organizações tenham um olhar mais voltado para o processo de otimização e inovação de serviços, fazendo com que este público procure prestadoras de serviços que ofereçam um grau maior de eficiência e qualidade na prestação de serviço e também com um custo menor. Sendo assim, as organizações buscaram novas estratégias para contribuir com seu crescimento de forma assertiva e qualificada, uma das opções encontradas pelas empresas tem sido o BPO Financeiro (DUQUE-CEBALLOS et al., 2014).

Pesquisa realizada pelo SINDESPRESTEM (2008) demonstra que há no Brasil um crescimento exponencial no uso de serviços técnicos especializados, executados por prestadores externos. As empresas dedicadas à terceirização das áreas administrativas e financeiras identificam oportunidades de negócios e oferecem seus serviços, há um número cada vez maior de clientes/tomadores.

Yang et al., (2006), afirmam que *Business Process Outsourcing* (BPO) é um termo consolidado, entretanto, em permanente mudança em decorrência das novas tecnologias e crescente demanda. Aplicando-se à finanças Sîrbu, Nag e Pinteá (2012), conceituam

BPO Financeira com a finalidade de diminuição de custos, acréscimos de qualidade, ganhos de facilidades fiscais, aquisição de benefícios da gestão de risco ou de especialização operacional.

Vora (2010), afirma que pontos negativos como a perda do controle e a queda de rendimento foram identificados por algumas empresas que fizeram acordo de BPO Financeiro e não tiveram novas intenções de retorno, contudo enfatiza que o serviço é uma ferramenta que oferta mudança e melhoria na gestão financeira das organizações, caso ela opte pela adesão do serviço, trazendo reflexos positivos em vários aspectos gerencias.

Sabendo-se da crescente demanda pelo BPO Financeiro, este trabalho de pesquisa buscou identificar as mudanças decorrentes da implementação das ferramentas necessárias à prestação de serviço do BPO Financeiro nos escritórios contábeis, delimitando a população amostral aos escritórios contábeis que prestam o serviço sediados no Estado de Goiás, assim buscou-se explorar o seguinte problema: **QUAL É A PERCEPÇÃO DO PROFISSIONAL CONTÁBIL SOBRE A IMPLANTAÇÃO DO BPO FINANCEIRO NO PORTFÓLIO DE SERVIÇOS DE SUAS EMPRESAS?**

Martins et al., 2017 esclarece que há uma maior necessidade de formar profissionais contábeis no ramo de contabilidade gerencial, para que haja um suporte dentro das empresas, participando assim das decisões dos gestores. Portanto a justificativa para realização deste estudo é contribuir na identificação dos fatores positivos ou negativos para os escritórios que optaram por oferecer o serviço de BPO Financeiro em seu portfólio e como este serviço contribui para a expansão das empresas que contrataram o serviço.

Espera-se que este trabalho possa contribuir para preencher a lacuna existente em pesquisas que demonstram a percepção dos profissionais de contabilidade sobre este serviço, contribuindo também com a sociedade acadêmica, agregando valores e disponibilizando o conhecimento para sociedade.

## 2. REFERENCIAL TEÓRICO

Proveniente da língua inglesa, o termo *Business Process* pode ser literalmente traduzido como Processo de Negócio. Já a palavra *outsourcing*, formada pela combinação das palavras *out*, *source* e *using*; significa, literalmente, utilizar recursos externos.

O termo BPO (*Business Process Outsourcing*) por sua vez é utilizado para demonstrar a terceirização de todo e qualquer processo e/ou procedimento de uma organização a outra empresa especializada na operação ou negócio em questão.

Greaver II (1999) relata o surgimento do processo de terceirização logo após o início da II Guerra Mundial, onde as indústrias bélicas norte-americanas passaram a delegar algumas atividades para empresas prestadoras de serviços, pois desejavam concentrar-se no desenvolvimento e produção de armamentos.

### 2.1 BPO FINANCEIRO

Compreendendo-se que o BPO é a entrega de alguns processos internos a uma empresa especializada, com o objetivo de permitir que a contratante possa focar exclusivamente na sua atividade fim, pode-se perceber que com o aumento da competitividade o BPO assume uma posição cada vez mais essencial nas organizações.

O aumento da produtividade, a melhoria do desempenho e a qualidade de serviço são fatores cruciais para o sucesso das organizações, neste contexto, a terceirização de processos se apresenta como um elemento integrante da tomada de decisão estratégica e como uma forma importante para acrescentar qualidade e eficiência nas várias atividades da organização.

Conforme Martins et al. (2017), o BPO Financeiro e Contábil tem cunho estratégico, sendo esse não somente viável economicamente para empresas que têm menos condições de manter esses setores trabalhando internamente, como é também uma transferência de responsabilidade para profissionais habilitados melhorarem a qualidade da informação e auxiliarem na tomada de decisão gerencial.

Todavia, é preciso ter cautela ao contratar este serviço sendo necessário uma prévia análise para verificar se a empresa terceirizada possui capacidade e os meios adequados para realização do processo. A tática de utilizar a terceirização de processos exige um alto grau de especialização da entidade que o presta. Segundo Duque-Ceballos et al. (2014), a escolha por contratar um terceiro também está na concepção de que ele possui tecnologia, conhecimento e pode efetuar a atividade em menos tempo do que seria originalmente despendido pelo gestor, produzindo assim um maior valor agregado para o serviço contratado.

## **2.2 CONTABILIDADE DIGITAL**

No ano de 2015 chegou ao Brasil um novo modelo de negócio, antes utilizado principalmente em organizações localizadas na Europa e Oceania, e foi rapidamente adotada por várias instituições em todo país: a “Contabilidade Digital”. Este modelo de negócio propõe que o profissional contábil exerça sua função com maior qualidade de tempo (DUARTE, LOMBARDO, 2017 p.6).

Conforme foi ensinado pelo professor Antônio Lopes de Sá (1992):

A nova Imagem da profissão contábil diante de um cenário desafiador é um passo sem retornos e vai levar o profissional ao patamar que de fato lhe é reservado (LOPES de Sá, 1992).

A Contabilidade Digital pode ser definida pela utilização das tecnologias em prol dos serviços contábeis, onde é utilizado a internet e softwares online para a prestação de serviços de contabilidade, visto que sua principal premissa é a otimização, automação, agilidade e mais segurança para os dados contábeis que serão trabalhados (GULARTE,2023).

Corrêa (2018) descreve os benefícios da Contabilidade Digital, levantando principalmente os pontos de otimização como a redução do retrabalho, um dos principais gargalos do escritório. O modelo de negócio Contabilidade Digital otimiza o processo de forma que o cliente tenha acesso, em tempo real, as informações da sua empresa de maneira sucinta e de fácil entendimento, reduz o custo com a produção e com

investimento em *hardwares* e faz com que o profissional ganhe mais disponibilidade, trabalhando em informações mais direcionadas às tomadas de decisões.

Assim como em outros processos, também na Contabilidade Digital pode-se observar dois pilares: vantagens e desvantagens. Para Rós (SD), são desvantagens:

- Forma de atendimento impessoal;
- Ambiente virtual;
- Dificuldade com a Complexidade fiscal;
- Nenhuma mobilidade para resoluções com assuntos presenciais.

### **2.3 ATUALIZAÇÃO DO PROFISSIONAL CONTÁBIL**

Atualmente, o mercado globalizado exige uma visão abrangente, pois vivemos em uma era de intensas mudanças, com um ritmo acelerado. A Sociedade é dinâmica, instável, evolutiva e de transformação. Por conseguinte, tornou-se primordial que o profissional contábil adquira novas qualificações e capacitações gerenciais para sobrepor as ameaças existentes no ambiente externo e num mercado bastante competitivo. (LIMEIRA, 2015 p.4)

É cada vez mais perceptível que, concomitantemente aos avanços tecnológicos, há a necessidade de inovação profissional por parte daqueles que querem se manter bem no mercado de trabalho.

Schawez (2001) ressalta que no contexto digital o profissional contábil tradicional tende a ser extinto. Demonstra, também, que a competição entre as empresas exige dos profissionais cada vez mais diferencial, gerando outras funções para a classe contábil e desafios a serem superados.

O primeiro desafio citado por Schawez (2001) é a mudança de imagem, pois, segundo ele, o profissional contábil deve ser e passar a imagem de pessoa dinâmica, bem informada, deter as informações, saber utilizá-las e saber retransmiti-las. Deve também abandonar a ideia da contabilidade tradicional, que não será extinta no curto prazo, mas o profissional da contabilidade deverá aplicar seu tempo em supervisionar o trabalho, esclarecendo dúvidas, solucionando problemas e desenvolvendo aspectos

estratégicos. O último desafio é deter a informação de tudo que ocorre na empresa e tratar esses dados de forma que sejam úteis aos gestores do negócio.

### **3. METODOLOGIA**

De acordo com Strauss & Corbin (1998) a metodologia de pesquisa é uma junção de técnicas utilizadas para obtenção de dados e análise de informações, tendo como principal objetivo evidenciar de todo o conjunto de métodos e procedimentos utilizados para se obter os resultados propostos no trabalho em questão. Deste modo, a presente pesquisa busca gerar conhecimento científico e analisar a percepção dos profissionais contábeis sobre a implantação do BPO financeiro em suas empresas no estado de Goiás.

Segundo (Silva & Menezes, 2000) uma pesquisa descritiva tem o intuito de avaliar questões, revisar e descrever fatos existentes sobre o assunto abordado, sendo assim foi coletado características dos perfis das empresas, características das empresas que recebem o serviço de consultoria, as mudanças ocorridas com a implantação dessa ferramenta no escritório.

(Malhotra,2021) refere-se a pesquisa quantitativa como um processo estruturado de investigação e análise de dados, que tenta inferir através deste método, informações e tratamento das análises. Sendo assim foi levantado através dessa metodologia de pesquisa dados sobre: A quantidade de empresas que oferecem o serviço de BPO financeiro no estado de Goiás, estimativa receita média recebida pelo serviço de BPO financeiro, disponibilização e entrega de informações gerenciais. Dentre outros dados que podem ser traduzidos por mensurações estatísticas em termos numéricos.

Através da Plataforma Google foi realizado uma busca de informações sobre os escritórios de contabilidade que prestam serviço de BPO financeiro em Goiás para o envio do formulário de pesquisa.

Para análise dos dados referente aos questionários retornados será aplicado estatística descritiva com a intenção de exprimir quantitativamente os sentidos dos fenômenos subsequentes as mudanças decorrentes da terceirização de processos.

Quanto a parte dos procedimentos técnicos desta pesquisa, foi desenvolvida através do levantamento de informações que já foram tratadas e divulgada por meio de comunicações eletrônicas (Fonseca, 2002, p.32).

Nessa pesquisa busca-se por enumerar e mensurar eventos, analisar e verificar a mudanças percebidas a partir da implementação do BPO financeiro, esperasse averiguar o impacto real dessa ferramenta sob o ponto de vista dos profissionais que ofertam esse serviço.

O universo estudado engloba instituições da área contábil que trabalham com o BPO Financeiro sem determinação de porte e com a restrição de território, sendo ela voltada para o estado de Goiás. Esta pesquisa tem como objetivo verificar a percepção dos profissionais contábeis sobre o BPO Financeiro.

A definição da população e amostra se deu através dos dados levantados no portal do CFC no qual a busca foi pelas organizações contábeis que estavam com a situação ativa, sendo esse número um total de 3.264 empresas, porém, pode-se dizer que uma das limitações para definição da amostra foi falta de informações precisas sobre os prestadores de serviço, sendo necessário a busca do mesmo através das mídias sociais e diversos sites.

Após a delimitação da amostra obteve-se o contato de 15 empresas contábeis no qual foram enviadas mensagens nos números de celulares corporativos dos responsáveis na plataforma de comunicação WhatsApp contendo o *link* para acesso ao questionário eletrônico dentro do formulário que somente as empresas litadas que prestavam o serviço de BPO o responderam, obtendo assim 8 respostas de empresas diferentes, que correspondem a 53,33% da amostra coletada.

Para a coleta de dados foram utilizados dados secundários, ou seja, informações que já foram levantadas e apresentadas em outro trabalho, porém com outros propósitos que não são referentes a pesquisa em andamento (CASAROTTO, 2021), este método é o mais ágil e abrangente de forma em que possa utilizar os resultados em temáticas distintas.

Com intuito de conseguir o contato das empresas que prestam o serviço BPO, foi utilizado buscadores da *Web* o *Google* a plataforma Ohub, no qual disponibilizou informações como Nome das Empresas, telefone, *e-mails* e *endereço*, sendo enviado os

formulários para empresas que constavam cadastradas na plataforma. Com isso foi mais fácil limitar a uma resposta por empresa, pois foi enviado para apenas uma pessoa responsável pelo setor de BPO de cada instituição.

Utilizou-se um questionário contendo 21 perguntas para a pesquisa aplicada pela plataforma *Google Forms*, onde o mesmo deveria ser respondido pelo dono (a) ou responsável da empresa pela prestação do serviço. Buscava informações de forma mais aprofundada sobre e particularidades de cada empresa, trazendo a percepção dos profissionais a respeito do BPO financeiro. O questionário foi estruturado de maneira que as respostas fossem diretas de fácil compreensão e com a mobilidade para ser respondido por dispositivos móveis.

Os dados obtidos dos questionários aplicados foram coletados pelo *Google Forms*, onde o as informações já são ajustadas das maneiras necessária do usuário, sendo utilizado o gráfico divulgação apresentada neste trabalho.

#### **4. ANÁLISE DOS RESULTADOS**

A análise de dados se deu através da resposta do questionário aplicado aos gestores e responsáveis pelo serviço de BPO Financeiro dentro das organizações contábeis no Estado de Goiás.

A primeira informação que o questionário buscou levantar foi quanto a região do Estado em que estavam localizadas as organizações. A AGEHAB<sup>1</sup> divide o Estado de Goiás em 10 regiões de planejamento, conforme Figura 1:

---

<sup>1</sup> Agência Goiana de Habitação

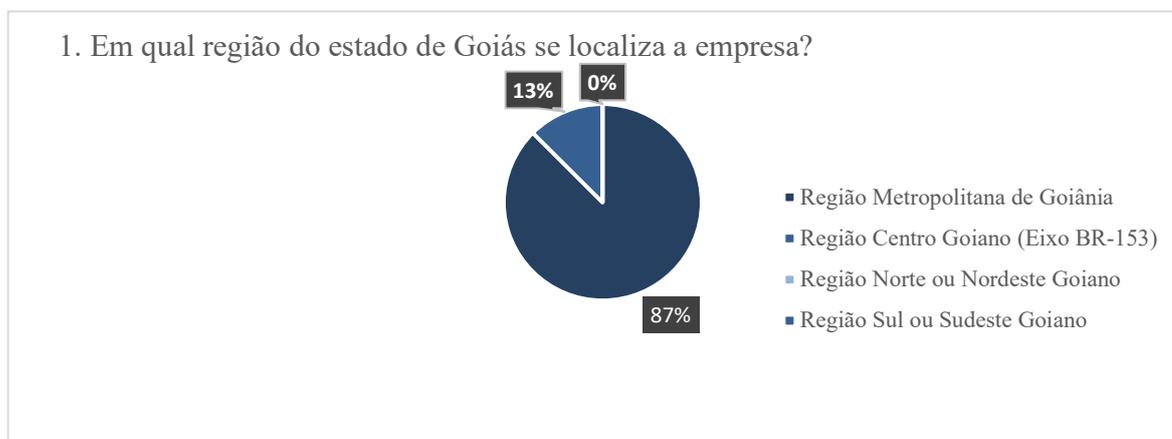
Figura 1 - Regiões de Planejamento do Estado de Goiás



Fonte: AGEHAB

Nos resultados da pesquisa nota-se que a maior concentração de respondentes está na Região Metropolitana de Goiânia, correspondendo a 87,5% do total das instituições, seguindo por 12,5% localizadas na Região Centro Goiano. Vale ressaltar a limitação da pesquisa, decorrente do pequeno número de respondentes, podendo haver variação quanto a distribuição de prestadores de serviço por região, conforme o volume de respondentes em pesquisas posteriores.

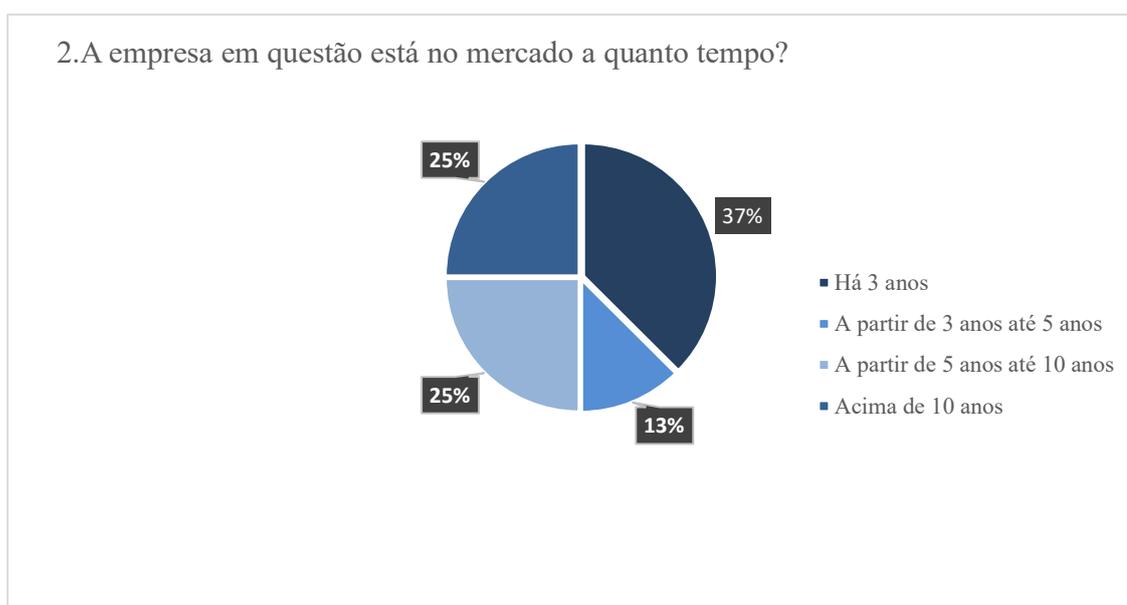
**Gráfico 1 – Prestadores de serviço por região.**



Fonte: Elaborado pelo autor – Dados da pesquisa (2023).

Quanto ao tempo de mercado nota-se que o maior número de empresas respondentes está no mercado há mais de 10 anos, num total de 37,5%, enquanto 25% está no mercado há um tempo inferior a 3 anos, em sequência, outros 25% estão ativos a partir entre 5 e 10 anos e, por fim, 12,5% estão ativos de 3 a 5 anos. A análise destes dados demonstra que as empresas respondentes não fazem mais parte da faixa crítica de risco de falência apontada pela pesquisa do SEBRAE (2016) que também aponta que o tempo de vida das empresas de contabilidade no Brasil é de, em média, 16 anos podendo se estender para 21 anos as que são enquadradas como EPPs.

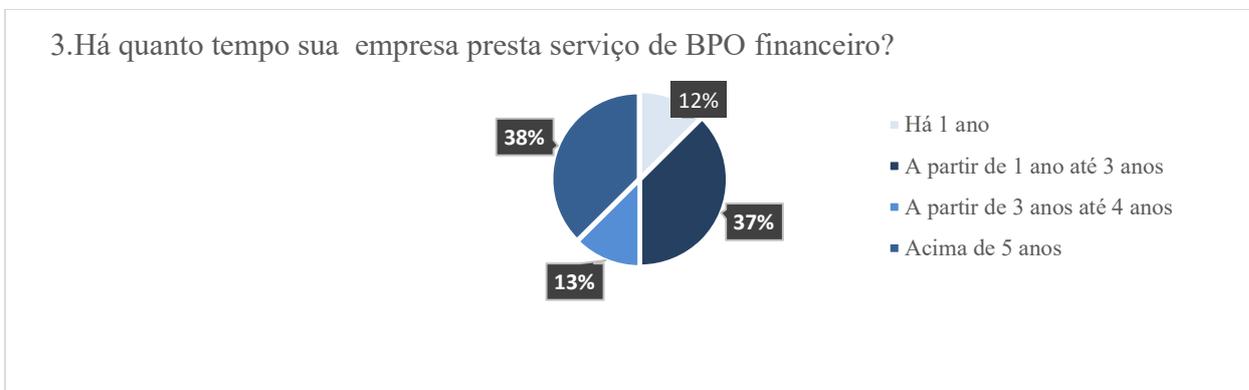
**Gráfico 2 – Tempo ativo de mercado.**



**Fonte:** Elaborado pelo autor – Dados da pesquisa (2023).

Quanto ao tempo em que as empresas passaram a prestar o serviço de BPO Financeiro aos clientes, a pesquisa apontou que 37,5% dos respondentes já oferece o serviço há mais de 5 anos, enquanto outros 37,5% apontam que entraram no mercado de terceirização do serviço entre 1 e até 3 anos, outros 12,5% afirmaram que estão nesse ramo de 3 a 4 anos e os outros 12,5% informaram que estão no mercado há 1 ano, conforme Gráfico 3, ou seja, a maioria destas empresas já prestavam serviços contábeis antes de adotarem o serviço de BPO Financeiro na sua carteira de serviços a serem prestados.

**Gráfico 3 – Tempo de mercado em que prestam o serviço de BPO Financeiro.**



**Fonte:** Elaborado pelo autor – Dados da pesquisa (2023).

Em relação as dificuldades encontradas pelos profissionais em aderir o serviço em sua carteira, Gráfico 4, foi apontado por 87,5% das empresas que o maior gargalo foi encontrar colaboradores qualificados para a prestação do serviço, outros 12,5% apontaram investimento em software ou ferramentas para o trabalho como uma das maiores dificuldades, Nenhuma das empresas apontou dificuldade em relação a estrutura física e em investir em treinamentos e aperfeiçoamento dos colaboradores como um problema.

**Gráfico 4 – Dificuldade encontradas para Implantação do BPO financeiro.**

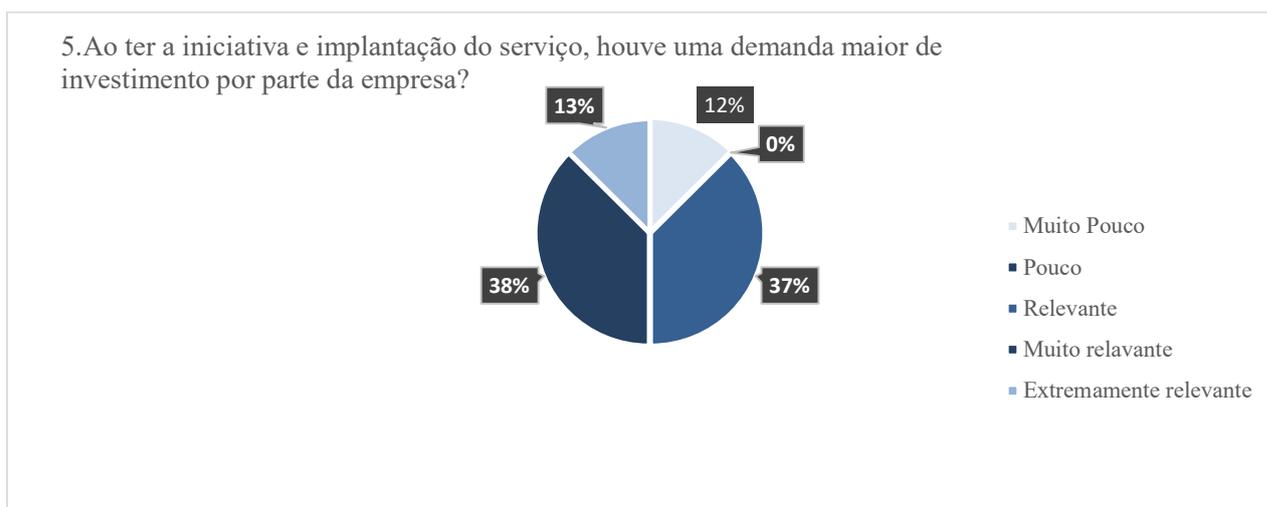


**Fonte:** Elaborado pelo autor – Dados da pesquisa (2023).

No Gráfico 5, demonstrado abaixo, a análise se estende a demanda por investimento, onde 3 respondentes, correspondendo 37,5%, desconhecem a

necessidade de um investimento maior da empresa para começar a prestação do serviço, já outras 3 empresas, também 37,5%, concordaram que houve investimento e apenas 1 empresa, 12,5% dos respondentes, discordou que tenha tido um maior investimento.

**Gráfico 5 – Demanda de Investimento para implantação do BPO Financeiro.**



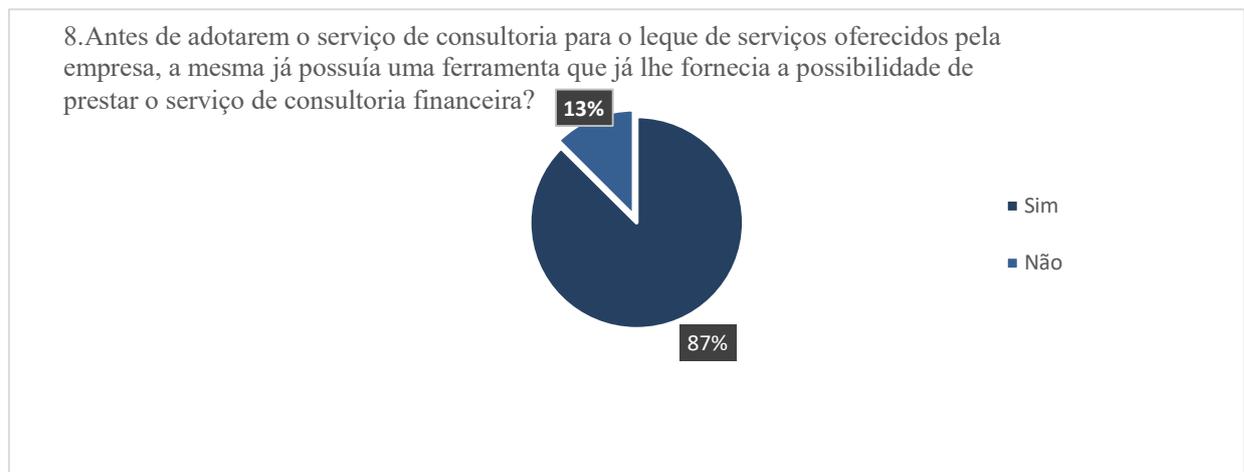
**Fonte:** Elaborado pelo autor – Dados da pesquisa (2023).

Quando questionados sobre a relação do BPO Financeiro com a contabilidade digital aprimorada, 8 (100%) dos correspondentes concordaram que os dois estão interligados, 5 (62,05%) concordaram totalmente, 2 (25%) só concordaram e 1 (12,5%) deles se mostrou indiferente a ligação. Santana (2020) aponta que o BPO Financeiro é uma realização ligada a contabilidade digital, sendo possível realizar ambos no mesmo momento. A pesquisa aponta que, das 8 empresas respondentes, todas mantêm os colaboradores atualizados com as novas tecnologias e normativas, passando por treinamentos e qualificações constantemente na empresa.

Quando questionados se antes de adotarem o serviço de consultoria financeira em sua carteira de serviços já possuíam a ferramenta disponível na empresa, 7 (87%) dos respondentes apontaram que já possuíam, enquanto apenas 1 (13%) não possuía a ferramenta disponível na empresa. Analisa-se que 87% das empresas respondentes tiveram que passar apenas por aprimoramento com as equipes para iniciar a oferta do serviço aos clientes e que 13% necessitaram de mais aprimoramento e busca de informações. Dados apresentados no Gráfico 8.

Notou-se também que todos os entrevistados tiveram aumento na quantidade de clientes atendidos após disponibilizar o serviço de BPO Financeiro em suas carteiras, conforme Questão 10 do questionário. Quanto a demanda das empresas, 62,5% dos entrevistados concordaram totalmente que aderir a consultoria na sua carteira de serviços ofertados tornou-se um diferencial no mercado e 37,5% apenas concordaram.

**Gráfico 8 – Ferramentas fornecidas antes do serviço ser ofertado.**

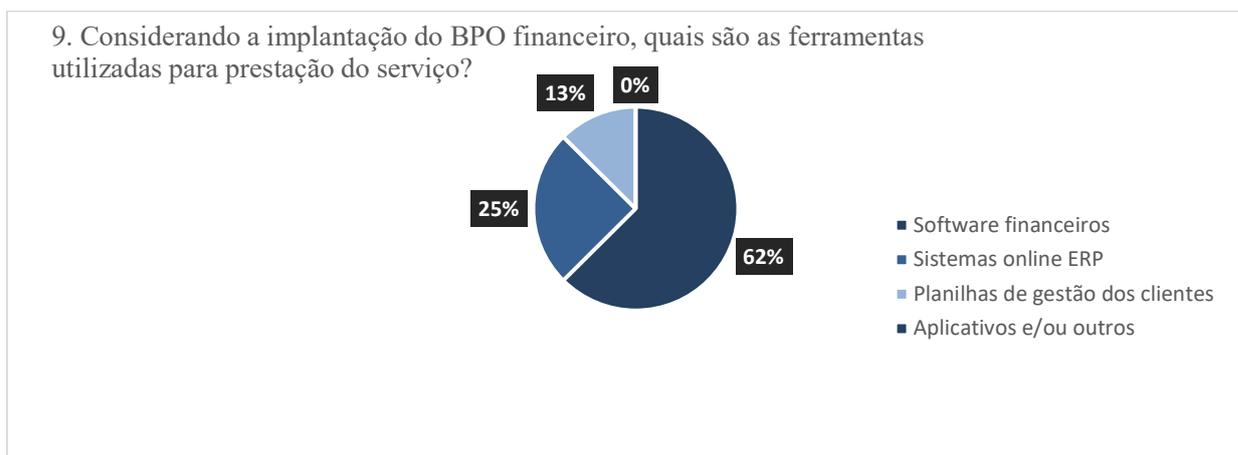


**Fonte:** Elaborado pelo autor – Dados da pesquisa (2023).

Quando questionado quais eram as ferramentas utilizadas para a prestação do serviço, Gráfico 9, 62,5% da respondente afirmaram que utilizam software financeiros, 25% utilizam sistemas online ERP e outros 12,5% utilizam planilhas de gestão dos clientes. (Tosyro, SD) compara as duas principais ferramentas utilizadas pelas empresas que responderam o questionário, afirmando que o sistema ERP substitui de maneira fácil o gerenciador de finanças fazendo as funções igualmente por se tratar de uma ferramenta

com vários módulos integrados, já o software financeiro é voltado apenas para a parte financeira.

**Gráfico 9 – Ferramentas utilizadas.**



Fonte: Elaborado pelo autor – Dados da pesquisa (2023).

Quanto a divulgação do serviço de BPO financeiro, 43% das empresas oferecem o trabalho assim que fecham contrato com o cliente para serviços, os outros 43% oferecem os serviços de outras formas que não foram citadas e 14% através das redes sociais. Quanto a pesquisa de eficiência do serviço dentro das empresas foi questionada se é visível o impacto da consultoria dentro das empresas clientes 100% dos correspondentes concordaram, 50% concordaram totalmente e outros 50% apenas concordaram.

**Gráfico 12 – Divulgação do trabalho ofertado.**



Fonte: Elaborado pelo autor – Dados da pesquisa (2023).

Questionou-se também sobre a quantidade de colaboradores designados e capacitados para atuarem no BPO Financeiro, 4 (57,1%) respondentes descreveram que tem de 1 a 4 colaboradores atuando na área, 2 (28,6%) tem acima de colaboradores 10 colaboradores alocados nesta prestação de serviço e 1 (14,3%) entre 5 e 7 colaboradores.

**Gráfico 13 – Quantidade de colaboradores prestando serviço.**



**Fonte:** Elaborado pelo autor – Dados da pesquisa (2023).

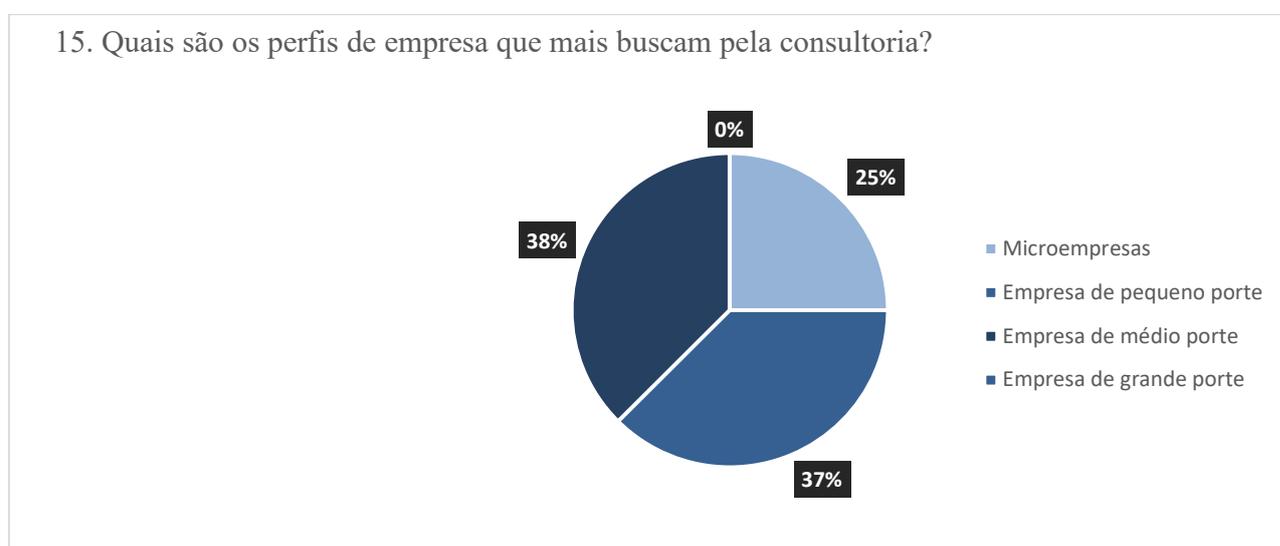
Na questão 14 foi questionado aos respondentes quantas empresas, em média, que recebiam consultoria se enquadravam em MPE's (Micro e Pequenas empresas). 62,5% responderam que dentro da carteira de clientes existiam de 4 a 7 MPE's (Micro e Pequenas empresas) e 37,5% responderam que prestava serviço mais de 10 empresas nesta modalidade.

Em sequência na questão 15 indagou-se sobre quais os perfis que mais procuravam o serviço de BPO Financeiro para as instituições entrevistadas, 38% delas responderam que são as empresas de médio porte, outros 37% apontaram que empresas de pequeno porte e 25% microempresas.

Estudos realizado pelo SEBRAE (2007) e por pesquisas nacionais e internacionais (KNAUP, 2005; EVERETT; SMITH, 1999; LUCENA, 2004; CANECA et al.,2009), demonstram que as MPEs denotam altos índices de mortalidade ao longo dos anos, visto que apontam dificuldades em demandas administrativas, financeiras, burocráticas, isso atrelado a falta de compreensão de aspecto específicos que sejam

capazes de ajudar os gestores em sua área de atuação. A vulnerabilidade dessas empresas relacionada à escassez de informações contábil-financeiras nos processos decisórios faz com que estas apresentem uma desvantagem maior diante dos concorrentes, o que demonstra que necessitam de um controle mais eficaz que possibilite decisões mais assertivas, de modo a direcioná-las para a obtenção de melhores resultados.

**Gráfico 15 – Perfis das empresas que buscam pela consultoria.**

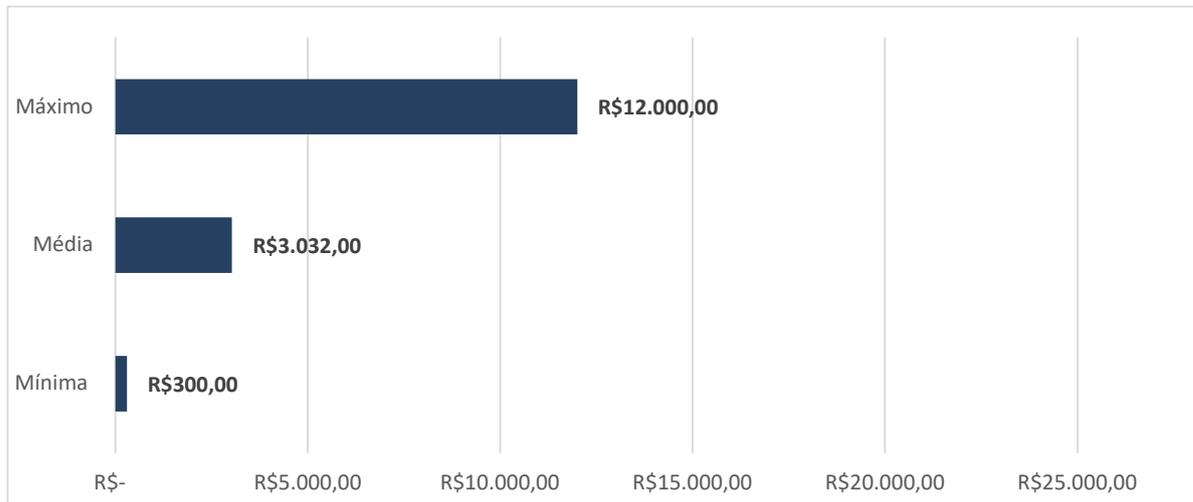


**Fonte:** Elaborado pelo autor – Dados da pesquisa (2023).

Quanto aos valores mínimos cobrados na prestação do serviço, conforme apresentado no Gráfico 16 abaixo o menor valor cobrado é de R\$ 300,00 enquanto a média geral mínima é o valor de R\$3.032,00 e o Máximo é de R\$12.000,00. Para os valores máximos cobrados apresentado no Gráfico 17, nota-se que o valor mínimo é de R\$1.500,00 já o valor médio máximo R\$ 8.700,00 para o valor máximo R\$20.000,00.

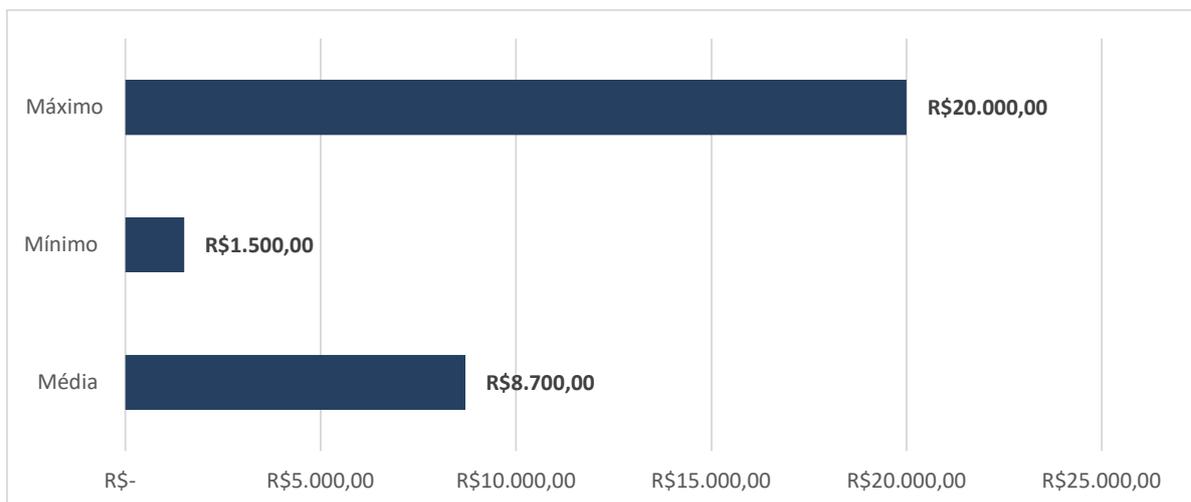
Valores estes que de acordo 3 (37,5%) das empresas compõe de 10% a 20% do seu faturamento, 2 empresas (25%) responderam que o trabalho está associado a 21% a 40% do seu faturamento, 1 (12,5%) afirmou que o serviço de consultoria colabora com 41% a 60% do faturamento, outra 1 (12,5%) com o percentual de faturamento mais alto em comparação aos outros afirmou que 61% a 80% do trabalho ofertado contribui com o faturamento do escritório. Uma das empresas preferiu não informar.

**Gráfico 16 – Valor Mínimo cobrado pela prestação de serviço.**



**Fonte:** Elaborado pelo autor – Dados da pesquisa (2023).

**Gráfico 17 – Valor Máximo cobrado pela prestação de serviço.**



**Fonte:** Elaborado pelo autor – Dados da pesquisa (2023).

Quanto a demonstração de resultado financeiro para os clientes nota-se que 5 (62,5%) das empresas apresentam os dados através de reuniões mensais presenciais com os clientes, 25% apresentam os resultados através de reuniões virtuais e 12,5% apenas por relatórios gerados pelo sistema. Os resultados são demonstrados de

relatórios como: Demonstrações de Resultado Gerencial, Análise de Fluxo de Caixa, Indicadores Financeiros, Análise de Vendas, Pagamentos e Inadimplência, Análise de Investimentos, Fluxo de Caixa.

## **5. CONSIDERAÇÕES FINAIS**

O trabalho em questão teve como objetivo identificar qual é a percepção do profissional contábil sob a implantação do BPO financeiro em suas empresas. Após a aplicação da pesquisa foi possível evidenciar que o BPO financeiro ainda é uma ferramenta em estágio inicial de utilização pelas empresas no Estado de Goiás.

A dificuldade para encontrar informações sobre as empresas que tem a consultoria em sua carteira de serviços para ser ofertados, demonstra que o mercado ainda carece de investimentos e divulgação para assim alcançar um volume maior de clientes. Através dos resultados obtidos foi possível inferir que o BPO Financeiro é uma ferramenta que pode ser ainda mais explorada no meio contábil-financeiro.

Quanto ao objetivo geral foi possível identificar o impacto da implantação do BPO Financeiro nas rotinas contábeis dos escritórios de contabilidade no Estado de Goiás, destacando as mudanças que essa ferramenta ocasionou tanto em relação aos novos investimentos tecnológicos para a prestação do serviço quanto a qualificação dos colaboradores. Os entrevistados afirmaram que o BPO Financeiro em seu portfólio agrega valores a instituição, é um serviço que traz diferencial ao empreendimento contábil.

A confiabilidade nos resultados rápidos e ao alcance do cliente, atrelado ao uso de novas e melhores tecnologias, aumento na qualidade da gestão organizacional, são pontos positivos do BPO Financeiro ao contratante. Quanto aos prestadores de serviço, pode-se observar que 100% dos entrevistados afirmaram ter tido o impacto de forma positiva após os clientes aderirem ao serviço. Clientes que, em sua maioria, são pequenas e médias empresas, assim, com melhor gestão financeira, estas empresas poderão se perpetuar no mercado, cumprindo um dos princípios da Contabilidade que é o Princípio da Continuidade.

Esta pesquisa teve como limitação a definição precisa de um universo para a pesquisa, devido à falta de acesso a dados informativos sobre as empresas que prestavam o serviço no Estado de Goiás, foi necessária uma busca alternativa na rede mundial de computadores no qual encontrou-se 15 empresas que prestava serviço no Estado e apenas 8 responderam. Pode-se ressaltar que a falta de um banco de dados contendo os serviços prestados pelas organizações contábeis, dentro da plataforma do CFC, por exemplo, pode ter ocasionado o baixo índice de respondentes.

Para trabalhos futuros, recomenda-se analisar se houve uma evolução quanto ao banco de dados sobre o serviço de BPO Financeiro bem como observar o ponto de vista da cliente sobre a melhoria da gestão depois da implantação do BPO Financeiro em sua empresa.

## 6. REFERÊNCIAS

AGEHAB. **REGIÕES DE PLANEJAMENTO DO ESTADO DE GOIÁS**. Disponível em: >[https://www.agehab.go.gov.br/files/cpl/2021/004.2021\\_ANEXO\\_I\\_SONDAGEM.pdf](https://www.agehab.go.gov.br/files/cpl/2021/004.2021_ANEXO_I_SONDAGEM.pdf)< . Acesso em 19 de janeiro de 2023.

CANECA, L. R.; MIRANDA, L. C.; RODRIGUES, R. N.; LIBONATI, J. J.; FREIRE, D. R. **A Influência da Oferta de Contabilidade Gerencial na Percepção da Qualidade dos Serviços Contábeis Prestados aos Gestores de Micro, Pequenas e Médias Empresas**. *Pensar contábil*, v. 11. n. 43. p. 35-44. 2009.

CASAROTTO, C. **Conheça a diferença entre dados primários e dados secundários de marketing nas empresas**. Abril 2021. Disponível em: <https://rockcontent.com/br/blog/dados-primarios-e-dados-secundarios> . Acesso em 19 de janeiro de 2023.

CORRÊA, LUIZ. **Você sabe o que é Contabilidade Digital?** Disponível em: <https://contadores.contaazul.com/blog/voce-sabe-o-que-e-contabilidade-digital>. Acesso em 19 de janeiro de 2023.

DUARTE e LOMBARD; **Contabilidade Online X Contabilidade Digital; Entenda Estes Dois Modelos de Negócio com Base Científica, sem achismo ou Monstro.** 2017. Disponível em: <https://robertodiasduarte.com.br/Contabilidade-Online-x-Contabilidade-Digital.pdf>. Acesso em 19 de janeiro de 2023.

DUQUE-CEBALLOS, J. L.; GONZALEZ-CAMPO, C. H.; GARCIA-SOLARTE, M. **Outsourcing y Business Process Outsourcing desde la Teoría Económica de la Agencia.** *Entramado*, Cali, v. 10, n. 1, p. 12-29, Janeiro. 2014.

EVERETT, J.; WATSON, J. **Small Business Failure and External Risk Factors.** *Small Business Economics*. v. 11. n. 4, p. 371-390, 1998.

FONSECA, J. J. S. **Metodologia da pesquisa científica.** Fortaleza: UEC, 2002.

GULARTE, C. **Contabilidade Digital: O que é? Vantagens e como funciona.** Disponível em <https://www.contabilizei.com.br/contabilidade-online/contabilidade-digital/>. Acesso em 19 de janeiro de 2023.

GREAVER II, M.F. **Strategic Outsourcing: A Structured Approach to Outsourcing Decisions and Initiatives.** New York: Amacom, 1999.

HALVEY, J.K.; MELBY, B.M. **Business Process Outsourcing: Process, Strategies, and Contracts.** 2. ed. Hoboken: John Wiley & Sons, Inc, 2007. 584. Disponível em <https://books.google.com.br/books?hl=pt-BR&lr=&id=omN75-LfgcQC&oi=fnd&pg=PR5&dq=concept+business+process+outsourcing&ots=GH5p17#v=onepage&q=concept%20business%20process%20outsourcing&f=false>. Acesso em 19 de janeiro de 2023.

KNAUP, A. E. **Survival and logevity in the business employment dynamic data.** *Montly Labor Review*. U.S. Bureau of Labor Statistics, v.128, n. 5, p. 50-56, may. 2005.

LIMEIRA, A. L. F. **Gestão contábil financeira**. Editora FGV, 2015.

LOPES de SÁ. A. **Profissionalismo e Tecnologia em Contabilidade** .Disponível: <http://bit.ly/2fISE5F>< . Acesso em 19 de janeiro de 2023.

LUCENA, W. G. L. **Uma contribuição ao estudo das informações contábeis geradas pelas micro e pequenas empresas localizadas na cidade de Toritama no agreste pernambucano**. João Pessoa, 2004. 114f. Dissertação (Mestrado em Ciências Contábeis) – Programa Multi institucional e Inter-regional de Pós-graduação em Ciências Contábeis da UNB/ UFPE/ UFPB/ UFRN, João Pessoa, 2004.

MARTINS, L. M. R.; GONÇALVES, R. B.; ECKERT, A. **Business Process Outsourcing (BPO): Uma Análise das suas características em Empresas de Médio Porte**. REAVI-Revista Eletrônica do Alto Vale do Itajaí, v. 6, n. 9, p. 15-30. 2017.

MALHOTRA, N. **Pesquisa de marketing: uma orientação aplicada**. Porto Alegre: Bookman, 2001

NASCIMENTO, G. C. **Identificação e análise da percepção de gestores de empresas sediadas na Grande São Paulo, sobre serviços administrativos e financeiros terceirizados na modalidade BPO**. São Paulo, Brasil.

DA RÓS, Saulo. **Contabilidade Online: Entenda O Que É, Seus Prós E Contras**. Disponível em <https://www.smartei.com.br/blog/contabilidade-online-entenda-o-que-e-seus-pros-e-contras/>. Acesso em 19 de janeiro de 2023.

SANTANA, M. B. **BPO Financeiro na Gestão de Micro e Pequenas Empresas sob a ótica do Profissional da Contabilidade**. Paraíba, Brasil.

SEBRAE. **Sobrevivência das empresas no Brasil**. Brasília – DF 2016. <https://www.sebrae.com.br/Sebrae/Portal%20Sebrae/Anexos/sobrevivencia-das-empresas-no-brasil-102016.pdf>. Acesso em 19 de janeiro de 2023.

SINDEPRESTEM – Sindicato das Empresas de Prestação de Serviços a Terceiros, Colocação e Administração de Mão de Obra e de Trabalho temporário no Estado de São Paulo – **Pesquisa setorial 2007/2008: dados e informações do setor de trabalho temporário e de serviços terceirizáveis no Brasil**. [2008].

SILVA, Edna Lúcia da.; MENEZES, Estera Muszkat. **Metodologia de pesquisa e elaboração de dissertação**. Florianópolis: UFSC/PPGEP/LED, 2000, 118p.

SCHAWEZ, Nicolau. **“Responsabilidade Social: meta e desafio do profissional da contabilidade para o próximo milênio”**. In: Revista Brasileira de Contabilidade. Brasília – DF. Ano XXX, nº 130, Julho/Agosto 2001.

SMITH, J. A. **The Behaviour and Performance of Young Micro Firms: Evidence from Businesses in Scotland**. *Small Business Economics*, 1999, vol. 13, p. 185-200, nov, 1999.

SÎRBU, J; NAGY, A; PINTEA, F. R. **The Development of Leadership and Business Process Outsourcing (BPO) Skills**. *Procedia Economics And Finance*, Târgumures, v. 3, p.1141-1147, out. 2012. Disponível em ><https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S2212567112002870>< . Acesso em 19 de janeiro de 2023.

STRAUSS, A.; CORBIN, J. **Basics of qualitative research: techniques and procedures for developing grounded theory**. 2 ed. London: Sage Publications, 1998.

TOSHYRO. **Devo usar ERP ou Software financeiro na minha pequena empresa?**  
Disponível em: [https://toshyro.com.br/erp-ou-software financeiro](https://toshyro.com.br/erp-ou-software-financeiro). Acesso em 19 de janeiro de 2023.

VORA, M. **Business process outsourcing. Financial executive.** Disponível em:  
><https://www.financialexecutives.org/KenticoCMS/Financial-Executive-67>< . Acesso em 19 de janeiro de 2023.

YANG, D; KIM, S; NAM, C; MIN, J. **Developing a decision model for business process outsourcing. Computers & Operations Research,** Korea.  
<https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S0305054806000335><. Acesso em 19 de janeiro de 2023.

## Apêndice A – Questionário

### Universidade Estadual De Goiás – Campus Norte – Sede - Uruaçu. Curso de Bacharelado em Ciências Contábeis.

#### QUESTIONÁRIO

Prezado (a), profissional contábil.

Venho por meio deste formulário, convida-lo (a) para participar da pesquisa sobre a perspectiva do profissional contábil em relação a implantação do BPO financeiro nos escritórios de contabilidade no estado de Goiás. Esta pesquisa tem como objetivo agregar valores e conhecimento para o trabalho de conclusão de curso da graduanda Letticya Vitoria Luz Lima em Ciências Contábeis através da instituição de ensino; Universidade Estadual de Goiás – Campus Uruaçu, sob a orientação do docente Paulineia Santos de Sousa.

Esta pesquisa será aplicada para profissionais contábeis proprietários (as) de empresas de contabilidade que implementaram o modelo de prestação de serviço com consultoria financeira (BPO financeiro) para clientes.

Caso haja indisponibilidade do proprietário o responsável pelo setor do BPO financeiro poderá responder a pesquisa. O questionário terá em média cinco minutos de duração. Acrescentamos que os dados informados nesta pesquisa serão apresentados de forma anônima e são protegidos pela Lei Geral de Proteção de dados (Lei n. 13.709, de 14 de Agosto de 2018); os resultados obtidos terão finalidade estritamente acadêmicas.

Para melhor aderência nos resultados da pesquisa, solicitamos que seja enviado apenas uma resposta por empresa. Caso a instituição queira receber o resultado da pesquisa, inclua o e-mail abaixo (XXXXXXXXXXXXXXXXXX) ou entre em contato através do e-mail ([Lvitorialuzlima@gmail.com](mailto:Lvitorialuzlima@gmail.com))

- Concordo com os termos apresentados no formulário acima

- Discordo com os termos apresentado no formulário acima

## PARTE 01 – ANEXO A - PERFIL DA EMPRESA.

1. Em qual região do estado de Goiás se localiza a empresa??

- Região Metropolitana de Goiânia
- Região Centro Goiano (Eixo BR-153)
- Região Norte ou Nordeste Goiano
- Região Sul ou Sudeste Goiano
- Região Entorno do Distrito Federal
- Região Oeste Goiano (Eixo GO-060)

2. A empresa em questão está no mercado a quanto tempo?

- Há 3 anos
- A partir de 3 anos até 5 anos
- A partir de 5 anos até 10 anos
- Acima de 10 anos

Sua empresa oferece serviço de BPO Financeiro? Se não, explique em poucas palavras por que, e desconsidere as outras perguntas abaixo.



3. Há quanto tempo sua empresa presta serviço de BPO financeiro?

- Há 1 ano
- A partir de 1 ano até 3 anos
- A partir de 3 anos até 4 anos
- Acima de 5 anos

4. Quais foram as dificuldades encontradas pela empresa em aderir e implantar um sistema para esta prestação de serviço?
- Estrutura física
  - Dificuldade em encontrar colaboradores qualificados para prestação do serviço
  - Treinamentos e aperfeiçoamento dos colaboradores.
  - Aquisição de softwares ou ferramentas para serviço

Comente abaixo caso haja outras dificuldades que não foram apontadas nas opções acima.

5. Ao ter a iniciativa e implantação do serviço, houve uma demanda maior de investimento por parte da empresa?

	1	2	3	4	5	
Discordo	<input type="radio"/>	Concordo				
Totalmente					Totalmente	

6. Considerando a era digital, é possível que o BPO financeiro esteja relacionado a uma contabilidade digital e aprimorada?

	1	2	3	4	5	
Discordo	<input type="radio"/>	Concordo				
Totalmente					Totalmente	

7. Analisando o mercado atual, os colaboradores e até mesmo os responsáveis pela empresa passam por treinamentos e qualificações na área constantemente?

8. Antes de adotarem o serviço de consultoria para o leque de serviços oferecidos pela empresa, a mesma já possuía uma ferramenta que já lhe fornecia a possibilidade de prestar o serviço de consultoria financeira?
- Sim
  - Não

**Caso a resposta seja não, gentileza responder a questão nº 9**

9. Considerando a implantação do BPO financeiro, quais são as ferramentas utilizadas para prestação do serviço?
- Software financeiros
  - Sistema online ERP
  - Planilhas de gestão dos clientes
  - Aplicativos e/ou outros
10. Após a implantação do serviço, notou-se um aumento nas demandas de trabalho para clientes que ainda não faziam parte da sua carteira?
- Sim
  - Não
11. Qual a média de faturamento escritório, em relação a prestação da consultoria BPO?
- Entre 10 a 20% do faturamento
  - Entre 21 a 40 % do faturamento
  - Entre 41 a 60 % do faturamento
  - Entre 61% a 80% do faturamento
  - Entre 81 a 100% do faturamento
  - Prefiro não informar.
12. Como é ofertado o serviço de BPO financeiro para os clientes da sua empresa?
- Através de redes sociais
  - Workshops
  - Através da plataforma da empresa

- Rádio, outdoor
- Assim que fecham o contrato com o cliente para serviços contábeis, já apresentam a consultoria
- Outros...

13. Com relação a implantação do BPO financeiro na instituição. Quantos colaboradores em média foram designados e capacitados para atuação na área de gestão financeira?

- Entre 1 a 4 colaboradores.
- Entre 5 a 7 colaboradores.
- Entre 8 a 10 colaboradores.
- Acima de 10

14. Considerando a quantidade de empresas que recebem a sua consultoria financeira, quantas são Micro e pequenas empresas?

- Até 4 empresas
- Entre 4 e 7 empresas
- Entre 7 e 10 empresas
- Acima de 10 empresas.

15. Quais são os perfis de empresa que mais buscam pela consultoria?

- Microempresas
- Empresa de pequeno porte
- Empresa de médio porte
- Empresa de Grande porte

16. Em média, qual é o valor mínimo cobrado pela consultoria?

17. Em média, qual é o valor máximo cobrado pela consultoria?

18. Verificando o papel do Outsourcing BPO financeiro, é visível o impacto que a consultoria tem sob os resultados dos clientes após aderir a este modelo de gestão terceirizada?

	1	2	3	4	5	
Discordo	0	0	0	0	0	Concordo
Totalmente						Totalmente

19. Considerando o cenário e a busca constante de aprimoramento dos serviços. Proporcionar aos clientes este serviço de consultoria financeira se tornou um diferencial para sua empresa?

	1	2	3	4	5	
Discordo	0	0	0	0	0	Concordo
Totalmente						Totalmente

20. Em relação as demonstrações dos resultados para o cliente. Como é apresentado as análises financeiras para o mesmo?

- Através de relatórios próprios da empresa prestadora do serviço
- Através de relatórios gerados no sistema
- Através de reuniões mensais presenciais
- Através de reuniões virtuais.
- Outros.

21. Quais são os tipos de informações apresentadas ao cliente gerada através do BPO financeiro?

- Demonstração de resultado gerencial
- Análise de fluxo de caixa
- Indicadores financeiros
- Análise de vendas, pagamentos, inadimplência
- Análise de investimentos
- Outros