

BPO FINANCEIRO NA GESTÃO DE MICRO E PEQUENAS EMPRESAS SOB A VISÃO DO PROFISSIONAL DA CONTABILIDADE.

Lucas Almeida Marques dos Santos ¹

Prof. MSc. Douglas Roriz Caliman ²

RESUMO:

O presente estudo busca analisar o desenvolvimento da ferramenta de terceirização financeira, o BPO, juntamente com a necessidade de evolução da tecnologia. Além disso, busca verificar a perspectiva dos profissionais contábeis sobre o assunto. Este trabalho analisou 18 artigos para alinhar diferentes ideias e chegar ao seguinte questionamento: o BPO vale a pena para as empresas contratantes e qual a visão e conhecimento do empresário sobre o assunto? Os profissionais disponíveis estão capacitados para tamanha responsabilidade? A ferramenta disponível é eficaz para atender as necessidades de crescimento do empreendedor, porém pouco conhecida. Aos profissionais que atuam nesta área é necessário que acompanhem as atualizações do mercado, tanto financeiro quanto tecnológico.

Palavras-chave: BPO Financeiro. Tecnologia. Gestão Financeira. Micro e Pequenas Empresas.

ABSTRACT:

This study seeks to analyze the development of the financial outsourcing tool, BPO, together with the need for technology evolution. In addition, it seeks to verify the perspective of accounting professionals on the subject. This work analyzed 18 articles to align different ideas and reach the following question: is BPO worth it for contracting companies and what is the entrepreneur's vision and knowledge on the subject? Are the available professionals trained for such responsibility? The available tool is effective to meet the entrepreneur's growth needs, but little known. Professionals working in this area need to keep up with market updates, both financial and technological.

Keywords: Financial BPO. Technology. Financial management. Micro and Small Businesses.

1. INTRODUÇÃO

No Brasil, a vida de quem se envolve com negócios não é nada fácil. E devido a isso, o ato de empreender requer capital e também paciência, pois é necessário saber o momento certo e partir para a ação. Segundo dados do IBGE (2020), a taxa

¹ Graduando do Curso de Ciências Contábeis do Centro Universitário Salesiano. E-mail: lucasalmeidaes@gmail.com

² Professor MSc Orientador do Curso de Ciências Contábeis do Centro Universitário Salesiano. E-mail: douglasufes@yahoo.com.br

de sobrevivência das empresas ativas no Brasil em 2018 é de 84,1%, ao qual representa 3,7 milhões de empresas (de um total de 4,4 milhões).

Ainda para o IBGE (2020), no período de 2008 a 2018, a taxa de sobrevivência subiu de 78,2% para 84,1%, sendo que o maior índice nesse intervalo de tempo foi alcançado em 2016 (85,5%). No período de 5 anos, as empresas nascidas em 2013, observou-se que taxa de sobrevivência foi de 71,9% após 1 ano de funcionamento (2014), 61,0% após 2 anos (2015), 51,5% após 3 anos (2016), 44,1% após 4 anos (2017) e 36,3% após 5 anos (2018).

Para Araújo et al., (2019), a alta mortalidade de pequenos negócios pode ser explicada por diversos fatores, sendo eles: deficiência na gestão, baixo nível de qualificação dos administradores, descontrole financeiro, alta tributação, dentre outros aspectos que causam o encerramento das atividades empresariais.

Diante disso, podemos mencionar a usabilidade do BPO financeiro (sigla do termo "*Business Process Outsourcing*"). "É comum utilizar um BPO para delegar atividades que não estão ligadas ao objetivo fim da empresa" (CLARTÉ, 2019). Cujas vantagens e qualidades são notadas diante a redução de gastos, segurança financeira, aumento da produtividade, entre outros. Para o Grupo Omie (2020), "E como todo processo em prestação de serviços, quando bem estruturado, aperfeiçoar rotinas, reduz custos e aumenta a margem do negócio, pois gera escala de execução, ou seja, uma equipe reduzida pode operar o processo de muitas empresas dentro do mesmo mês".

Ao perceber esse cenário, esta pesquisa demonstrará a importância do uso do BPO financeiro para micro e pequenas empresas. Devido à falta de conhecimento dos empresários, as empresas contábeis devem se readaptar para poderem trabalhar o BPO em tempo hábil. Portanto, esta pesquisa abordará o seguinte problema: qual a percepção dos micros e pequenos empresários acerca do tema do BPO Financeiro?

O objetivo deste artigo é identificar as características do serviço de BPO Financeiro prestado pelas empresas de contabilidade e conhecer a percepção dos empresários sobre a terceirização das finanças de MPEs (Santana, 2020).

Portanto, o objetivo específico é identificar as informações deste modelos de sistema financeiro para as MPEs, além da percepção do cliente de qual seria o modelo ideal de serviço para a implementação e por fim analisar os custos do BPO.

O presente estudo visa contribuir para o desenvolvimento das empresas de contabilidade que já trabalham com a terceirização das finanças e, assim, demonstrar a importância do BPO para os empresários que utilizam este método de administração sobre as suas contas, conciliação bancária e gestão de documentos.

2. REFERENCIAL TEÓRICO

2.1. HISTÓRIA DA CONTABILIDADE

A História da contabilidade vem desde os primórdios, visto a necessidade de manter o monitoramento dos bens adquiridos e do comércio. Segundo o Conselho Regional de Contabilidade de Santa Catarina - CRC-SC (2020), foi pensando no futuro e a necessidade de manter o controle das administrações particulares que começaram a ser feitos os registros financeiros

Sua história pode ser dividida em 4 períodos, devido ao seu lento processo de evolução, segundo o CRC-SC (2020), o 1º período envolve a história Antiga, que teve a duração cerca de 8.000 anos atrás até 1202. A 2ª fase foi na era medieval entre os anos 1202 a 1494. A 3ª era já é na história moderna a partir de 1494 a 1840 e por último o 4ª período, a da história contemporânea que começou em 1840 até os dias atuais.

Segundo Oliveira (2018), quando surgiu a escola norte-americana de práticas contábeis em 1920 que a contabilidade foi ainda mais impulsionada. As ideias ofereciam teorias para serem praticadas e a partir de então grandes corporações as colocaram em prática.

2.2. INÍCIO DA CONTABILIDADE NO BRASIL

No Brasil, a contabilidade se deu início quando a Família Real Portuguesa chegou em 1808, quando D. João VI fez a primeira referência oficial à escrituração e relatórios contábeis.

Esse fato ocorreu devido a necessidade de manter o negócios em Portugal e houve o aumento de gastos dos cofres públicos. Segundo Junior (2017), inspetor, contador e procurador fiscal faziam parte da Tesouraria da Fazenda, os quais eram responsáveis por cuidar das arrecadações, distribuição e administração financeira.

Segundo Miranda [s.d], a contabilidade no Brasil, destacou-se com firmeza na década dos anos 70, e ressalta que para Niyama (2009), a evolução dos primeiros passos é devido a obrigatoriedade das empresas realizarem as demonstrações contábeis.

2.3. *BUSINESS PROCESS OUTSOURCING* FINANCEIRO:

A gestão financeira de uma empresa é crucial para o seu desenvolvimento. Ela permite a administração dos seus recursos e organização que proporcionará o crescimento e fortalecimento da mesma.

Para Megliorini e Vallim (2009), a gestão financeira é o conjunto de atividades relacionadas à captação, sob as condições mais favoráveis, dos recursos dos quais uma organização necessita, tendo sua aplicação de maneira eficaz, no alcance de seus objetivos.

Visto isso, para o empresário que deseja focar no crescimento e estratégias do seu estabelecimento, uma boa opção é utilizar o Business Process Outsourcing Financeiro (BPO). Este processo visa terceirizar a gestão das atividades que não são objetivos da empresa, que neste caso podemos citar o financeiro.

Segundo Torres (2021), o BPO Financeiro é responsável pela gestão financeira da empresa ligada com a contabilidade e obrigações tributárias. O autor ainda ressalta que é importante integrar as duas atividades, para analisar estratégias sobre os números da empresa e assim tomar as decisões necessárias sem o risco de que algo dê errado.

Da mesma forma, Sordi (2017) ressalta que é comum as rotinas contábeis serem realizadas por um contador, porém, nem todo contratante fará o BPO de uma empresa, seja ela micro ou pequena. Sendo assim, o profissional terceirizado que foi

contratado para realizar o controle financeiro pelo BPO não terá a obrigação de fazer a contabilidade da mesma.

Para Santana (2020), esta prática de terceirização é nova no mercado, mas teve seu início na década de 90. Na época, as empresas fabris de grande porte passaram a externalizar suas atividades financeiras, administrativas e fiscais para poder focar na produção e obter melhores resultados no seu desenvolvimento.

Para que todo o trabalho funcione, é necessária a compreensão dos relatórios gerados e emitidos sobre o BPO, com os demonstrativos financeiros da empresa que foram transformados em dados. Estes resultados devem ser enviados ao cliente para que possua conhecimento das suas condições e a partir de então tomar decisões cabíveis sobre o negócio.



Figura 1: Demonstração do ciclo BPO Financeiro.
Fonte: Autor do artigo.

2.3.1. Objetivos e benefícios do BPO Financeiro:

Os objetivos do BPO, conforme Santana (2020), é maximizar o tempo do empresário para que possa focar no desenvolvimento do seu negócio principal e ocorra o aumento da produtividade da empresa. Ainda para a autora, é esperado que a empresa receba o benefício no suporte de gestão financeira.

Quanto aos benefícios, para a empresa, a geração de informações rápidas são essenciais para aumentar a sua eficiência de produtividade, além de reduzir os gastos com funcionários e problemas de gestão. Por ter um escritório terceirizado cuidando de toda a parte financeira, Prado (2020) ressalta a segurança financeira, clareza vinda de especialistas da área.

Podemos notar a redução de custos com funcionários e comparar com a contratação de uma empresa terceirizada na figura 2 abaixo:

Análise de Custo de Pessoal X Financeiro Terceirizado

Remuneração Baseada na CCT 2021 - Auxiliar Administrativo	Mensal	Anual
Salário Base CCT 2021	R\$ 1.334,84	R\$ 16.018,08
FGTS - 8%	R\$ 106,79	R\$ 1.281,45
FGTS sobre direitos trabalhistas - 8%	R\$ 20,76	R\$ 249,17
Multa sobre remuneração Mensal - 40%	R\$ 42,71	R\$ 512,58
Multa sobre direitos trabalhistas - 40%	R\$ 8,31	R\$ 99,67
Férias proporcionais - 01/12	R\$ 111,24	R\$ 1.334,84
1/3 de Férias apropriação - 01/12	R\$ 37,08	R\$ 444,95
Abono pecuniário	R\$ 37,08	R\$ 444,95
13º Salário apropriação mensal 01/12	R\$ 111,24	R\$ 1.334,84
Alimentação 22 dias úteis em Média 01/12	R\$ 418,00	R\$ 4.598,00
Salário + Encargos + Benefícios CTT	R\$ 2.228,04	R\$ 26.318,52

Serviços Terceirizados (Simulação)	Mensal	Anual
Financeiro (emissão de boletos , contas a pagar e a receber) 12x + 13º	R\$ 1.100,00	R\$ 13.200,00
Contabilidade e Prestação de Contas 12x +13º	R\$ 91,67	R\$ 1.100,00
Média Financeiro + Contabilidade	R\$ 1.191,67	R\$ 14.300,00

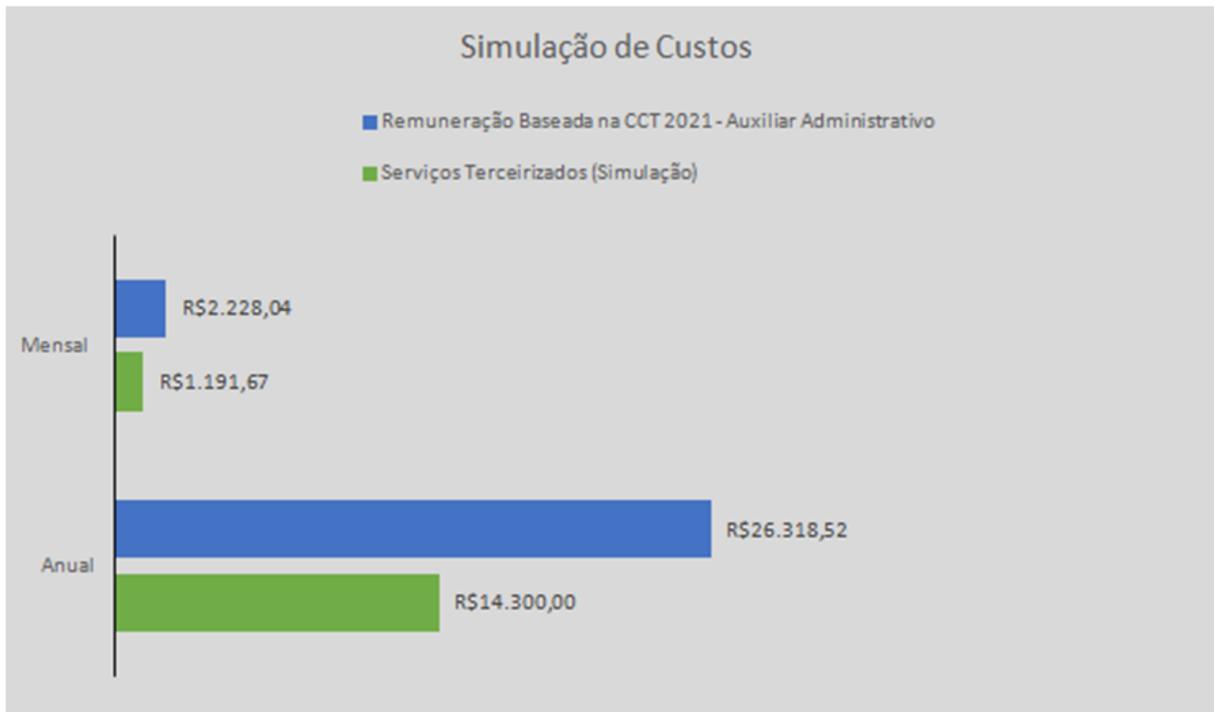


Figura 2: Demonstração de gastos de funcionários e serviços terceirizados com base em empresa optante pelo Simples Nacional.

Fonte: Autor do artigo.

2.3.2. Atividades do BPO Financeiro:

Prado (2020) ressalta que é necessário manter as atividades de forma organizada, ou seja, tenha um script em mãos pois uma influencia diretamente a outra. Oliveira (2018) ressalta que atualmente o Brasil é o país que mais têm cargas tributárias e fiscais. Sendo assim, é de suma importância que seja feita com cautela.

Ainda para Prado (2020), quando tratamos de BPO Financeiro falamos em delegar e terceirizar processos financeiros de uma empresa que anteriormente eram realizados por conta própria. Algumas dessas atividades externalizadas envolvem:

- Gestão de contas a receber e pagar - Agendamentos, conciliação, emissão e geração de relatório, boletos e notas fiscais;
- Conciliação bancária - Conciliação diária das transações e rotinas financeiras;
- Gestão de documentos - Organização e arquivamento dos documentos financeiros da empresa.

O processo não se limita apenas a estas atividades. A gestão do BPO irá variar de acordo com o porte e necessidade da empresa sobre as atividades executadas.

2.3.3. BPO nas Micro e pequenas empresas (MPEs):

As Micro e pequenas empresas (MPEs) enfrentam um grande desafio para se manter no mercado devido a falta de planejamento estratégico e financeiro. Segundo o Gandra (2021), o SENAI informou que no ano de 2020 foram abertas 535.126 microempresas e 91.757 pequenas empresas. Sendo assim, o MEI representa hoje 56,7% das empresas em atividade no Brasil e 79,3% abertas no ano passado.

O planejamento é crucial para a gestão de uma empresa, seja ela nova ou se está há anos no mercado. Devido a isso, podemos destacar a utilidade do BPO financeiro. Atualmente, para SIGA (2020), há uma falsa impressão de que esta terceirização é somente para grandes empresas. Muito pelo contrário, é vantajoso para todos os tipos de negócios.

Visto isso, Torres (2021) ressalta que as MPEs são bem simples e muitos dos empresários não possuem uma formação financeira para o porte da empresa. Portanto, ter um BPO em mãos e feito por um profissional da área é vantajoso para o gestor analisar os dados obtidos e assim tomar decisões.

Segundo Freitas et al. (2017), muitas empresas ainda são familiares e informais, e conseqüentemente não possuem conhecimento real de gestão financeira e trabalham em um cenário contrário ao Princípio da Entidade. Diante a essa situação, é importante que as MPEs tenham maior controle financeiro e gestão, pois são de suma importância para a economia brasileira por serem as essenciais em gerar empregos e também capital.

Diante disso, a necessidade do acompanhamento financeiro por um profissional com o BPO mostra-se importante no fato de manter o controle das contas a pagar e receber. Segundo Ferronato (2015), o conhecimento de gestão é essencial para a sobrevivência das MPEs. Portanto, ao deixar de lado a ferramenta, o empresário estará abandonando algo importante para o crescimento do negócio. Para Santana (2020), O BPO Financeiro para este tipo de negócios é altamente necessário e viável para fornecer visão estratégica ao empresário.

3. METODOLOGIA DA PESQUISA:

A metodologia é o modo em que a pesquisa foi conduzida e os procedimentos metodológicos ordenam as informações adquiridas para o estudo.

Para a elaboração deste artigo empregou-se a revisão sistemática ao qual tem seu estudo baseado em projetos já publicados. Segundo Sampaio e Mancini (2007) “é uma forma de pesquisa que utiliza como fonte de dados a literatura sobre determinado tema”. Neste caso, foi utilizado como base a monografia de Santana, Marília de Brito (2020) “Bpo Financeiro Na Gestão De Micro E Pequenas Empresas Sob A Ótica Do Profissional Da Contabilidade.” publicado no Repositório Institucional da UFPB (Universidade Federal da Paraíba) e para complemento das informações foram utilizados sites de empresas contábeis publicados no período de 4 anos (2017 a 2021). Desta maneira, busca-se debater ideias e visões dos diferentes autores citados no decorrer do tema.

Nesta pesquisa, foi utilizado o Portal de Periódicos CAPES (Coordenação de Aperfeiçoamento de Pessoal de Nível Superior) como fonte para coleta de dados devido a importância e relevância do BPO Financeiro no cenário atual. É necessário ressaltar que este artigo baseia-se nos principais periódicos nacionais e internacionais publicados acerca deste assunto.

As pesquisas foram realizadas entre os meses de agosto a novembro de 2021. Para a primeira etapa, escolheu-se 18 artigos de 22 publicações no período de 16 anos (entre 2004 e 2020). Após isso, entramos na segunda etapa, a qual constituiu-se de análise e comparação crítica das informações publicadas por cada autor sobre o BPO Financeiro.

A abordagem deste trabalho é predominantemente qualitativa, pois está descrita em um caráter subjetivo e narrativo dos autores acerca do *Business Process Outsourcing*.

Realizou-se uma pesquisa de cunho dedutivo, a fim de analisar dados já informados em estudos anteriores. A natureza da pesquisa denomina-se básica, pois foi feita com a finalidade de aumentar o conhecimento sobre o que se sabe do BPO Financeiro, para que serve e o porquê da necessidade da implantação da terceirização.

4. RESULTADO E DISCUSSÃO:

No decorrer deste tópico, serão analisadas, de forma detalhada, as 20 publicações selecionadas e extraídas do CAPES. Abaixo segue o quadro 1 composto pelo título, ano e a qual periódico pertencem.

Quadro 1: Artigos selecionados no CAPES:

Periódico	Títulos	Ano
Revista Contemporânea de Economia e Gestão	Análise do grau de satisfação dos contratantes de serviços terceirizados na modalidade BPO - Business Process Outsourcing - na Grande São Paulo	2013
Revista Científica do Alto Vale do Itajaí	Business Process Outsourcing (BPO): uma análise das suas características em empresas de médio porte	2017
Congenti	BPO Financeiro: Um novo serviço para a Gestão Financeira de médias e pequenas empresas	2020
SEGeT - Simpósio de Excelência em Gestão e Tecnologia	Benefícios, Riscos e Fatores Críticos de Sucesso de Iniciativas de Business Process Outsourcing (BPO): Uma revisão da Literatura	2008
	Business Process Outsourcing	2006
Revista Informática Econômica	Outsourcing the Business Services	2010
International Journal of Project Management	Effects of risks on the performance of business process outsourcing projects: The moderating roles of knowledge management capabilities	2018
Australasian Journal of Information Systems	Decision-Making Model for Business Process Outsourcing of Enterprise Content Management	2013
De Gruyter Poland	The Perspective of Business Process Outsourcing in Slovenian Organizations	2011

	Offshore Business Process Outsourcing	2011
Cogent Business & Management	The effects of business process outsourcing on the quality of catering services in tertiary education industry in Zimbabwe	2020
BBR BRAZILIAN BUSINESS REVIEW	Cultura Organizacional, Estrutura Organizacional e Gestão de Pessoas como Bases para uma Gestão Orientada por Processos e seus Impactos no Desempenho Organizacional	2014
London School of Economics	University Students' Interest in Business Process Outsourcing (BPO) Employment	2012
XI Congresso Brasileiro de Custos	BUSINESS PROCESS OUTSOURCING: UMA IMPORTANTE FERRAMENTA ESTRATÉGICA DA TERCEIRIZAÇÃO	2004
Hongyan Li and Joern Meissner	Improving Quality in Business Process Outsourcing through Technology	2008
BRIEFING PAPER	Problems and prospects of Business Process Outsourcing in Nepal	2013
SAITM Research Symposium on Engineering Advancements	A STUDY OF IT/BPO INDUSTRY AND FACTORS INFLUENCING THEIR PERFORMANCE	2011
International Journal of Academic Research in Business and Social Sciences	Business Process Outsourcing Strategy on Competitive Advantage and Organizational Performance	2019

Quadro 1: Demonstração dos artigos utilizados na pesquisa

Fonte: Autor do artigo.

Peleias, Nascimento e Parisi (2013) analisam a percepção dos empresários sobre o BPO e em sua pesquisa, os autores coletaram dados de 6 empresários que apontaram quatro fatores cruciais para a terceirização: especialização do prestador; controle do número de funcionários; qualidade dos serviços prestados e controle dos custos fixos dos contratantes. Os mesmos mostraram-se satisfeitos (74%) com o

atendimento e suporte. Na segunda parte da pesquisa, 11 dos 23 empresários citam que nunca contrataram serviços financeiros terceirizados para a empresa. 7 deles não contrataram serviços de departamento pessoal e 9 para controle contábil.

Shrestha e Sharma (2013) ressaltam que os processos do BPO estão em constante crescimento, não somente na área financeira, mas também na saúde e call center, por exemplo, em um futuro próximo. Devido a tecnologia avançada e a facilidade na troca de informações, os empresários podem optar por uma terceirização distante da sua organização. Mas em alguns países, alguns avanços estão limitados devido à dificuldade de desenvolvimento.

Visto a alta complexidade da área contábil nos últimos anos, Martins (2014) notou que no mercado há falta de profissionais capacitados também para a área fiscal e pessoal. Devido a isso, os empresários encontram dificuldades de encontrar alguém de confiança para que faça todo o trabalho de maneira correta e conseqüentemente os mesmos não conseguem fazer a redução de custos que o BPO Financeiro proporciona.

Na mesma linha de raciocínio, Andone e Pavaloia (2010), concluem que a terceirização leva a empresa a minimizar os custos, vêem o lado positivo da ferramenta para o sistema financeiro. Mas para o sucesso, é necessário determinar a confiança em seu contratante externo e garantir a fidelidade na troca de informações.

Martins, Eckert e Gonçalves (2017), as 5 empresas de médio porte que participaram da pesquisa, optaram pelo BPO interno por observarem que assim é mais rápida a comunicação entre os profissionais e a agilidade na tomada de decisões além de reduzir custos. Porém, em contrapartida, notam um fator que é prejudicial para o andamento das atividades: a falta de relação entre os softwares empresarial e contábil para maximizar as atividades e a carência de escritórios capazes de desenvolver o BPO de forma capacitada.

Em comparação com Martins (2014), Santana (2020) resalta que através de relatórios como DRE Financeiro e Dashboard é capaz de extrair indicadores de desempenho da empresa. Mas devido a complexidade, é necessário a capacitação do profissional responsável. A autora, mesmo sendo estudante da área, enfrentou

dificuldades para compreender o BPO Financeiro. Ainda destaca que para o desenvolvimento é necessário o planejamento de toda a operação além de possuir recursos tecnológicos e conhecimentos atualizados.

Avé e Moreno (2008) em sua revisão de literatura analisaram o quanto as empresas estão recorrendo à terceirização de negócios visto o crescimento da concorrência e, sendo assim, necessário focar no avanço com as suas principais atividades, mostrando os benefícios da atividade. Os autores ainda ressaltam que os setores de maiores investimentos são o de logística, com \$179 bilhões e o de tecnologia da informação, com \$90 bilhões. Em contrapartida, um BPO mal planejado e sem conhecimento acarretará em custo elevado.

Da mesma forma, Y. Zhang et al. (2018) busca mostrar os riscos que a ferramenta pode ter atrelado a capacidade do profissional contratado. O resultado depende totalmente do conhecimento do mesmo. Demonstram que o cliente insatisfeito fará ele ter uma visão errônea do que proporciona. Ainda na mesma linha de raciocínio, Bracar (2011) ressalta que as falhas também podem vir do fornecedor das informações. Devido a isso, é de suma importância que o empresário e o contratado para realizar o BPO andem em conjunto, para haver troca de informações corretas.

De certa forma, o BPO ainda é muito recente no mercado, se compararmos com outras ferramentas já utilizadas, visto isso, Y. Zhuojun (2013) observa a viabilidade de utilizá-lo junto do ECM (Gestão de Conteúdo Empresarial) para potencializar ambos, ter resultados mais assertivos sobre como as empresas podem fazer estratégias, tomar decisões e gerenciar a terceirização de processos de negócios.

Pedriali (2004) nota que o BPO está em fase de crescimento e ressalta que é uma opção ao qual deve ser explorada pelo meio contábil, além de oferecer soluções para os pequenos até aos grandes empresários por terem informações ao seu alcance com a evolução que possuímos da tecnologia. O desenvolvimento da tecnologia possibilita a melhoria no processo produtivo.

Neste caso, Fotache e Hurbean (2006) concluíram que o futuro das empresas e indústrias estará nas mãos da terceirização dos negócios. Justamente pela ampla gama de plataformas disponíveis no mercado financeiro e ressalta que “A terceirização total é adequada para empresas que acreditam que a tecnologia da

informação é importante para o sucesso de seus negócios, mas não é sua atividade principal”.

A ligação do BPO com a tecnologia de informação é de suma importância, conforme também destacado por Silva et al. (2011). Dessa forma, as empresas ganham vantagem em cima das concorrentes, pois podem focar 100% em sua atividade ou serviço principal e terá as informações necessárias ao alcance.

Da mesma forma, grandes empresas mundiais como a American International Group (AIG), Dell, International Business Machines Corporation (IBM) e a maior empresa de serviços financeiros, Citigroup, utilizam o BPO por prestadores externos para auxiliar na redução dos custos e aumentar a produtividade dos produtos e serviços oferecidos, conforme citado por Li e Meissner (2008). Sendo assim, os autores concluem que a implementação da ferramenta está aumentando a competitividade.

Pensando da mesma forma sobre a vantagem competitiva, Ejechi e Oshodin (2019), citam que o desempenho da organização irá fluir de maneira mais agradável, assertiva e eficaz com os objetivos que a empresa busca alcançar. Finalizam dizendo que é importante que os empresários intensifiquem a usabilidade do BPO visando o impacto significativo de desempenho.

Já Retová et al. (2011), observou que há no mercado mão de obra qualificada e tecnologia avançada, sendo assim, notou que a ferramenta é algo positivo e benéfico para as empresas e poderá proporcionar a atração de parceiros de negócios estrangeiros. O BPO ainda tem muito que crescer, mas o que há disponível está excelente. Acredita que os pequenos erros que existem, com o tempo e cooperação, poderá ser resolvido de forma rápida com o passar do tempo. Seguindo o raciocínio de melhorias. Mukucha (2020) ressalta que a ferramenta necessita em termos de qualidade do serviço.

Para Pedriali (2004), ressalta que a ferramenta BPO é uma tendência mundial para auxiliar na redução de custos de uma empresa, mas existe um porém, para que o trabalho seja terceirizado há a necessidade de uma demissão na equipe. A autora ressalta que isso não pode ser visto apenas como um problema, e sim como uma forma de incentivar o colaborador para que o mesmo crie a visão empreendedora e,

se possível, futuramente seja o responsável por realizar o trabalho para o empresário.

Em uma pesquisa com 632 estudantes, Diamante (2012) observou que o maior interesse em trabalhar com o BPO vem por parte das mulheres, que estão mais suscetíveis a criar estratégias. Porém notam que há uma necessidade de aprimoramento no assunto por não estar incluído na disciplina. A maior motivação para querer atuar na área está no dinheiro a receber, pois o mercado está com falta de profissionais capacitados e as indústrias buscam este método.

Santos et al. (2014) notam que a necessidade de treinamentos e capacitação dos funcionários é de extrema importância para entenderem como funciona o BPO e também para que fiquem cientes da necessidade da cooperação e veracidade do mapeamento detalhado dos documentos e ressaltam a importância da integração intraorganizacional.

Quadro 2: Autores e temática de cada artigo abordado:

Autor(es) e ano	Temática	Detalhamento
Cláudio Parisi, Geuma Campos Nascimento e Ivam Ricardo Peleias (2013)	Nível de satisfação com serviços terceirizados	Análise da percepção dos empresários sobre o sistema de terceirização no meio financeiro, sendo 74% dos entrevistados mostram-se satisfeitos com os recursos e serviços utilizados.
Alex Eckert, Lelis Marlon Ribeiro Martins e Roberto Birch Gonçalves (2017)	Gestão Financeira	Características do BPO Financeiro nas empresas de médio porte.
Érica de Souza Santana (2020)	Consultoria contábil e gestão financeira de empresas	Análise do BPO Financeiro nas empresas de pequeno e médio porte e das ferramentas financeiras juntamente com os resultados obtidos após pesquisas de autores especialistas no ramo.
Fernanda Rosmaninho Caldeira Avé e Valter Moreno (2008)	Gestão empresarial	Importância da usabilidade do BPO Financeiro em relação às vantagens competitivas das empresas.
Doina Fotache e Luminita Hurbean (2006)	Aplicação da ferramenta em nível mundial	O alcance positivo do BPO Financeiro nos países da Europa, EUA, América do Sul e Ásia Pacífico .

Ioan I. Andone e Vasile-Daniel W. Pavaloiu (2010)	Mercado internacional e a terceirização de serviços	Com o crescimento do mercado, a terceirização está sendo uma opção bastante discutida nos negócios e sendo amadurecida aos poucos sobre os pontos positivos da área.
Guoyin Jiang, Jing Tan, Qing Zhu, Shan Liu e Yajun Zhang (2018)	Gestão empresarial	Os riscos são eminentes em qualquer área dos negócios. Portanto, o BPO Financeiro deve ser realizado por pessoas de confiança, e assim, auxiliar na redução dos custos, ao qual a ferramenta visa.
Dongming Xu e Zhuojun Yi (2013)	Ferramentas de gestão de negócios	Nota-se que a o BPO do ECM (gerenciamento de conteúdo empresarial) tem crescido de forma significativa, mas os empresários observam que ainda é um modelo imaturo. Portanto, vale analisar com cautela sobre a usabilidade.
Franc Brcar (2011)	Gestão e terceirização de negócios	O BPO, ferramenta de terceirização, está em uso no mercado devido a vantagem competitiva que proporciona ao empresário. Visto isso, o estudo analisa o papel da terceirização nas organizações eslovenas.
Attila Pólya e Janette Retová (2011)	Qualidade de informações acerca da terceirização	O presente artigo analisa as vantagens da terceirização, juntos dos custos em relação à qualidade das informações obtidas.
Paul Mukucha, Tecla Manyika, Garvin Madhuku & Felix Chari (2020)	Gestão e qualidade empresarial	Com base nos estudos realizados pelos autores, a indicação para os empresários é partir para a terceirização das atividades não essenciais da faculdade, e poderem focar na qualidade dos estudos oferecidos aos alunos.
Marcelo Bronzo Ladeira, Marcos Paulo Valadares de Oliveira, Nathalia Santos e Paulo Tarso Vilela De Resende (2014)	Estrutura organizacional e gestão de pessoas	O modo que o BPO é aplicado em algumas empresas, pode ocasionar certo desfalque e desalinhamento da equipe. Sendo assim, os autores analisam o modelo de gestão de pessoas e estrutura organizacional.
Efosa Abiodun Oshodin e Jones Oghenemega Ejechi (2019)	Gestão e estratégia de negócios empresariais	Como o BPO gera impacto nas relações de competição empresarial, ligado aos riscos de estratégia.
Niraj Shrestha and Puspaa Sharma (2013)	Expansão mundial dos negócios e estratégias de crescimento	Com o crescimento acelerado dos meios de informação e comunicação, os negócios aumentaram de forma significativa. Devido a isso, os empresários veem necessidade de focar nas estratégias.
Hongyan Li e Joern Meissner (2008)	Administração de empresas e tecnologia da informação	Os autores notam que o avanço do BPO se dá devido ao forte crescimento e inovações que a tecnologia da informação proporcionam para os empresários.

Marcelle Pedriali (2004)	Gestão empresarial	Benefícios que o BPO Financeiro disponibiliza atrelado às novas ferramentas da tecnologia da informação.focar nas estratégias.
Harn Silva, L.Udawatta e V. Nanayakkara (2011)	Gestão financeira e empresarial	O BPO alcança níveis mundiais, desde empresas pequenas até as multinacionais. Sendo assim, os empresários estão optando por terceirizar as suas atividades que não são o foco principal para poderem expandir ainda mais.
Carole R. Diamante (2012)	Capacitação profissional	O alcance mundial da terceirização dos negócios está evidente. Neste estudo, a autora busca uma análise de quantos jovens se interessam por trabalhar na área e quais os pensamentos que possuem sobre o assunto.

Quadro 2: Demonstração das ideias dos autores das pesquisas

Fonte: Autor do artigo.

5. CONSIDERAÇÕES FINAIS:

Pode-se concluir com o presente trabalho que o BPO Financeiro é uma ferramenta nova no mercado mundial, tendo em vista que ainda há necessidade de alguns ajustes, desde a capacitação dos contratados até mesmo na parte de sistemas da informação para que se desenvolva de forma correta.

Quanto ao objetivo da pesquisa, com base em uma revisão sistemática de 18 diferentes estudos sobre o assunto, foi possível chegar à conclusão de que o BPO Financeiro é uma excelente ferramenta para ser trabalhada, visando a redução dos custos da empresa mesmo com a apresentação das ideias dos autores. A ferramenta mostra-se uma opção que deve ser bem explorada no mercado devido aos poucos profissionais capacitados que atuam na área.

Diante a todas informações coletadas por meio dos artigos selecionados como base desta pesquisa, podemos notar que o BPO é uma ferramenta nova no mercado financeiro. Nota-se que todos os autores observam a necessidade de um avanço nos conhecimentos sobre o assunto. Há dificuldades que são enfrentadas devido ao avanço da tecnologia e muitos não conseguem acompanhar, ou seja, ocorre a demora na coleta e repasse das informações de forma ágil e eficiente. Além disso, notamos que ressaltam os pontos positivos do sistema, muitas empresas acabam falindo por não conseguirem gerir o seu negócio e, dessa forma, o BPO vem para

auxiliar o empresário a focar na atividade principal do seu negócio e assim expandi-la.

Alguns autores sugerem que antes de qualquer informação trocada, haja a conversa entre o contratante e o contratado responsável por cuidar dos negócios da empresa. Há a necessidade de que ambas as partes colaborem com informações corretas e concretas, para que o trabalho seja desenvolvido e a partir de então entrar com as medidas de estratégia.

Dentre as dificuldades encontradas, está a cerca do pouco conhecimento que ainda existe sobre o BPO. Além disso, o mercado e as pessoas devem acompanhar as evoluções tecnológicas, portanto, cabe ao profissional contábil que mantenha-se atualizado sobre o assunto e dessa forma consiga resultados mais rápidos e assertivos.

Para futuros estudos, recomenda-se que se verifique se houve a evolução da do BPO Financeiro bem como é esperado no meio do mercado de serviços financeiros e verifique o nível de satisfação dos usuários.

6. REFERÊNCIAS:

ALVES, Priscila; **Como o BPO Financeiro pode ajudar o empresário que mistura contas pessoais e empresariais?**. 2020. Disponível em: <<https://www.contadoragora.com/bpo-financeiro-pode-ajudar-os-empresarios>> Acesso em: 06 set. 2021.

ANDONE, Ioan I. *et al.* **Outsourcing the Business Services**. Revista Informática Econômica, [s. l.], 1 jan. 2010.

AVÉ, Fernanda Rosmaninho Caldeira; MORENO, Valter. **Benefícios, Riscos e Fatores Críticos de Sucesso de Iniciativas de Business Process Outsourcing (BPO): Uma Revisão da Literatura**. SEGeT - Simpósio de Excelência em Gestão e Tecnologia, [s. l.], 1 jan. 2008

BRCAR, Franc. **The Perspective of Business Process Outsourcing in Slovenian Organizations**. De Gruyter Poland, [s. l.], 4 jul. 2011.

Clarté Consultoria; **BPO Financeiro Por que contratar esse serviço para sua empresa?**. 2019. Disponível em: <<http://clartecontabil.com.br/wp-content/uploads/2019/07/B-BPO-Financeiro.pdf>>. Acesso em: 06 set. 2021

Conselho Regional de Contabilidade - Santa Catarina; **História da Contabilidade**. Disponível em: <<http://www.crcsc.org.br/pagina/view/6>> . Acesso em: 12 set. 2021.

DE MELO SANTOS, Nathália et al. **Cultura organizacional, estrutura organizacional e gestão de pessoas como bases para uma gestão orientada por processos e seus impactos no desempenho organizacional**. BBR-Brazilian Business Review, v. 11, n. 3, p. 106-129, 2014.

DIAMANTE, Carole R. Diamante. **University Students' Interest in Business Process Outsourcing (BPO) Employment**. London School of Economics, [s. l.], 15 nov. 2012.

ECKERT, Alex; MARTINS, Lelis Marlon Ribeiro; GONÇALVES, Roberto Birch. **Business Process Outsourcing (Bpo): Uma Análise Das Suas Características Em Empresas De Médio Porte**. Revista Científica do Alto Vale do Itajaí, [s. l.], 30 jul. 2017.

EJECHI, Jones Oghenemega; OSHODIN, Efosa Abiodun. **Business Process Outsourcing Strategy on Competitive Advantage and Organizational Performance**. INTERNATIONAL JOURNAL OF ACADEMIC RESEARCH IN BUSINESS AND SOCIAL SCIENCES, v. 9, n. 6, 2019.

FOTACHE, Doina; HURBEAN, Luminita. **Business Process Outsourcing**. Revista Informática Econômica, [s. l.], 3 ago. 2006.

GANDRA, Alana; **Mais de 620 mil micro e pequenas empresas foram abertas em 2020**. 2021. Disponível em: <<https://agenciabrasil.ebc.com.br/economia/noticia/2021-04/mais-de-620-mil-micro-e-pequenas-empresas-foram-abertas-em-2020>>. Acesso em: 18 set. 2021.

JUNIOR, Ricardo; **Conheça a origem e a história da contabilidade**. 2017. Disponível em: <<https://www.jornalcontabil.com.br/conheca-origem-e-historia-da-contabilidade/>>. Acesso em: 12 set. 2021.

LI, Hongyan; MEISSNER, Joern. **Improving quality in business process outsourcing through technology**. Lancaster University Management School, 2008.

MEGLIORINI, Evandir; VALLIN, Aurelio Marco. **Administração Financeira: Uma Abordagem Brasileira**. São Paulo: Pearson Printice Hall, 2009.

MIRANDA, Eduardo Luis; **A Evolução da Contabilidade no Brasil**. [s.d]. Disponível em: <https://monografias.brasilecola.uol.com.br/administracao-financas/a-evolucao-contabilidade-no-brasil.htm#indice_2>. Acesso em 12 set. 2021.

OLIVEIRA , Diogo; **Como surgiu a Contabilidade? Conheça essa importante história**. Disponível em: <<https://blog.softensistemas.com.br/como-surgiu-a-contabilidade/>>. Acesso em: 18 set. 2021.

Omie; **Consultoria Financeira e BPO**. 2020. Disponível em: <https://www3.cfc.org.br/spw/PortalDocumentos/CRCTO/_ArquivoPortalTransparencia_e336275c-f02c-4335-9187-75f5e9ed7a3c.pdf>. Acesso em: 06 set. 2021.

Paul Mukucha, Tecla Manyika, Garvin Madhuku & Felix Chari. 2020. **Os efeitos da terceirização de processos de negócios na qualidade dos serviços de catering no ensino superior**. Disponível em: <<https://doi.org/10.1080/23311975.2020.1741314>>. Acesso em: 06 nov. 2021.

Paul Mukucha, Tecla Manyika, Garvin Madhuku & Felix Chari | (2020) **The effects of business process outsourcing on the quality of catering services in tertiary education industry in Zimbabwe**, *Cogent Business & Management*, 7:1, 1741314, DOI: 10.1080/23311975.2020.1741314

PEDRIALI, Marcelle. **Business Process Outsourcing: uma importante ferramenta estratégica da terceirização**. In: Anais do Congresso Brasileiro de Custos-ABC. 2004.

PELEIAS, Ivam Ricardo *et al.* **Análise do grau de satisfação dos contratantes de serviços terceirizados na modalidade BPO – Business Process Outsourcing – na Grande São Paulo**. Revista Contemporânea de Economia e Gestão, [s. l.], 31 dez. 2013.

RETOVÁR, Janette; PÓLYA, Attila. **Offshore Business Process Outsourcing**. De Gruyter Poland, [s. l.], 15 mar. 2011.

RIBEIRO, Renato. **Saiba como ter uma boa gestão financeira na sua empresa**. 2018. Disponível em: <<https://www.iugu.com/blog/gestao-financeira>>. Acesso em: 18 set. 2021.

SANTANA, Érica de Souza. **BPO Financeiro: Um novo serviço para a Gestão Financeira de médias e pequenas empresas**. Congenti, [s. l.], 15 abr. 2020.

SIGA Contabilidade (Brasil). **4 benefícios do BPO Financeiro para as empresas**. 18 maio 2020. Disponível em: <<https://www.sigacontabilidade.com.br/beneficios-bpo-financeiro-empresas/>>. Acesso em: 18 set. 2021.

SILVA, H. A. R. N.; UDAWATTA, L.; NANAYAKKARA, V. A **Study Of IT/BPO Industry And Factors Influencing Their Performance**. In: SAITM Research Symposium on Engineering Advancements. 2011.

SHRESTHA, Niraj; SHARMA, Puspa. **Business Process Outsourcing**. Sawtee, 2013.

SORDI, J. O. **Gestão de Processos – Uma abordagem moderna**. 5. ed. São Paulo: Saraiva, 2017.

TORRES, Vitor. **BPO Financeiro: O que é? Quanto custa? Saiba como contratar**. 2021. Disponível em: <<https://www.contabilizei.com.br/contabilidade-online/bpo-financeiro/#:~:text=BPO%20%C3%A9%20uma%20sigla%20em,das%20finan%C3%A7as%20do%20seu%20empreendimento>>. Acesso em: 18 set. 2021.

YI, Zhuojun *et al.* **Decision-Making Model for Business Process Outsourcing of Enterprise Content Management**. Australasian Journal of Information Systems, [s. l.], 18 nov. 2013.

ZHANG, Yajun *et al.* **Effects of risks on the performance of business process outsourcing projects: The moderating roles of knowledge management capabilities**. International Journal of Project Management, [s. l.], 29 jan. 2018.