UNIVERSIDADE FEDERAL DE ALAGOAS – UFAL
FACULDADE DE ECONOMIA, ADMINISTRAÇÃO E CONTABILIDADE
BACHARELADO EM CIÊNCIAS CONTÁBEIS

PEDRO GUSTAVO GONÇALVES DE SOUZA

O BPO FINANCEIRO ALIADO À CONTABILIDADE COMO FERRAMENTA DE GESTÃO FINANCEIRA EM EMPRESAS DO RAMO DE ÓTICAS NA CIDADE DE MACEIÓ-ALAGOAS

MACEIÓ
2022

PEDRO GUSTAVO GONÇALVES DE SOUZA

O BPO FINANCEIRO ALIADO À CONTABILIDADE COMO FERRAMENTA DE GESTÃO FINANCEIRA EM EMPRESAS DO RAMO DE ÓTICAS NA CIDADE DE MACEIÓ-ALAGOAS

Trabalho de Conclusão de Curso apresentado ao Curso de Graduação em Administração da Universidade Federal de Alagoas como um dos requisitos para obtenção do título de bacharel em Ciências Contábeis.
Orientadora: Profa. Dra. Ana Paula Lima Marques Fernandes

MACEIÓ

2022

FICHA CATALOGRÁFICA

Catalogação na fonte
Universidade Federal de Alagoas
Biblioteca Central
Divisão de Tratamento Técnico
Bibliotecário: Antonia Izabel da Silva Meyer – CRB-4 – 1558

S729b Souza, Pedro Gustavo Gonçalves de.
O BPO financeiro aliado à contabilidade como ferramenta de gestão financeira em empresas do ramo de óticas na cidade de Maceió-Alagoas / Pedro Gustavo Gonçalves de Souza. – 2022.
35 f.

Orientador: Ana Paula Lima Marques Fernandes.
Monografia (Trabalho de Conclusão Curso em Ciências Contábeis) – Universidade Federal de Alagoas. Faculdade de Economia, Administração e Contabilidade. Maceió, 2022.

Bibliografia: f. 31-33.
Anexos: f. 34-35

1. Contabilidade. 2. Gestão financeira. 3. Óticas – Maceió-Alagoas. I. Título.

CDU: 657:658.15

PEDRO GUSTAVO GONÇALVES DE SOUZA

O BPO FINANCEIRO ALIADO À CONTABILIDADE COMO FERRAMENTA DE GESTÃO FINANCEIRA EM EMPRESAS DO RAMO DE ÓTICAS NA CIDADE DE MACEIÓ-ALAGOAS

Trabalho de Conclusão de Curso apresentado ao Curso de Graduação em Administração da Universidade Federal de Alagoas como um dos requisitos para obtenção do título de bacharel em Ciências Contábeis.

Aprovado em: 14/07/2022.

BANCA EXAMINADORA

gov.br
Documento assinado digitalmente
ANA PAULA LIMA MARQUES FERNANDES
Data: 17/07/2022 08:46:06-0300
Verifique em https://verificador.iti.br

_____
Profº. Dra Ana Paula Lima Marques Fernandes (Orientadora)
Universidade Federal de Alagoas

gov.br
Documento assinado digitalmente
ERICA XAVIER DE SOUZA
Data: 26/07/2022 12:20:30-0300
Verifique em https://verificador.iti.br

_____
Profº. MSc. Érica Xavier de Souza (Examinador Interno)
Universidade Federal de Alagoas

gov.br
Documento assinado digitalmente
IBSEN MATEUS BITTENCOURT SANTANA PINTO
Data: 25/07/2022 10:05:30-0300
Verifique em https://verificador.iti.br

_____
Profº. Dr. Ibsen Mateus Bittencourt (Examinador Externo)
Universidade Federal de Alagoas

DEDICATÓRIA

AGRADECIMENTOS

RESUMO

O BPO é traduzido como Processo de Negócio, formado pela junção das palavras "*out", "source" e "using", outsourcing* significa, literalmente, utilizar recursos externos. Na correta aplicação das práticas de gestão de recursos financeiros, pode-se obter a consolidação e/ou crescimento da empresa, garantindo a continuidade e produtividade dos negócios, percebendo a importância do BPO aplicado ao setor financeiro. O presente estudo tem o objetivo de analisar se os serviços de BPO Financeiro aliado à contabilidade em empresas do ramo de óticas na cidade de Maceió, Alagoas, podem ser uma importante ferramenta para gestão financeira, bem como a percepção dos gestores e proprietários acerca do tema. A metodologia utilizada teve uma abordagem quantitativa, utilizando um questionário para obter dados do setor de óticas sobre as atividades internas de execução e controle do setor financeiro e as insatisfações dos gestores e proprietários sobre a gestão financeira do seu negócio. Diante do exposto, o estudo desenrola-se pela constatação de que serviços financeiros terceirizados podem ser uma importante ferramenta estratégica no momento em que as empresas do ramo de óticas se encontram, tendo em vista os resultados apresentados na pesquisa e a correlação visualizada entre eles.

Palavras-chave: BPO Financeiro; Gestão Financeira; Serviços Financeiros Terceirizados; Contabilidade; Produtividade.

ABSTRACT

BPO is translated as Business Process, formed by the junction of the words "out", "source" and "using", outsourcing means, literally, using external resources. In the correct application of financial resource management practices, the consolidation and/or growth of the company can be obtained, ensuring the continuity and productivity of the business, realizing the importance of BPO applied to the financial sector. The present study aims to analyze whether the services of Financial BPO allied to accounting in companies in the optics sector in the city of Maceió, Alagoas, can be an important tool for financial management, as well as the perception of managers and owners about the theme. The methodology used had a quantitative approach, using a questionnaire to obtain data from the opticians' sector about the internal activities of execution and control of the financial sector and the dissatisfactions of managers and owners about the financial management of their business. Given the above, the study unfolds by the finding that outsourced financial services can be an important strategic tool at the moment in which companies in the optics industry find themselves, in view of the results presented in the research and the correlation visualized between them.

Keywords: Financial BPO; Financial management; Outsourced Financial Services; Accounting; Productivity.

LISTA DE ILUSTRAÇÕES

Figura 1 - Conciliações bancárias 25
Figura 2 - Controle de recebimentos em cartão de crédito 25
Figura 3 - Software como ferramenta de gestão financeira 27
Figura 4 - Ciência do funcionamento dos serviços de BPO Financeiro 28
Figura 5 - BPO Financeiro como ferramenta estratégica 29

LISTA DE TABELAS

Tabela 1 – Metodologia de pesquisa 23
Tabela 2 - Correlação entre a conciliação bancária e controle do fluxo de caixa 26
Tabela 3 - Uso de Software e Mão de obra especializada para Gestão Financeira 27

LISTA DE ABREVIATURAS E SIGLAS

BPO **Business Process Outsourcing**

MPE **Micro e Pequenas Empresas**

SUMÁRIO

Sumário

1 INTRODUÇÃO **13**

1.1 CARACTERIZAÇÃO DO PROBLEMA *13*

1.2 OBJETIVOS *15*

1.2.1 Objetivo Geral 15

1.2.2 Objetivos Específicos 15

1.3 JUSTIFICATIVA E RELEVÂNCIA *15*

1.4 ESTRUTURA DA PESQUISA *16*

2 REFERENCIAL TEÓRICO **17**

2.1 GESTÃO FINANCEIRA *17*

2.2 BPO FINANCEIRO *19*

2.3 O PAPEL DO CONTADOR *21*

3 METODOLOGIA DA PESQUISA **22**

3.1 CLASSIFICAÇÃO DA PESQUISA *22*

3.2 POPULAÇÃO E AMOSTRA *22*

3.3 INSTRUMENTO DE PESQUISA *23*

3.4 MÉTODO DE ANÁLISE DOS DADOS *23*

5 CONSIDERAÇÕES FINAIS **29**

REFERÊNCIAS **31**

ANEXO – Questionário **34**

1 INTRODUÇÃO

1.1 CARACTERIZAÇÃO DO PROBLEMA

As relações de trabalho sofreram diversas evoluções, dentre elas, e talvez a mais importante, foi a chamada globalização, levando as nações a se expandirem política, cultural e economicamente em nível mundial. Assim como é definida por Scholte (2005, p 61), a globalização são relações sociais que transcendem substancialmente a geografia territorial.

Os resultados desses acontecimentos históricos vêm desaguar fortemente no período “pós Guerra”, que sucedeu os acontecimentos da Segunda Guerra Mundial, onde as nações envolvidas nos confrontos precisaram se organizar e reconstruir principalmente sua estrutura econômica. Nesse período, as empresas precisavam retomar seu curso em direção ao desenvolvimento e, sob os efeitos da globalização, procurarem alternativas para superar a forte concorrência. Diante disso se tornou necessário desenvolver dispositivos que tornassem a empresa superior às demais, que a fizesse ter um diferencial e assim a terceirização chegou como forte opção.

> O capitalismo global caracteriza-se por ter na inovação tecnológica um instrumento de acumulação em nível e qualidade infinitamente superiores aos experimentados em suas fases anteriores; e por utilizar-se intensamente da fragmentação das cadeias produtivas propiciada pelos avanços das tecnologias da informação. (Dupas 2011, p.100)

Então neste cenário onde a capacidade de produção e de produzir com mais qualidade está acelerada, a terceirização chegou como uma grande alternativa, sendo feita por uma empresa, de serviços secundários em comparação à atividade principal da empresa, geralmente não requerendo conhecimentos técnicos específicos e ligada a serviços mais “braçais”, como segurança, prevenção de perdas, transporte de mercadorias etc.

Segundo Frez e Mello (2017) “Na prática, a terceirização é a transferência de serviços e funcionários de uma empresa para outra. Tecnicamente, esse conceito é definido como um modelo de gestão e organização administrativa que permite que um determinado serviço seja executado por terceiros, que terão autonomia técnica e jurídica.”

Mas todo o ambiente competitivo, gerado por essas transformações, exigiu das organizações um aperfeiçoamento desse processo, demandando equipamentos, "*know-how*" e mão-de-obra especializada, o que veio a ser conhecido na língua inglesa como "*Outsourcing*", componente do tema deste trabalho, o BPO (*Business Process Outsourcing*).[1]

Santana (2020) afirmou que: Advindo da língua inglesa, o termo *Business Process* pode ser literalmente traduzido como Processo de Negócio, formada pela junção das palavras "*out", "source" e "using", outsourcing* significa, literalmente, utilizar recursos externos. Sendo assim, quando combinados, há o *Business Process Outsourcing* (BPO).

Sob a mesma ótica, o aumento da produtividade e da qualidade do serviço foram aspectos cruciais para essa evolução, pois o que acarretava muito tempo de trabalho para os colaboradores das empresas, que dividiam seu tempo e atenção para diversas funções, se tornou objetivo e entregue em tempo hábil, sem tomar o tempo dos que abraçavam essas atribuições.

De acordo com Duque-Ceballos *et al*. (2014), a escolha por contratar um terceiro também reside na concepção de que ele possui tecnologia, conhecimento e pode desenvolver a atividade em menos tempo do que seria originalmente despendido pelo gestor, gerando assim um maior valor agregado para o serviço contratado.

Considerando a mesma perspectiva, tarefas realizadas por especialistas tem resultados melhores. Por isso, a terceirização de serviços também é importante para garantir que essas atividades sejam realizadas da melhor maneira e por empresas especializadas por meio de profissionais qualificados.

A atratividade do BPO aumentou expressivamente com o avanço da tecnologia, que acelerou o processo de transformação digital das empresas e atraindo a atenção dos gestores e começando a ser utilizado em setores e atividades mais "estratégicas".

Segundo Carey (2015) em um estudo realizado em 2.300 pequenas e médias empresas australianas, observou-se que as que optam por adquirir serviços de aconselhamento financeiro e de auditoria externos à organização têm melhor desempenho do que as empresas que não os possuem. Esse resultado foi ainda mais significativo nas pequenas empresas que tem até 49 funcionários, visto essas que

[1] BPO (*Business Process Outsourcing*) - O BPO caracteriza-se pela terceirização de todo um processo e não somente de determinadas atividades. SORDI, J. O. Gestão de Processos – Uma abordagem moderna. 5. ed. São Paulo: Saraiva, 2017.

precisam de maior nível de aconselhamento do que as de maior porte e é o BPO a ser utilizado nesse setor tão importante, o financeiro, que será o alvo de pesquisa deste trabalho.

Ante o exposto, é esperado demonstrar os benefícios do BPO Financeiro utilizado como ferramenta de um profissional da contabilidade, respondendo à seguinte pergunta: **Os serviços de BPO financeiro podem ser uma importante ferramenta estratégica no momento em que as empresas do ramo de óticas na cidade Maceió se encontram?**

1.2 OBJETIVOS

1.2.1 Objetivo Geral

Verificar se os serviços de BPO Financeiro podem ser uma importante ferramenta estratégica no momento em que as empresas do ramo de óticas se encontram, na cidade de Maceió, Alagoas.

1.2.2 Objetivos Específicos

- Investigar se as empresas realizam as suas atividades financeiras de forma segura e eficiente;
- Mapear os recursos e mão de obra que as empresas dispõem para a gestão financeira do seu negócio;
- Verificar quantos gestores e proprietários do ramo conhecem sobre o BPO Financeiro.

1.3 JUSTIFICATIVA E RELEVÂNCIA

A decisão de abordar esse tema vem da importância desse assunto no cenário econômico brasileiro, onde a saúde financeira das empresas o atinge diretamente, principalmente a saúde financeira das micro e pequenas empresas, que conforme dados do SEBRAE, 2015, compõem 98% do total de empresas no Brasil e são responsáveis por 27% do PIB.

De acordo com a pesquisa do SEBRAE-SP, com o título “Causa Mortis: O sucesso e fracasso das empresas nos primeiros 5 anos de vida”, realizada em 2014, 60% das causas de morte em empresas estão relacionadas ao setor financeiro. Através da correta aplicação das práticas de gestão de recursos financeiros, pode-se obter a consolidação e/ou crescimento da empresa, garantindo a continuidade dos negócios e nisto percebe-se a importância do BPO Financeiro.

1.4 ESTRUTURA DA PESQUISA

A estrutura da pesquisa está dividida em cinco capítulos. O primeiro capítulo inclui uma introdução ao trabalho, com seus objetivos gerais e específicos, juntamente com a justificativa para a realização do estudo. Apresenta o tema ao leitor e mostra as motivações para fazê-lo.

O segundo Capítulo é um Referencial Teórico, com toda a pesquisa bibliográfica feita sobre os conceitos que a edificaram e tornou ela possível, seus principais autores e publicações científicas.

O terceiro capítulo aborda os processos metodológicos utilizados neste estudo e quais são as etapas de desenvolvimento e suas características. No quarto capítulo, tem-se os resultados da busca e suas etapas, bem como os resultados de cada ação realizada. No quinto capítulo, há uma seção conclusiva apresentando e concluindo os resultados, bem como indicando as limitações do estudo e suas recomendações. E por fim, as referências que deram suporte para realizar essa pesquisa.

2 REFERENCIAL TEÓRICO

2.1 GESTÃO FINANCEIRA

Para Assaf Neto e Lima (2019), a gestão financeira é a administração teórica e prática, que envolve tanto a problemática da falta de recursos, quanto a realidade operacional, assumindo uma definição muito maior e uma necessidade de visualizar toda a empresa. Todavia, cabe o papel de gerenciar os recursos de forma a manter a saúde financeira e econômica da organização, alcançar os objetivos estabelecidos e obter ganhos para os proprietários. Tal afirmação é reforçada quando Chiavenato (2014), na página 13, afirma:

> O objetivo básico da Gestão Financeira é a maximização de lucro, ou seja, incrementar o valor de mercado do capital dos proprietários ou acionistas de uma empresa, seja ela firma individual, sociedade de pessoas ou por ações. Em toda empresa, uma boa decisão financeira aumentar o valor de mercado do capital de seus proprietários.

Certas áreas de negócios, principalmente manufatura e comércio, podem ser descentralizadas ou geograficamente dispersas para aproveitar sua proximidade com recursos naturais e mercados consumidores. Muitas empresas têm filiais, áreas geograficamente dispersas para melhor cobertura de mercado e melhor alcance de clientes. No entanto, o setor financeiro é muitas vezes centralizado na sede para maior controle financeiro e para obter economias de escala na busca e utilização de recursos financeiros. Esse é o lema da centralização do controle e da descentralização das operações.

O fato de a Gestão financeira ser centralizada é também motivado porque a maioria das decisões vitais da empresa são tomadas sob o aspecto financeiro. Decisões estas que Chiavenato (2014), afirma serem distribuídas em áreas distintas,

sendo a primeira delas a “Captação de recursos financeiros” que cuida das entradas para a empresa, como contas a receber, aumento de capital, recebimento da venda de ativos imobilizados e etc.

Em segundo lugar, a “Utilização de recursos financeiros”, que é o fluxo desses recursos pela empresa para sua operacionalização e funcionamento e por último, a “Aplicação de recursos financeiros” que trata das saídas da empresa, como contas a pagar, pagamento de pessoal e pagamentos de impostos.

Já 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. Sobre administração financeira e melhor controle das finanças empresariais, também aborda Johnson (1986, p. 28):

> No fundo, a palavra “finanças” significa a ação de prover os meios de pagamento. Assim inclui planejamento financeiro, estimativa de entradas e saídas de caixa, levantamento de fundos, emprego e distribuição desses fundos e seu controle financeiro para confrontar o que foi realmente executado em relação aos planos originais. Por todos esses meios, a empresa pode tomar decisões mais adequadas.

Segundo Carey (2015), em um estudo com 2.300 pequenas e médias empresas australianas, observou-se que aqueles que optaram por serviços de auditoria externa e assessoria financeira superaram aqueles que não optaram por esse serviço. Esse resultado é ainda mais significativo em pequenas empresas com até 49 funcionários, pois estas requerem um nível de consultoria maior do que empresas maiores.

A gestão financeira deve analisar e avaliar as formas de obtenção e utilização dos recursos financeiros nos diversos setores e áreas de atuação da empresa, de modo a não afetar sua rentabilidade e solvência. Mortele *et al*. (2019) verificaram que, dentre 299 gestores de pequenos negócios, 40,12% desconhecia ou possuía conhecimento insuficiente sobre os conceitos de gestão financeira e 38,2% tinha esse mesmo nível de conhecimento sobre contabilidade financeira.

O setor financeiro de uma organização é importante e deve ser conduzido por etapas bem estruturadas para que desempenhe perfeitamente o seu papel. Nesse sentido, pode-se dizer que a sustentabilidade de uma empresa depende do setor

financeiro e, portanto, sua disfunção pode levar à falência da empresa em curto prazo, mesmo que o proprietário da empresa conheça muito bem seu produto.

O corolário dessa afirmação pode ser visto claramente quando se observam dados de pesquisa de mercado sobre o tema, segundo estudo do SEBRAESP, intitulado “Causa Mortis: O sucesso e fracasso das empresas nos primeiros 5 anos de vida”, que foi realizado em 2014, 60% das causas de mortalidades das empresas estão relacionadas ao setor financeiro.

> Administrar um negócio, seja um modesto empreendimento ou uma grande sociedade anônima, envolvem muitas funções diferentes, funções estas imprescindíveis para a organização ter sucesso frente a seus clientes e concorrentes, mas é finanças que faz com que tudo aconteça (GITMAN, 2002, p. 3).

Matias e Lopes Júnior (2002) indicam que as dificuldades que começam no cotidiano dos proprietários, que, por falta de condições para contratar pessoas eficazes e confiáveis para administrar o negócio, acabam sendo acúmulo de funções, o que culmina em desempenho gerencial inadequado.

Este é um problema comum, principalmente entre as pequenas e médias empresas, Segundo Lucato e Vieira Junior (2006), na gestão de pequenas e médias empresas, há uma grande confusão entre propriedade e gestão, na relação entre o valor pago na forma de pró-labore e a distribuição de dividendos, bem como como a associação das finanças pessoais dos sócios com as finanças de seus respectivos negócios. Cita ainda que a maior dificuldade das micro e pequenas empresas é a preparação inadequada para a gestão, por parte do proprietário ou diretor.

2.2 BPO FINANCEIRO

Com o objetivo de contribuir com o alto grau de eficiência exigido pelo mercado aos menores custos possíveis, as empresas criaram estratégias de contratar serviços terceirizados especializados, também conhecidos como BPO *(Business Process Outsourcing*) (Duque-ceballos *et al*., 2014).

O aumento da produtividade e da qualidade do serviço foram aspectos cruciais para essa evolução, pois o que acarretava muito tempo de trabalho para os colaboradores das empresas, que dividiam seu tempo e atenção para diversas

funções, se tornou objetivo e entregue em tempo hábil, sem tomar o tempo dos que abraçavam essas atribuições.

Santana (2020) afirmou que: Advindo da língua inglesa, o termo *Business Process* pode ser literalmente traduzido como Processo de Negócio, formada pela junção das palavras "*out", "source" e "using", outsourcing* significa, literalmente, utilizar recursos externos. Sendo assim, quando combinados, há o *Business Process Outsourcing* (BPO).

Para Sordi (2017), o BPO caracteriza-se pela terceirização de todo um processo e não somente de determinadas atividades. Portanto, apesar das rotinas contábeis serem comumente realizadas por um contador externo, principalmente no universo das micro e pequenas empresas brasileiras, o BPO financeiro vai além: o contratado deve gerir a rotina financeira pela contratante, porém ele não necessariamente precisa realizar a contabilidade para a empresa.

A ideia é que no BPO Financeiro a atividade passe a ser realizada por um especialista, aumentando a produtividade da empresa, trabalhando com as boas práticas do mercado e principalmente reduzindo os custos trabalhistas e problemas de gestão de funcionários, como faltas, férias e absenteísmo para o desempenho desta função. Assim é esperado que a empresa, seja qual for o seu tamanho, seja beneficiada por um grande suporte na gestão financeira, e isso se torne importante para a sobrevivência do seu negócio (OLIVEIRA, 2018).

Logo verifica-se que o BPO Financeiro é referente à terceirização das atividades que pertencem ao setor financeiro da instituição contratante do serviço, transferindo a execução dessas atividades para uma equipe tecnicamente capacitada e especializada. Tendo em vista a afirmação de Sordi (2017), a contabilidade da empresa não precisa necessariamente ser feita pela equipe responsável pelo BPO, porém a união entre a atuação contábil e a financeira pode ser uma ferramenta gerencial valiosa, pois no ambiente contábil já são utilizadas e tratadas informações financeiras e a exportação dessas informações para o sistema contábil é facilmente realizada através da compatibilidade com outros *softwares* e formatos dos arquivos a serem utilizados.

> A Contabilidade passa por mudanças no perfil de atendimento ao seu público, onde é preciso oferecer muito mais que obrigações acessórias e escrituração, informações pertinentes para tomadas de decisões dos empresários fazem toda diferença e tornam-se imprescindíveis. (Santana 2020)

De acordo com Martins *et al.* (2017), o BPO financeiro e contábil tem cunho estratégico, sendo essa terceirização das finanças não somente viável economicamente para empresas que têm menos condições de manter esses setores trabalhando internamente, como também essa transferência de responsabilidade para profissionais habilitados melhora a qualidade da informação e auxilia a tomada de decisão gerencial.

2.3 O PAPEL DO CONTADOR

A decisão de abordar esse tema vem da importância desse assunto no cenário econômico brasileiro, onde a saúde financeira das empresas o atinge diretamente, principalmente a saúde financeira das micro e pequenas empresas, que conforme dados do SEBRAE, 2015, compõem 98% do total de empresas no Brasil e são responsáveis por 27% do PIB.

É nesse panorama que está incluído o profissional de contabilidade, que além do envio das obrigações acessórias, escrituração e apurações de impostos, pode assumir um papel de relevância com informações financeiras relevantes para os gestores e empresários tomarem decisões assertivas dentro do seu negócio.

De acordo com a pesquisa do SEBRAE-SP, intitulada “Causa Mortis: O sucesso e fracasso das empresas nos primeiros 5 anos de vida”, feita em 2014, 60% das causas de morte das empresas estão relacionadas a área Financeira. Diante da descontinuidade das empresas apresentada neste último dado, Assaf Neto e Lima afirmam:

> Através da correta aplicação das atividades de gerenciamento dos recursos financeiros é possível atingir o fortalecimento e/ou crescimento dos negócios, assim, garantindo a continuidade das empresas. (NETO; LIMA, 2019)

Para isso é necessário que o contador tenha preparo para trazer esta ferramenta informacional financeira para o seu cliente, trazendo uma alternativa que agrega valor e importância ao seu trabalho, pois “o mercado não perdoa aqueles que não conseguem distinguir-se dos demais” (SCHMIDT, 2013, p. 4).

Marion (2015) afirma que o papel dos contadores na sociedade é cada vez mais importante, porque agora os contadores precisam coletar os dados necessários para que os clientes possam avaliar as decisões que precisam tomar.

Hernandes (2018) afirma que a contabilidade consultiva enfrenta um grande desafio que é a resistência por parte de alguns clientes. Devido à visão ultrapassada de uma parte dos clientes que contratam os serviços contábeis, onde o contador se restringe apenas aos afazeres fiscais e contábeis e não percebem que o suporte financeiro é capaz de gerar crescimento para a empresa, muitos desses clientes não estão preparados para lidar com essa inovação nos serviços entregues pelo contador.

3 METODOLOGIA DA PESQUISA

3.1 CLASSIFICAÇÃO DA PESQUISA

Trata-se de estudo com abordagem quantitativa, diante do fato de obter métricas sobre o assunto a ser tratado. Através dessas métricas é possível visualizar, dentro do grupo e setor entrevistado, dados estatísticos sobre a gestão financeira e como o BPO Financeiro pode ser uma ferramenta estratégica para as empresas, das quais seus gestores foram entrevistados.

Sobre a natureza do objetivo do estudo, a pesquisa é classificada como descritiva, realizado por meio de pesquisa de levantamento e tem como objetivo encontrar e trazer descrições de determinada população, utilizando de técnica padronizada para a coleta de dados (GIL, 2018).

Por isto, busca-se descrever os serviços de BPO Financeiro, aliado à contabilidade e utilizado como ferramenta estratégica para os gestores, confrontando as informações levantadas com as bases teóricas apresentadas neste trabalho.

3.2 POPULAÇÃO E AMOSTRA

A indústria de armações oferece uma infinidade de opções de estilo a cada ano, no que diz respeito não apenas à estética e tendências de mercado (moda), mas também ao conforto do usuário. As lentes de contato, com seus respectivos produtos higiênicos e estéreis, ganham cada vez mais espaço nas preferências dos consumidores, ampliando o leque de itens vendidos pelos oftalmologistas. Diante

disso, o levantamento deste estudo compreendeu 26 empresas do ramo de óticas na cidade de Maceió, Alagoas, tendo sido coletadas 14 respostas dos entrevistados, sendo eles proprietários e gestores de seus respectivos negócios.

3.3 INSTRUMENTO DE PESQUISA

O instrumento de pesquisa consistiu em um questionário direcionado aos gestores das empresas e os dados foram obtidos por meio de entrevistas presenciais em óticas no bairro do Centro, Maceió, no dia 30 de maio.

Com ele procurou-se identificar se as empresas realizam as suas atividades financeiras de forma segura e eficiente e visualizar o que as empresas dispõem de ferramentas e mão de obra especializada para a gestão financeira, utilizando um questionário composto por 9 questões, contendo 8 perguntas de respostas objetivas para responder “sim” ou “não” e uma subjetiva.

A pesquisa teve duração de um dia, sendo visitadas 26 óticas e coletados 14 resultados, o que demonstra a limitação encontrada, ou seja, a dificuldade de encontrar os sócios e gestores das respectivas empresas presentes no ambiente de trabalho. Outra limitação é que a estratégia da pesquisa se baseou na percepção dos respondentes acerca do tema. Desta forma, aspectos subjetivos podem estar presentes, direcionando o respondente para uma situação que não reflita a realidade da empresa.

3.4 MÉTODO DE ANÁLISE DOS DADOS

Os dados retirados dos questionários aplicados foram planilhados e analisados no Microsoft Office Excel 2019, que oferece recursos relevantes para obtenção dos dados estatísticos, como gráficos e tabelas dinâmicas, que são componentes da análise quantitativa. Assim, foi possível realizar o cruzamento das informações coletadas e obter as possíveis relações.

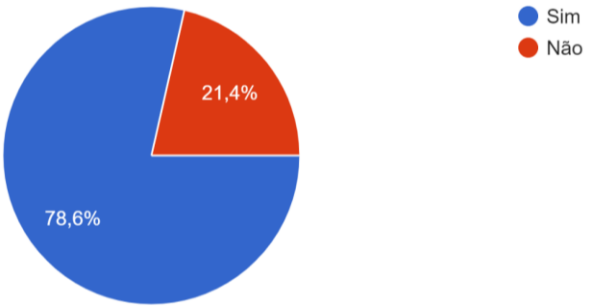
TABELA 1 - Metodologia de Pesquisa	
Autores	**Temas Relacionados**
BAPTISTA, M. N.; CAMPOS, D. C. Metodologias de pesquisa em ciências: Análises quantitativa e qualitativa. 2.ed. Rio de Janeiro: LTC, 2016.	Análise quantitativa, diante do fato de obter métricas sobre o assunto a ser tratado.
GIL. Antônio Carlos. Como elaborar projetos de pesquisa. 6. Ed. São Paulo: Atlas, 2018.	Natureza do objetivo do estudo, classificada como descritiva, tendo como objetivo encontrar e trazer descrições de determinada população, utilizando de técnica padronizada para a coleta de dados.

4. ANÁLISE DOS DADOS, RESULTADOS E DISCUSSÃO

Dos 26 entrevistados, foram coletadas 14 respostas e os respondentes classificados e numerados respectivamente com a numeração de 1 a 14. Foi observado que por se tratar de um assunto que geralmente é restrito aos gestores e proprietários deste grupo de empresas (micro e pequenas empresas), ao não encontrar alguns deles em seus estabelecimentos a pesquisa não pôde ser realizada, pois os demais colaboradores não detinham as informações necessárias para responder às perguntas.

Para Assaf Neto e Lima (2019), a gestão financeira é uma gestão teórica e prática, incluindo tanto a falta de recursos quanto às realidades operacionais, assumindo uma definição muito mais ampla e precisando ser moldada. No entanto, quem tem o papel de gerir os recursos de forma a manter a solidez financeira e económica da organização, atingir os objetivos traçados e obter lucros, são os proprietários. Tal afirmação pode ser enxergada quando, de acordo com a figura 1, 78,6% dos proprietários e gestores afirmaram realizar conciliação bancária, ferramenta importante para tomada de decisão gerencial.

Figura 1 - Conciliações bancárias

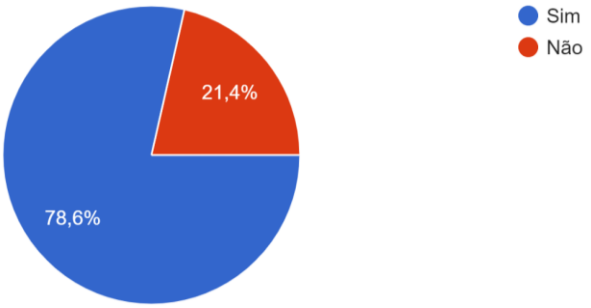


Fonte: Dados coletados em 30 de maio de 2022.

A conciliação bancária, de acordo com o Tribunal de Contas do Estado de São Paulo em seu comunicado “Orientações sobre conciliação bancária (elaboração e encaminhamento ao AUDESP, Divisão de Auditoria Eletrônica do Estado de São Paulo)”, é definida como:

> Um procedimento que visa a comparar a movimentação financeira das contas correntes e sua escrituração contábil, evidenciando de forma detalhada as possíveis diferenças existentes, informando quais registros deixaram de ser computados em um ou outro, para fins de controle e eventuais ajustes.

Figura 2 – Controle de recebimentos em cartão de crédito



Fonte: Dados coletados em 30 de maio de 2022.

Como pode ser visto na figura 2, (21,4%) dos entrevistados afirmaram que não realizam conciliações bancárias de forma eficiente e a mesma proporção não possui um controle seguro dos recebimentos por cartões de crédito.

Diante disso, pode ser visualizada uma correlação com fato de 2 a cada 3 destes que não realizam conciliações bancárias, não tem um controle seguro dos

recebimentos em cartão e afirmaram não possuir uma gestão ativa do seu fluxo de caixa, foram eles, os entrevistados de número 1, 7 e 14.

TABELA 2 - Correlação entre conciliação bancária, controle dos recebimentos de vendas em cartão de crédito e gestão ativa do fluxo de caixa

	Respondentes		
↓ **Perguntas**	1	7	14
A empresa realiza conciliações bancárias de forma eficiente?	Não	Não	Não
A empresa possui um controle seguro dos recebimentos por cartões de crédito?	Não	Sim	Não
A empresa possui uma gestão ativa do seu fluxo de caixa?	Não	Sim	Não

Fonte: Dados coletados em 30 de maio de 2022.

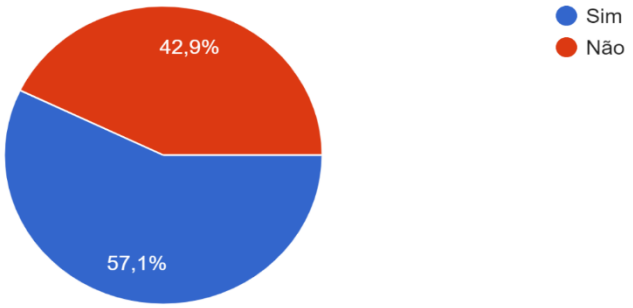
Sem o dispositivo da conciliação bancária e a ausência do controle dos recebimentos em cartão, o gestor perde importantes ferramentas para gestão financeira do seu negócio,

> Através da correta aplicação das atividades de gerenciamento dos recursos financeiros é possível atingir o fortalecimento e/ou crescimento dos negócios, assim, garantindo a continuidade das empresas. (NETO; LIMA, 2019)

Mortele *et al.* (2019) verificaram que, dentre 299 gestores de pequenos negócios, 40,12% desconhecia ou possuía conhecimento insuficiente sobre os conceitos de gestão financeira e 38,2% tinham esse mesmo nível de conhecimento sobre contabilidade financeira. O que é evidenciado por Santana (2020):

> Essa constatação evidencia o quão é necessária a informação de natureza contábil-financeira para o sucesso das MPEs. Nesse cenário, o papel dos escritórios de contabilidade para mitigar as deficiências na gestão desses pequenos negócios parece ser fundamental. E, em razão dos avanços tecnológicos experimentados pelas empresas de contabilidade nos últimos anos, conforme argumentam Bhushan *et al.* (2017), tem-se um ambiente em que o contador pode exercer outros papéis mais estratégicos e consultivos para os negócios.

Figura 3 – Software como ferramenta de gestão financeira



Fonte: Dados coletados em 30 de maio de 2022.

Como pode ser visto na figura 3, 42% dos entrevistados responderam que não utilizam algum software como ferramenta de gestão financeira e na mesma proporção, não dispõem de mão de obra dedicada à gestão financeira do negócio.

TABELA 2 - RELAÇÃO ENTRE UTILIZAÇÃO DE SOFTWARE E POSSUIR MÃO DE OBRA ESPECIALIZADA PARA A GESTÃO FINANCEIRA

	Respondentes													
↓ Perguntas	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14
Na sua empresa é utilizado algum software como ferramenta de gestão financeira?	Sim	Não	Não	Sim	Sim	Não	Não	Não	Sim	Sim	Sim	Sim	Sim	Sim
A empresa dispõe de mão de obra dedicada à gestão financeira?	Não	Não	Sim	Não	Sim	Sim	Não	Não	Sim	Sim	Sim	Sim	Sim	Sim

Fonte: Dados coletados em 30 de maio de 2022.

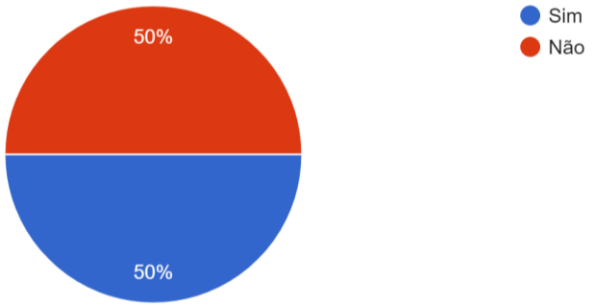
Tendo em vista a tabela 2, dos entrevistados que não utilizam nenhum software, 2 a cada 3 gestores não tem alguém dedicado à gestão financeira da empresa, isto significa que existe uma relação entre a importância de ter um software e como ele é uma ferramenta importante para gestão financeira ao ponto de mais da metade das empresas que não possuem nenhum programa, consequentemente não terem uma mão de obra voltada para esta atividade fim.

Contribuindo para esta última afirmação sobre a importância do software é visto que 58% dos que utilizam algum programa para gestão financeira, 83% tem alguém dedicado a esta função.

Na pesquisa buscou-se identificar, junto aos respondentes, quais as insatisfações apresentadas sobre a gestão financeira realizada nas suas respectivas empresas, uma delas foi de que os *softwares* para esse tipo de demanda têm um preço considerado alto, outra não consegue visualizar com clareza o lucro e os custos operacionais da empresa e por último: Não ter clareza do que entra e sai da empresa e não ter precisão ao tentar identificar quanto é gasto com mercadorias, pessoal e despesas da loja.

Todos (100%) dos entrevistados informaram ter uma relação próxima com o contador e conforme a figura 4, metade (50%) dos gestores informaram não conhecer o funcionamento dos serviços de BPO Financeiro.

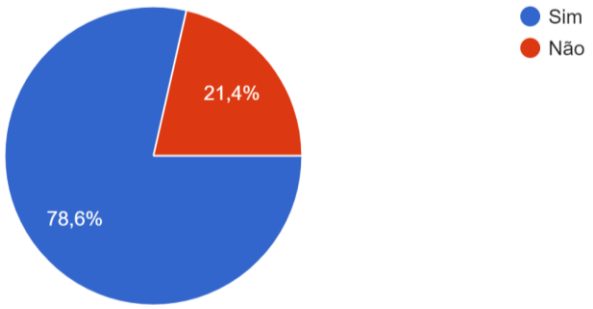
Figura 4 – Ciência do funcionamento dos serviços de BPO Financeiro



Fonte: Dados coletados em 30 de maio de 2022.

Após uma breve explicação sobre o funcionamento do BPO Financeiro, pode ser visto na figura 5, 78,6% dos respondentes concordam que os serviços de BPO Financeiro poderiam ser estratégicos no momento em que a empresa se encontra.

Figura 5 – BPO Financeiro como ferramenta estratégica



Fonte: Dados coletados em 30 de maio de 2022.

5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

O BPO Financeiro apresenta-se como um poderoso dispositivo, tanto para o contador, por ser um profissional de confiança daquele que contrata os seus serviços e assim aprimorando o leque de benefícios para seus clientes, como para o contratante que terá em mãos, informações importantes para tomada de decisões e melhor gestão do seu negócio.

Paralelamente a isto, o gestor e proprietário contratante, terá mais disponibilidade de seu tempo para focar no crescimento e produtividade da sua empresa em diversas frentes, como divulgação, parcerias, especializações e a capacitação de seus colaboradores, uma vez que o setor financeiro já estará sendo realizado por um especialista.

Diante do conteúdo exposto, os objetivos específicos foram atingidos ao saber se as empresas entrevistadas realizam suas atividades financeiras de forma segura e eficiente, ao identificar o que as empresas dispõem de ferramentas e mão de obra especializada para a gestão financeira e verificar quantos gestores e proprietários do ramo conhecem sobre o BPO Financeiro.

Como limitação da pesquisa, é observado que das 26 empresas abordadas, somente em 14 obtivemos resposta e a justificativa dada pelos que não responderam foi de que tais informações só poderiam ser fornecidas pelos proprietários ou gestores do negócio e os mesmos não estavam presentes no momento da entrevista.

Nessa circunstância, foi possível identificar que as atividades internas de execução e controle do setor financeiro estão sendo realizadas em grande parte das empresas.

Dentre as insatisfações dos gestores e proprietários, estão os altos preços dos softwares específicos para o setor financeiro e não ter clareza acerca do fluxo de caixa da sua instituição.

Compreendeu-se inclusive que, a utilização de um *software* é um pré-requisito importante para que se tenha uma mão obra dedicada à gestão financeira do negócio, e a mesma tenha em mãos informações importantes, que possam ser visualizadas de forma objetiva, sintética ou analítica. Além disso, também foram obtidas respostas para medir quantos dos entrevistados conheciam os serviços de BPO Financeiro, o que compreendeu apenas 50% dos abordados.

Em um maior número expressivo, os respondentes consideraram que os serviços de BPO Financeiro podem ser uma importante ferramenta estratégica financeira e todos tinham uma relação próxima com um profissional contábil. Diante disto, infere-se que apesar de ser considerado um serviço “novo”, “recente”, às empresas, este modelo de terceirização surge com um grande potencial de aceitação entre os seus usuários.

Com o presente estudo, pode-se concluir que os serviços de BPO Financeiro podem ser uma importante ferramenta estratégica no momento em que as empresas do ramo de óticas na cidade de Maceió, Alagoas, se encontram, tendo em vista os resultados apresentados na pesquisa e a correlação visualizada entre eles.

Para futuros estudos, recomenda-se avaliar se houve avanço nas estatísticas sobre as atividades internas de execução do setor financeiro, se estão e como estão sendo realizadas, bem como analisar a pré-disposição dos entrevistados a terceirizarem essas funções.

REFERÊNCIAS

ASSAF NETO, Alexandre; LIMA, Fabiano Guasti. **Curso de administração financeira**. 4. ed. São Paulo: Atlas, 2019.

BAPTISTA, M. N.; CAMPOS, D. C. **Metodologias de pesquisa em ciências: Análises quantitativa e qualitativa**. 2.ed. Rio de Janeiro: LTC, 2016.

BHUSHAN, U.; MADDULETY, K.; GUJARATHI, R.; SEETHARAMAN, A. **The future of accounting and corporate reporting- A view from the IT perspective**: International Journal of Business Management & Economic Research, ISSN:2229-6247, v. 8, n. 6, 2017. Disponível em: <http://www.ijbmer.com/docs/volumes/vol8issue6/ijbmer2017080605.pdf>. Acesso em: 13 de fevereiro de 2022.

BRASIL. Tribunal de Contas do Estado de São Paulo: **Orientações sobre conciliação bancária**. Disponível em: <https://www4.tce.sp.gov.br/sites/default/files/images/Procedimentos-para-preenchim-e-envio-da-Conciliacao-Bancaria-V1.pdf>. Acesso em: 03 de junho de 2022.

CAREY, P. **External accountants' business advice and SME performance**: Pacific Accounting Review, ISSN: 0114-0582, Vol. 27, n. 2, p. 166-188. Austrália, 2015. Disponível em: <https://www.researchgate.net/publication/277568531_External_accountants%27_business_advice_and_SME_performance>. Acesso em: 23 de março de 2022.

CHIAVENATO, Idalberto. **Gestão financeira: Uma abordagem introdutória**. 3. ed. Barueri, São Paulo: Manole, 2014.

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

DUPAS, G. **Ética e poder na sociedade da informação: De como a autonomia das novas tecnologias obriga a rever o mito do progresso**. 3. ed. São Paulo: Editora Unesp, 2011.

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, ISSN: 1900-3803 v. 10, n. 1, p. 12-29, 2014. Disponível em: <https://www.redalyc.org/pdf/2654/265431574002.pdf>. Acesso em: 12 de dezembro de 2021.

FREZ, G. M., & Mello, V. M. **Terceirização no Brasil**: South American Development Society Journal, ISSN 2446-5763, V. 2(4), p.78-101, 2017. Disponível em: <https://www.sadsj.org/index.php/revista/article/view/32>. Acesso em: 05 de janeiro de 2022.

GIL. Antônio Carlos. **Como elaborar projetos de pesquisa**. 6. Ed. São Paulo: Atlas, 2018.

GIL. Antônio Carlos. **Métodos e técnicas de pesquisa social**. São Paulo: Atlas, 1999.

GITMAN, Lawrence J. **Princípios de administração financeira**. 7. ed. São Paulo: Harbra, 2002.

HERNANDES, **A. Contabilidade Consultiva: Como vender para seu cliente. Anderson Hernandes**. Disponível em: <https://www.andersonhernandes.com.br/contabilidade-consultiva-como-vender-para-seu-cliente/>. Acesso em: 24 de abril de 2022.

JOHSON, Robert W. **Administração financeira**. São Paulo: Editora Pioneira, 1986.

LUCATO, W. C.; VIEIRA JUNIOR, M. **As dificuldades de capitalização das pequenas e médias empresas brasileiras**. São Paulo: Revista Ibero - Americana de Estratégia, E-ISSN: 2176-0756, v. 16, n. 1, p.24-33, jan./abr. 2006. Disponível em: <https://www.redalyc.org/pdf/3312/331246238005>. Acesso em: 23 de março de 2022.

MARION, José Carlos. **Contabilidade empresarial.** 17 ed. São Paulo: Editora Atlas, 2015.

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, e-ISSN: 2316-4190, v. 6, n. 9, p. 15-30, 2017. Disponível em: <https://www.revistas.udesc.br/index.php/reavi/article/view/23164190060920170 15>. Acesso em: 02 de abril de 2022.

MATIAS, A. B.; LOPES JUNIOR, F. **Administração financeira nas empresas de pequeno porte.** São Paulo: Manole, 2002.

MEGLIORINI, Evandir; VALLIN, Aurelio Marco. **Administração financeira: Uma abordagem brasileira.** São Paulo: Pearson Printice Hall, 2009.

MOTERLE, S.; WERNKE, R.; JUNGES, I. **Conhecimento sobre gestão financeira dos dirigentes de pequenas empresas do sul de Santa Catarina:** RACE - Revista de Administração, Contabilidade e Economia, E-ISSN 2179-4936, v. 18, n. 1, p. 31-56, 2019. Disponível em: <https://portalperiodicos.unoesc.edu.br/race/article/view/16321>. Acesso em: 17 de maio de 2022.

OLIVEIRA, L. BPO Financeiro: **Como a terceirização pode ajudar sua PME: Capital social, 2018**. Disponível em: < https://capitalsocial.cnt.br/bpo-financeiro/>.

SANTANA, C. L. S. e, & BORGES Sales, K. M. **Aula em casa: Educação, tecnologias digitais e pandemia covid-19**: Educação, E-ISSN 2316-3828, v.10(1), p.75–92, 2020. Disponível em:

<https://periodicos.set.edu.br/educacao/article/view/9181>. Acesso em: 21 de abril de 2022.

SCHMIDT, M. **Escritório contábil requer diferenciação: Jornal do comércio, 2013**. Disponível em: http://jcrs.uol.com.br/site/noticia.php?codn=136542>. Acesso em: 13 de junho de 2022.

SCHOLTE, **Globalization: A critical introduction**. New York: Palgrave, 2005.

SEBRAE-SP. **Causa Mortis: O sucesso e o fracasso das empresas nos primeiros cinco anos de vida**. Versão 15 jul. 2014. Disponível em: <https://www.sebrae.com.br/Sebrae/Portal%20Sebrae/UFs/SP/Anexos/causa_mortis_2014.pdf>. Acesso em: 12 de dezembro de 2021.

ANEXO – Questionário

UNIVERSIDADE FEDERAL DE ALAGOAS – UFAL

FACULDADE DE ECONOMIA, ADMINISTRAÇÃO E CONTABILIDADE

BACHARELADO EM CIÊNCIAS CONTABEIS

Trabalho de Conclusão de Curso - BPO Financeiro aliado à contabilidade em uma empresas do ramo de óticas na cidade de Maceió/AL

Formulário para pesquisa referente ao TCC de Pedro Gustavo Gonçalves de Souza, aluno do Curso de Ciências Contábeis na Universidade Federal de Alagoas/UFAL.

*Obrigatório

Esta pesquisa será destinada à gestores, sócios e proprietários de empresas do ramo de óticas na cidade de Maceió.

1. A empresa realiza conciliações bancárias de forma eficiente?

   Marcar apenas uma oval.

   - ◯ Sim
   - ◯ Não

2. A empresa possui um controle seguro dos recebimentos por cartões de crédito? *

   Marcar apenas uma oval.

   - ◯ Sim
   - ◯ Não

3. A empresa possui uma gestão ativa do seu fluxo de caixa? *

   Marcar apenas uma oval.

   - ◯ Sim
   - ◯ Não

4. Na sua empresa é utilizado algum software como ferramenta de gestão financeira?

Marcar apenas uma oval.

- ◯ Sim
- ◯ Não

5. A empresa dispõe de mão de obra dedicada à gestão financeira? *

Marcar apenas uma oval.

- ◯ Sim
- ◯ Não

6. A empresa possui uma relação próxima com um profissional da contabilidade?

Marcar apenas uma oval.

- ◯ Sim
- ◯ Não

7. Existe alguma insatisfação na gestão financeira da empresa? Se sim, o que precisa ser feito ou aprimorado?

_____

_____

_____

_____

_____

8. Você conhece o funcionamento dos serviços de BPO financeiro? *

Marcar apenas uma oval.

- ◯ Sim
- ◯ Não

9. Os serviços de BPO financeiro poderiam ser estratégicos no o momento em que a empresa se encontra?

Marcar apenas uma oval.

- ◯ Sim
- ◯ Não

Este conteúdo não foi criado nem aprovado pelo Google.

Google Formulários