

BPO FINANCEIRO NAS EMPRESAS DE MÉDIO E PEQUENO PORTE NO PÓS PANDEMIA DO COVID-19

FINANCIAL BPO IN MEDIUM AND SMALL COMPANIES IN THE POST-PANDEMIC COVID-19

MACHADO, Weskiley Fernandes ¹; RODRIGUES, Eduardo Custodio²; SILVA, Tainara Bispo da ³; PEREIRA, Layane Evelyn ⁴; JESUS, Jacienny Oliveira de ⁵;
SANTOS, Cristina Barbosa dos ⁶

RESUMO

O intuito deste artigo é apresentar como a terceirização do setor financeiro através do BPO pode ser eficaz para a retomada e continuidade das empresas de Médio e Pequeno Porte após a pandemia da corona vírus. Devido à falta de uma boa gestão, de estrutura ou até mesmo de tempo por parte dos gestores na área financeira destas empresas, a grande maioria acaba encerrando suas atividades precocemente, assim é demonstrado como a terceirização do setor financeiro pode ser uma excelente solução para sustentabilidade das empresas, demonstrando a necessidade de uma boa gestão financeira, suas vantagens e benefícios, e como a ferramenta da terceirização pode auxiliar nas tomadas de decisões e na visão estratégica de um negócio, pois o empresário terá sempre a mãos informações e dados necessários a qualquer momento, podendo assim, focar principalmente nas estratégias e decisões a serem tomadas para a manutenção e evolução do seu negócio.

Palavras Chave: Gestão Financeira; Terceirização das Rotinas Financeiras; Redução de Custos; Empresas de Médio e Pequeno Porte.

ABSTRACT

The purpose of this article is to present how the outsourcing of the financial sector through BPO can be effective for the resumption and continuity of Medium and Small Businesses after the coronavirus pandemic. Due to the lack of good management, structure, or even time on the part of managers in the financial area of these companies, the vast majority end up terminating their activities early, thus demonstrating how outsourcing the financial sector can be an excellent solution for sustainability of companies, demonstrating the need for good financial management, its advantages and benefits, and how the outsourcing tool can help in decision-making and in the strategic vision of a business, as the entrepreneur will always have the necessary information and data at hand. at any time, thus being able to focus mainly on the strategies and decisions to be taken for the maintenance and evolution of your business.

Keywords: Financial management; Outsourcing of Financial Routines; Cost Reduction; Medium and Small Businesses.

¹ Weskiley Fernandes Machado, Curso: Ciências Contábeis, Email: weskiley2@gmail.com

² Eduardo Custodio Rodrigues, Curso: Ciências Contábeis, Email: custodiorodrigueseduardo@gmail.com

³ Tainara Bispo da Silva, Curso: Ciências Contábeis, Email: tainarabispo@hotmail.com

⁴ Layane Evelyn Pereira, Curso: Ciências Contábeis, Email: layaneevelyn43@gmail.com

⁵ Jacienny Oliveira de Jesus, Curso: Ciências Contábeis, Email: jacienny17@gmail.com

⁶ Cristina Barbosa dos Santos, orientadora, Ciências Contábeis, Email: cristina.santos@facunicamps.edu.br

1. INTRODUÇÃO

O termo gerenciar vem sendo cada vez mais usado na atualidade, mas afinal de contas, qual a importância de se gerenciar um negócio? Por quais motivos gerenciar se tornou uma necessidade, alguns deles podem ser: a ausência de um profissional totalmente dedicado a área financeira, a dificuldade de se manter de forma eficiente os processos de gestão financeira da empresa, ou em muitos casos, o gestor não tem tempo e nem interesse na área. Surge daí a terceirização das áreas administrativas da empresa chamado BPO.

BPO é a sigla de *Business Process Outsourcing*, que pode ser traduzido para terceirização de processos de negócio. Ele tem sido uma opção para as empresas que querem reduzir obrigações com impostos, otimizar os seus custos, evitar erros constantes nos registros e movimentações, evitar a falta de informação da saúde financeira do seu negócio, multas e penalidades por atrasos em pagamentos, descumprimento de leis, e até mesmo, ocorrência de fraudes.

O assunto em questão, deve-se a relevância deste no cenário atual, em tempos em que a parte financeira das empresas acabam sendo deixadas de lado em momentos de crescimento, onde o foco fica somente na operação. Mas isso pode ser mudado caso o empreendedor opte por contratar um BPO financeiro, o ato de terceirizar esta função, pode deixar as empresas mais ágeis, produtivas e escaláveis com adoção de boas práticas de gestão financeira.

Diante do exposto, o presente artigo tem como intuito apresentar de forma positiva como o BPO financeiro pode impactar nos resultados das micro e pequenas empresas. Portanto, vale ressaltar como este serviço irá trazer vantagens e benefícios para as empresas, e como isto pode impactar na gestão financeira em tempos de crise. Para isso, se faz necessários seguintes objetivos específicos: Apresentar os desafios enfrentados pelas empresas durante a pandemia; Apontar os impactos financeiros e econômicos causados pela pandemia da corona vírus nas pequenas empresas; Buscar uma boa gestão financeira através do serviço de terceirização dos processos financeiros; Vantagens e resultados obtidos através do BPO financeiro para as MPEs.

2. REFERENCIAL TEÓRICO

2.1. A importância de uma gestão financeira em tempos de pandemia para as MPE's

A Gestão financeira é um grupo de processos, procedimentos e ações que permitem a uma empresa controlar, analisar e planejar suas atividades financeiras. A gestão financeira propicia e fornece a melhor maneira para que os profissionais especializados analisem o contexto e criem metas para a empresa melhorar seus resultados e como utilizam seus métodos.

A maioria dos empreendedores buscam lucratividade do negócio. No entanto uma boa gestão financeira é essencial para as empresas. Para um controle financeiro eficaz, a melhor opção é ter um entendimento total da empresa, atentando se na organização, controle dos custos e utilização de um sistema para melhor controle da organização.

Administração financeira é o ofício do planejamento, da organização e da prevenção de riscos ou de situações indesejáveis no futuro. Exercer a administração financeira no negócio não requer recursos poderosos e caros ou aprendizados muito profundos para sua realização. Conhecimentos medianos de contabilidade e finanças e soluções baratas de sistemas de gestão, alguns disponíveis em planilhas eletrônicas, podem resolver eficientemente a questão. Em síntese, pode-se dizer que o responsável pelas finanças de uma empresa é aquele que controla, planeja e impõe limites de gastos, mas que também avalia custos, projetos e oportunidades (ANTONIK, 2016, p. 13).

A administração financeira apropriada, permite que seu gestor tome decisões mais acertadas que maximizem os resultados do estabelecimento. Nas micro e pequenas empresas, a gestão financeira é de fundamental importância para dar continuidade considerável nos negócios.

O mundo das micro e pequenas empresas (MPEs), conforme Santos, Krein, Calixtre (2012, p. 8) “possui grande diversidade de padrões de reprodução econômica em meio ao desenvolvimento capitalista brasileiro, responsáveis por parte considerável do emprego da força do trabalho na economia”, ocupando uma parcela significativa diante do desenvolvimento econômico do país.

Para Almeida (2013), as MPEs, em seu sistema de gestão, especificam determinar políticas e empregar práticas que façam com que a organização conduza suas ações em favor de estabilidade mercadológica. Além disso, as micro e pequenas empresas proporcionam a maioria dos empregos formais no país.

Em tempos de pandemia, pode-se dizer que as MPEs sofreram vários impactos. Segundo Sebrae (2020), constata-se que, para contenção do vírus, impuseram medidas como o isolamento social, que por sua vez, atingiu em grandes proporções as micro e pequenas empresas, sendo assim, com a suspensão das atividades no comércio, impactou nos fatores econômicos e financeiros, com reduções em seus faturamentos, falta de caixa para pagamentos, ocasionando em demissões de funcionários e descontrole financeiro.

Segundo Ross (2015), neste contexto atual, ressalta-se a importância de uma boa gestão financeira, para definir os melhores pontos estratégico a se seguir, criar uma boa análise financeira para identificar os problemas financeiros das MPEs.

Para Wernke (2017), dentre as vantagens geradas de uma gestão financeira competente, destaca-se uma visão mais ampla da sua empresa. Contudo, será possível estabelecer uma melhor finalidade, nesse momento atual, em que uma boa gestão se faz necessária.

2.2. BPO (*Business Process Outsourcing*)

O BPO é a contratação de uma empresa para tomar conta da gestão de um ou mais processos de um negócio, assim o cliente terá maior eficiência e produtividade no seu empreendimento, pois, vai estar focado apenas nas suas atividades principais, garantindo a melhora nos seus resultados.

Para Click e Duenning (2005), o BPO financeiro é uma tendência global de transferir áreas financeiras e administrativas para empresas terceirizadas, onde esta terceirização de processos de negócios envolve áreas estratégicas, onde será contratado o serviço.

De acordo com 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, no universo das micro e pequenas empresas brasileiras, o BPO vai além, o contratado deve administrar as rotinas para qual foi designado, mas não necessariamente precisa realizar a contabilidade desta empresa.

Segundo Tabrizi *et al.* (2019), as empresas do futuro serão aquelas que souberem se integrar com a tecnologia e com as pessoas. Podendo-se dizer que a principal razão pela qual 70% das iniciativas de transformação digital não atingirem os seus objetivos, é devido à dificuldade de adaptação a estas novas mudanças de tecnologias. A estratégia de utilizar o BPO como ferramenta de terceirização exige um alto grau de conhecimento da entidade que o presta. A mesma deve estar por dentro do setor, conhecer os prós e contras, acompanhar as mudanças tecnológicas e implantá-las sempre que houver, sendo que o BPO não preza somente pela redução de custo, mas também, pelas mais avançadas técnicas de execução do serviço (SIEBER *et al.* 2006).

E para se garantir o serviço prestado, a confiança é um fator muito importante, pois se o cliente não se sente a vontade para abrir suas informações financeiras e estratégicas para um prestador de serviços terceirizado, dificilmente o processo poderá ser concluído com sucesso.

O BPO Financeiro oferece uma solução para empresa que necessita de informações gerenciais das suas metas e objetivos ao seu alcance, sendo assim, cada vez mais, os empresários tem buscado no mercado, soluções que os ajudem a focar mais nas atividades principais do seu negócio, e nos dias atuais, a melhor utilização do tempo, tem se tornado cada vez mais importante.

Com a pandemia do covid-19, muitos gestores se viram forçados a se adaptar a uma nova realidade, muitos tiveram reduções de custos significativos no seu quadro de funcionários, por exemplo. Sendo assim, a terceirização, principalmente da área financeira da empresa, pode ser de grande vantagem neste momento, pois os custos para se manter estes serviços são bem mais vantajosos do que manter um quadro de funcionários no setor financeiro das empresas.

Uma correta gestão financeira permite com que se visualize a real situação de uma empresa, ela estabelece a maneira como os objetivos poderão ser atingidos, e a melhora dos resultados como um todo, proporcionando assim, o seu crescimento, portanto, este tipo de gestão é fundamental para todos os tipos de negócio, independentemente do seu porte ou ramo de atuação.

2.2.1 Vantagens em aderir ao BPO Financeiro

A área financeira de uma empresa, independentemente de seu tamanho ou área de atuação, é sempre um ponto a ser analisado, para que os objetivos sejam alcançados e os processos funcionem perfeitamente. “Entende-se por gestão financeira um conjunto de ações e procedimentos administrativos que visam maximizar os resultados econômicos e financeiros das empresas, uma área funcional presente em toda e qualquer organização, apresentando um crescimento significativo em importância dentro das empresas” (MEGLIORINI; VALLIM, 2009, p. 10). A sustentabilidade da empresa depende da área financeira da empresa, e quando não há um bom planejamento financeiro, conseqüentemente, ocorrerá o encerramento da mesma em pouco tempo. Um dos fatores que colaboram para a mortalidade da empresa é o descontrole financeiro.

Tendo em vista o cenário atual, de todas as dificuldades para a execução de uma boa gestão financeira, e todos os obstáculos, é preciso obter informações acessórias e escrituração confiáveis. Assim, é necessário que o contador seja bem preparado para sempre trazer boas alternativas, pois, “o mercado não perdoa aqueles que não conseguem distinguir-se dos demais” (SCHMIDT, 2013, p. 4). Diante disso, as empresas estão procurando uma solução para esse

problema. Assim, a terceirização desse setor tão importante, vem sendo uma solução para os empresários.

O BPO Financeiro é uma tendência global de transferir áreas administrativas para empresas terceiras, tendo como objetivo trazer vários benefícios estratégicos para que se tenha uma boa gestão e as melhores decisões. Segundo Halvey e Melby (1999, p. 8), os gestores, enquanto consumidores do serviço BPO, “procuram por alternativas inovadoras para aumentar a eficiência e a qualidade de um processo completo através de serviços que agregam valor, adicionam a satisfação do cliente e, idealmente, têm impacto quantificável de receita e valor acionário”.

O BPO Financeiro consiste em terceirizar a área financeira para uma equipe responsável e capacitada para execução de uma gestão eficiente, “visto que ele preza não somente pela redução de custos, como também pelas mais avançadas técnicas de execução do serviço” (SIEBER *et al.* 2006). Além do BPO Financeiro ser uma solução econômica para empresas, ele também é a transferência de responsabilidade para profissionais habilitados melhorarem a qualidade das informações e auxiliarem nas tomadas de decisões gerenciais, trazendo mais clareza, segurança, eficiência, e controle para a área financeira.

2.2.2. Benefícios em aderir ao BPO Financeiro

Quando se fala em benefícios em adquirir o BPO Financeiro, trata-se de benefícios que vão desde a otimização do tempo, até a redução de custos, pois, para se gerir as finanças e ao mesmo tempo atender a clientes, é a realidade de vários pequenos empreendedores, mas isso não é o ideal. E muitas vezes possuir um departamento financeiro está fora do orçamento, pois, além dos custos de recrutamento, a contratação envolve impostos recorrentes sobre a folha de pagamento.

Conforme Quinn *et al.* (1990, apud GUITART, 2005, p. 81), “a terceirização estratégica traz uma série de benefícios para a empresa, como acesso a economias de escala, flexibilidade, capacidade de se concentrar em atividades especializadas que permanecem na empresa, despesas gerais reduzidas e uma organização mais enxuta e ágil.”

Uma pesquisa do Portal Clutch, de Panko (2019), mostrou que o BPO financeiro pode aumentar o desempenho na gestão do setor; elevar a expertise das finanças; reduzir as burocracias e aumentar o tempo para que os profissionais se dediquem mais a questões estratégicas, ao *core business* do negócio; diminuir os custos de operação na rotina da empresa.

De acordo com uma pesquisa realizada pelo portal B2B Clutch (2009), mais de um terço das pequenas empresas globais (37%), já terceirizam sua contabilidade, enquanto 57% pretendem terceirizar, ou seja, hoje, além das grandes empresas, as empresas menores já estão optando por esse serviço e expandindo o mercado.

Desta forma, enquanto o BPO se ocupa com tarefas operacionais, a empresa utiliza os dados atualizados, por este terceirizado, para tomar decisões melhores, assim, quando a empresa consegue focar nas atividades que trazem lucro, os resultados melhoram.

Conclui-se que, dos benefícios que a terceirização oferece, pode-se destacar: otimização do tempo; redução de encargos trabalhistas; controle e redução de custos; mais aproveitamento do espaço; melhorias contínuas; elevação da qualidade dos serviços; aumento da produtividade.

2.2.3.Limitações do BPO

No BPO financeiro, para garantir seu melhor funcionamento no processo de terceirizar a área financeira da empresa, segundo Silva (2011, p. 27), a empresa se limita a procedimentos, padrões rotineiros, organizações nas atividades e um responsável pelo gerenciamento do processo, “para gerir as tarefas que integram a função financeira” (FERNANDES *et al.* 2019, p. 28).

Tendo em vista que, cada empresa tem seus processos convenientes para o departamento financeiro, cada empresa tem suas tarefas e atividades diferentes umas das outras, portanto, com esse processo de terceirização BPO, pode-se englobar todas as atividades pertinentes à área financeira, mais as atividades mais comuns, segundo Santana (2020, p. 7), são:

- Contas a Pagar - realiza o pagamento a fornecedores, folha de pagamento de funcionários, guias e tributos a pagar.
- Contas a Receber - elaboração de fluxo de cobrança, controle de recebimentos e controle nos prazos dos recebíveis;
- Gestão de contas - consiste no controle dos vencimentos das contas da empresa, evitando atrasos.
- Conciliação - registros de entradas e saídas e análise dos saldos das contas;
- Emissão de boletos bancários - se resume na emissão dos boletos e títulos bancários.

Portanto, sejam essas as mais comuns rotinas de uma área financeira, porém, não se limitam apenas nessas atividades, uma vez que, existem várias outras atividades financeiras a serem executadas. No gerenciamento de processos do BPO Financeiro, a necessidade de cada

empresa, irá determinar quais atividades, tarefas e procedimentos deverão ser fundamentais para um bom desempenho do trabalho.

3. METODOLOGIA

Segundo Lakatos e Marconi (2005, p. 83), a metodologia permite alcançar o objetivo, traça o caminho a ser seguido, detecta os erros e auxilia as decisões a serem tomadas na pesquisa. Em questão, a metodologia tem por objetivo gerar conhecimento científico, uma vez que, ele procura realizar métricas sobre o assunto em questão, tais como, o impacto da pandemia do corona vírus nas Micro e Pequenas Empresas, dentro do território nacional. Dessa forma, a pesquisa pretende mostrar os impactos decorrentes das dificuldades na retomada econômica dos pequenos negócios e a importância da terceirização do setor financeiro para este momento.

Com relação aos procedimentos metodológicos, este estudo caracteriza-se por ser pautado pelo método da pesquisa descritiva, bibliográfica e pesquisa de campo. Caracteriza-se por ser uma pesquisa descritiva, pois pretende-se descrever o que é BPO Financeiro, o que pode gerar melhores resultados para as pequenas e médias empresas, suas vantagens e benefícios. Pesquisa bibliográfica, segundo Gil (2002, p.44), “a pesquisa bibliográfica é desenvolvida com base em material já elaborado, constituído principalmente de livros e artigos científicos”, visto que, foram utilizados artigos, pesquisas e livros para a elaboração do estudo abordado. E pesquisa de campo, pois, foram extraídos dados e informações através de questionário avaliativos diretamente da população. Segundo Gonsalves (2001, p. 67),

a pesquisa de campo é o tipo de pesquisa que pretende buscar a informação diretamente com a população pesquisada. Ela exige do pesquisador um encontro mais direto. Nesse caso, o pesquisador precisa ir ao espaço onde o fenômeno ocorre, ou ocorreu e reunir um conjunto de informações a serem documentadas [...].

Com relação ao tipo de abordagem, pode-se definir como quali-quantitativo, visto que, vai ser analisado uma quantidade de dados de um questionário realizado na população, onde as informações serão expressas em termos numéricos e serão tratados e entendidos por meio do uso de estatística. Algumas das características do tipo de abordagem qualitativa são: ser descritiva e explicatória, desta forma, o estudo assume essas características, visto que, ele busca descrever e explicar o assunto abordado.

A diferença entre qualitativo-quantitativo é de natureza. Enquanto cientistas sociais

que trabalham com estatística apreendem dos fenômenos apenas a região “visível, ecológica, morfológica e concreta”, a abordagem qualitativa aprofunda-se no mundo dos significados das ações e relações humanas, um lado não perceptível e não captável em equações, médias e estatísticas (MINAYO, 2003, p. 22).

As fontes de pesquisa utilizadas são primárias, “constituem fonte primária os documentos adquiridos pelo próprio autor da pesquisa” (MEDEIROS, 2000, p. 41). Foram retiradas diretamente das fontes, e fontes secundárias, pois foram aplicados questionários à população.

A presente pesquisa aborda uma amostra realizada no segundo semestre de 2021, onde foram coletadas informações através de um questionário com 10 (dez) perguntas. Ao total, foram entrevistados 40 (quarenta) pessoas. Neste questionário, foram abordadas questões sobre o conhecimento da população em relação ao BPO Financeiro. Os resultados do questionário serão apresentados abaixo.

4. BPO FINANCEIRO NAS EMPRESAS DE MÉDIO E PEQUENO PORTE NO PÓS PANDEMIA DO COVID-19

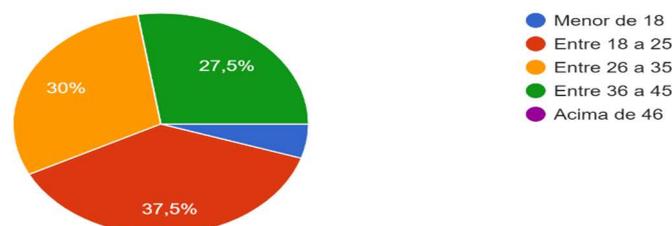
4.1 Análise dos Resultados

Foi realizada uma pesquisa descritiva, bibliográfica, e pesquisa de campo com a coleta de informações, onde foram extraídos dados através de um questionário avaliativo sobre o BPO Financeiro, aplicado diretamente à população comum.

A primeira questão que foi abordada no questionário, foi em relação a idade das pessoas entrevistadas, como mostra a Gráfico 1- Qual a sua Idade?.

Gráfico 1- Qual a sua Idade?

1- Qual sua idade?
40 respostas



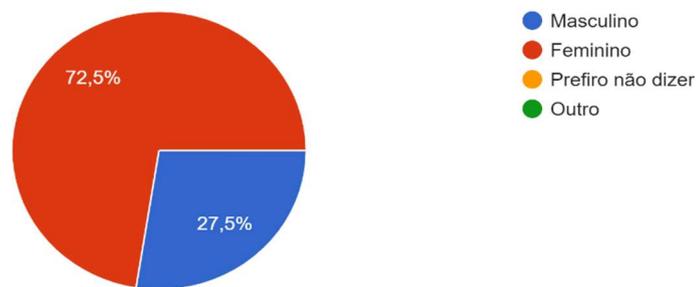
Fonte: Google forms, adptado pelo autor.

O gráfico acima demonstra que dos 40 (quarenta) entrevistados, a maior faixa etária de idade entrevistada foi de 18 a 25 anos de idade, e a menor foi de menor de 18 anos de idade.

A segunda questão abordada na amostra foi em relação a sexualidade das pessoas entrevistadas, como mostra a Gráfico 2 - Qual é o seu sexo?

Gráfico 2- Qual é o seu sexo?

2- Qual é seu sexo?
40 respostas

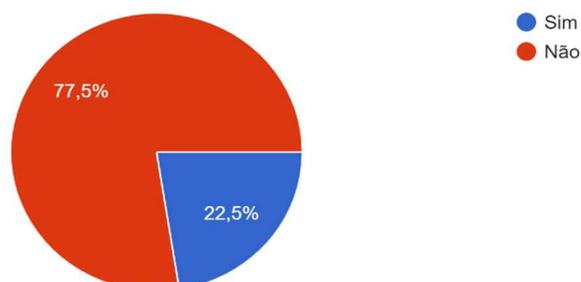


Fonte: Google forms, adptado pelo autor.

O gráfico acima demonstra que quase 3/4 dos entrevistados são do sexo masculino. A terceira questão que foi abordada na amostra foi em relação a empresa onde os entrevistados trabalham, como mostra o Gráfico 3 - Na empresa onde você trabalha existe o serviço de terceirização dos processos BPO Financeiro?

Gráfico 3- Na empresa onde você trabalha existe o serviço de terceirização dos processos BPO Financeiro?

3- Na empresa onde você trabalha existe o serviço de terceirização dos processos BPO financeiro?
40 respostas



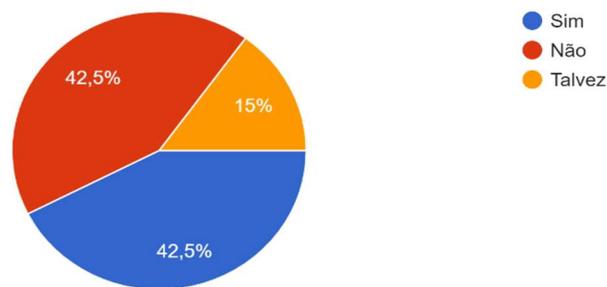
Fonte: Google forms, adptado pelo autor.

O gráfico acima demonstra que 77,5% das empresas onde os entrevistados trabalham, não adquiriu o BPO Financeiro.

A quarta questão que foi abordada na amostra foi em relação ao conhecimento do BPO Financeiro dos entrevistados, como mostra o Gráfico 4 - Você já ouviu falar no BPO Financeiro?

Gráfico 4- Você já ouviu falar no BPO Financeiro?

4- Você já ouviu falar no BPO financeiro?
40 respostas



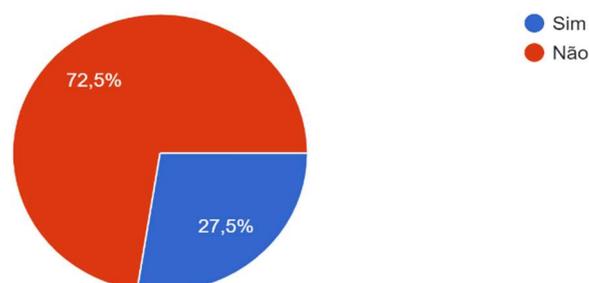
Fonte: Google forms, adptado pelo autor.

O gráfico acima demonstra que quase metade dos entrevistados nunca ouviram falar sobre o tema abordado na amostra, e que 57,5% tem conhecimento ou já ouviram sobre o tema abordado.

A quinta questão que foi abordada na amostra foi em relação às vantagens e benefícios que o BPO Financeiro pode trazer a empresa que aderir, como mostra o Gráfico 5.

Gráfico 5- Você sabe quais as vantagens e benefícios em aderir ao BPO?

5- Você sabe quais as vantagens e benefícios em aderir o BPO?
40 respostas



Fonte: Google forms, adptado pelo autor.

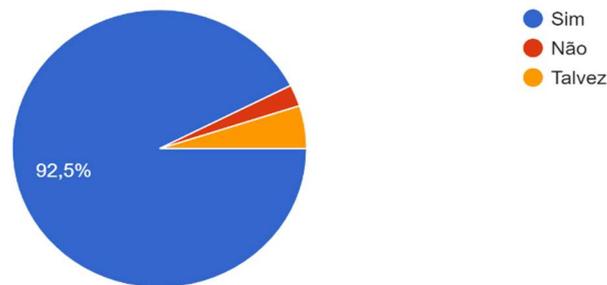
O gráfico acima demonstra que 72,5% dos entrevistados tem o conhecimento das vantagens e benefícios que são adquiridos ao contratar o BPO Financeiro. Isso demonstra um índice bom.

A sexta questão que foi abordada na amostra foi em relação ao prejuízo causado pela pandemia do corona vírus na área financeira das micro e pequenas empresas, como mostra o Gráfico 6.

Gráfico 6- Na sua opinião, você acha que a pandemia da corona virus afetou em grandes proporções as areas financeiras das micro e pequenas empresas?

6- Na sua opinião, você acha que a pandemia da corona vírus afetou em grandes proporções as áreas financeiras das micro e pequenas empresas?

40 respostas



Fonte: Google forms, adptado pelo autor.

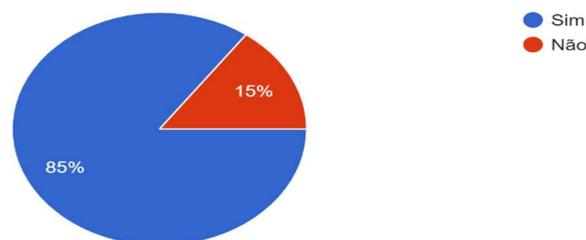
O gráfico acima demonstra que quase todos os entrevistados concordam que a pandemia afetou diretamente a área financeira das empresas.

A sétima questão que foi abordada na amostra foi em relação às melhorias que o BPO Financeiro poderá trazer para a retomada das empresas, como mostra o Gráfico 7.

Gráfico 7- Na sua percepção, você acha que com a contratação desse serviço terceirizado BPO, irá ajudar na retomada economica e financeira das micro e pequenas empresas?

7- Na sua percepção, você acha que com a contratação desse serviço terceirizado BPO, irá ajudar na retomada econômica e financeira das micro e pequenas empresas?

40 respostas



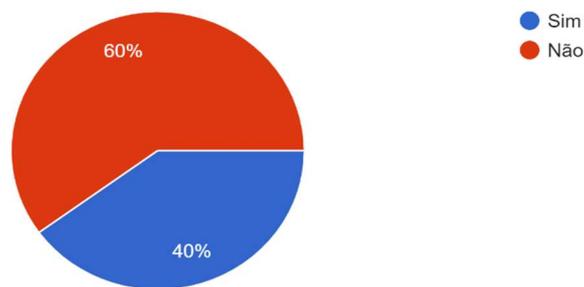
Fonte: Google forms, adptado pelo autor.

O gráfico acima demonstra que apenas 15% dos entrevistados não concordam que o BPO Financeiro pode ajudar na retomada das empresas.

A oitava questão que foi abordada na amostra foi em relação às atividades realizadas por um BPO Financeiro, como mostra o Gráfico 8.

Gráfico 8- Você sabe quais são as atividades realizadas por um BPO Financeiro?

8- Você sabe quais são as atividades realizadas por um BPO Financeiro?
40 respostas



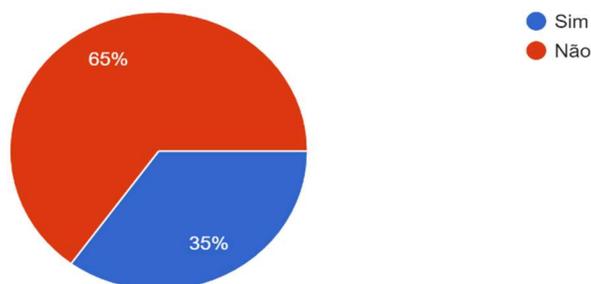
Fonte: Google forms, adptado pelo autor.

O gráfico acima demonstra que apenas 60% dos entrevistados sabem as atividades que são executadas por um BPO Financeiro. Alerta-se que é necessário abordar mais essa questão.

A nona questão que foi abordada na amostra foi em relação a qual tipo de empresa é recomendado a terceirização, como mostra o Gráfico 9.

Gráfico 9- Você sabe quais empresas a terceirização é recomendada?

9- Você sabe para quais empresas a terceirização é recomendada?
40 respostas



Fonte: Google forms, adptado pelo autor.

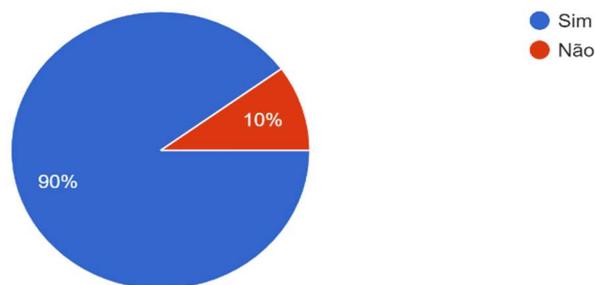
O gráfico acima demonstra que apenas 65% dos entrevistados sabem para qual tipo de

empresa é recomendado a terceirização através do BPO.

A décima questão que foi abordada na amostra foi em relação à contratação do BPO Financeiro, como mostra o Gráfico 10.

Gráfico 10- Se você fosse empreendedor, contrataria os serviços de um BPO?

10- Se você fosse empreendedor, contrataria os serviços de um BPO?
40 respostas



Fonte: Google forms, adptado pelo autor.

O gráfico acima demonstra que apenas 90% dos entrevistados contrataria o serviço de terceirização. Isso mostra que o BPO é um serviço que pode trazer resultados ao olhar dos entrevistados.

5. CONCLUSÃO

Conclui-se que o intuito deste artigo foi apresentar o BPO Financeiro como uma excelente solução para continuidade e sustentabilidade das Empresas de Médio e Pequeno Porte, no pós pandemia da corona vírus. Devido à falta de gestão adequada, ou falta de estrutura na área financeira destas empresas, a grande maioria acaba encerrando suas atividades precocemente.

Apesar da importância do BPO Financeiro, dados demonstram que 57,5% da população têm conhecimento ou já ouviram sobre o assunto, e apenas 22,5% das empresas optaram por esse serviço de terceirização, conforme a entrevista realizada pelo *google forms*.

E 90% dos entrevistados pelo *google forms*, afirmam que contratariam o BPO para facilitar e auxiliar no setor financeiro, isto significa que, futuramente esse serviço poderá ser ampliado e adquirido por diversas empresas.

Assim, a terceirização do setor financeiro pode se tornar uma excelente solução para

sustentabilidade das empresas deste universo. Tendo em vista que, foram apresentados os pontos positivos que o serviço de terceirização pode gerar para melhorar a área financeira das micro e pequenas empresas, diante do exposto, fica claro que o BPO financeiro, permite mais eficiência e ações que auxiliem na retomada econômica das micro e pequenas empresas.

Por fim, o artigo descreve as principais aplicações do BPO financeiro nas empresas de pequeno e médio porte, buscando esclarecer a importância de uma boa gestão financeira, suas vantagens e benefícios, e como a ferramenta da terceirização pode auxiliar nas tomadas de decisões, e na visão estratégica de um negócio, pois o empresário terá sempre à mão as informações e dados necessários a qualquer momento, podendo assim, focar principalmente nas estratégias e decisões a serem tomadas para a manutenção e evolução do seu negócio.

Conclui-se por fim, em relação ao processo de terceirização BPO, apresentado nesse trabalho, deu apenas os primeiros passos em suas etapas de facilitar a parte financeira da empresa. Tendo em vista que, existem muitas melhorias e modificações acerca do que foi apresentado, sobretudo, na perspectiva de se tornar em um processo contínuo, não se limitando apenas em algumas etapas, sendo assim, externa-se a esperança de que o BPO financeiro venha agregar valores, cumprir sua missão e seus objetivos para as empresas, vindo a se tornar um ponto estratégico para a empresa.

6. REFERÊNCIAS

ANTONIK, Luís Roberto. **Empreendedorismo: gestão financeira para micro e pequenas empresas**. Alta Books; 1ª edição, 2016.

ARAÚJO, Felipe Emidio, dE MORAIS, Fábio Rogério, PANDOLFI, Edgar de Souza. A Fábula Dos Mortos-Vivos: Determinantes da Mortalidade Empresarial Presentes em Micro e Pequenas Empresas Ativas. **Revista de Empreendedorismo e Gestão de Pequenas Empresas**, Vol. 8, N°. 2, p. 250-271, 2019, Disponível em: <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7002034>. Acesso em: 14 nov. 2021.

BAPTISTA, Patricia Cury Dias; ROLDÃO, Flávia Diniz. Pesquisa qualitativa em psicologia na abordagem de Fernando Gonzalez Rey: uma trajetória de Iniciação Científica em 2015/2016. In: ANAIS DO XI EVINCI. **Anais...** Centro Universitário Autônomo do Brasil — UniBrasil, 2016. Disponível em: <https://portaldeperiodicos.unibrasil.com.br/index.php/anaisvinci/article/view/1688/1433>. Acesso em: 14 nov. 2021.

BAPTISTA, Mariana Bertani; SUMI, Camilla M.; GEIA, Maíra; GOMES, Thaís C.M.; BERNARDI, Núbia; KOWALTOWSKI, Doris C. C. K. E agora? Uma metodologia para discutir o desenho universal em projetos padronizados. In: VI Encontro Nacional de Ergonomia do Ambiente Construído & VII Seminário Brasileiro de Acessibilidade Integral. **Anais...** maio

2016. Disponível em:
https://www.researchgate.net/profile/DorisKowaltowski/publication/303512915_E_AGORA_UMA_METODOLOGIA_PARA_DISCUTIR_O_DESENHO_UNIVERSAL_EM_PROJETOS_PADRONIZADOS/links/576d6ab208ae842225a406d0/E-AGORA-UMA-METODOLOGIA-PARA-DISCUTIR-O-DESENHO-UNIVERSAL-EM-PROJETOS-PADRONIZADOS.pdf. Acesso em: 14 nov. 2021.

CLICK, R. L.; DUENING, T. N. **Business Process Outsourcing: The Competitive Advantage**. Hoboken: John Wiley & Sons, Inc, 2005. 223 p. Disponível em: <http://books.google.com.br/books?hl=pt-BR&lr=&id=wirACdIUjnsC&oi=fnd&pg=PR5&dq=concept+business+process+outsou64rcing&ots=ZVXwEcKIAH&sig=R5DjRSSTAwc453LBOLhTsLIS0Yw#v=onepage&q=concept+business+process+outsourcing&f=false>. Acesso em: 14 mar. 2014.

CONGENTI; BPO Financeiro: Um novo serviço para a Gestão Financeira de médias e pequenas empresas; **Contabilidade Gerencial, Rotinas Trabalhistas e Previdência**; p. 3 - 10. Disponível em: <https://eventos.set.edu.br/congenti/article/view/13528/6225>. Acesso em: 14 nov. 2021.

CONUBE, **O que é BPO Financeiro e como ele pode ajudar você e seu negócio**. mar. 18 2021. Disponível em: <https://conube.com.br/blog/o-que-e-bpo-financeiro/>. Acesso em: 14 nov. 2021.

DE SOUZA SANTANA, Érica; SOUZA, Diego Silva. BPO Financeiro: Um novo serviço para a Gestão Financeira de médias e pequenas empresas. In: Congresso de Gestão, Negócios e Tecnologia da Informação–CONGENTI. **Anais...** 2020.

GIL, A.C. **Métodos e técnicas de pesquisa social**. 6.ed. São Paulo: Atlas, 2008.

GONSALVES, E. P. **Iniciação à pesquisa científica**. Campinas, SP> Alinea, 2001.

GUERRA, Antonio Clarte. **Sebrae, pequenos negócios têm maior taxa de mortalidade**. Agência Brasil; 27 jun.2021. Disponível em: <https://agenciabrasil.ebc.com.br/economia/noticia/2021-06/sebrae-pequenos-negocios-tem-maior-taxa-de-mortalidade>. Acesso em: 14 nov. 2021.

HALVEY, J.K.; MELBY, B.M. **Business Process Outsourcing: Process, Strategies, and Contracts**. 2. ed. Hoboken: John Wiley & Sons, Inc, 2007. Disponível em: <http://books.google.com.br/books?hl=pt-BR&lr=&id=omN75-LfgcQC&oi=fnd&pg=PR5&dq=concept+business+process+outsourcing&ots=GH5pI79j5e&sig=bflS422-soJxNPssDcWyiv3u9gw#v=onepage&q=concept+business+process+outsourcing&f=false>. Acesso em: 07 mar. 2014.

JUNIOR, Roberto. **Principais fatores da mortalidade precoce das micro e pequenas empresas**. 23 agos. 2010. Disponível em: <https://administradores.com.br/artigos/principais-fatores-causadores-da-mortalidade-precoce-das-micro-e-pequenas-no-brasil>. Acesso em: 14 nov. 2021.

LAKATOS, E. M; MARCONI, M.A. **Fundamentos de metodologia científica**. 7.ed. São Paulo: Atlas, 2010.

MEDEIROS, João Bosco. **Redação científica: a prática de fichamentos, resumos, resenhas.** 4. ed. São Paulo: Atlas, 2000.

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

MINAYO, M.C.S. **O desafio do conhecimento, pesquisa qualitativa em saúde.** São Paulo-Rio de Janeiro, Hucitec-ABRASCO, 1992.

NASCIMENTO, Geuma Campo **Identificação e análise da percepção de gestores de empresas sediadas na Grande São Paulo, sobre serviços administrativos e financeiros terceirizados na modalidade BPO.** Disponível em: <http://tede.fecap.br:8080/handle/tede/473>. Acesso em: 14 nov. 2021.

PANKO, Riley. **Estatísticas de Terceirização de Pequenas Empresas em 2019.** 2019. Disponível em: <https://clutch.co/bpo/virtual-assistants/resources/small-business-outsourcing-statistics>. Acesso em: 14 nov. 2021.

PAULA, Simone Martins de. **TERCEIRIZAÇÃO DE PROCESSOS BPO (BUSINESS PROCESS OUTSOURCING).** 2020. Trabalho de conclusão de curso. 3 dez. 2020. Disponível em: <https://repositorio.pucgoias.edu.br/jspui/handle/123456789/1372>. Acesso em: 14 nov. 2021.

PELEIAS, Ivam Ricardo; NASCIMENTO, Geuma Campos; PARISI, Cláudio. Análise do grau de satisfação dos contratantes de serviços terceirizados na modalidade BPO – **Business Process Outsourcing – na Grande São Paulo.** 23 dez. 2013. Disponível em: <https://www.redalyc.org/pdf/5707/570765358006.pdf>. Acesso em: 14 nov. 2021. Madrid: McGraw Hill. 2006.

PIANA, MC. **A construção do perfil do assistente social no cenário educacional [online].** São Paulo: Editora UNESP; São Paulo: Cultura Acadêmica, p. 233, 2009. Disponível em: <https://books.scielo.org/id/vwc8g/pdf/piana-9788579830389-06.pdf>. Acesso em: 14 nov. 2021.

SALOMÉ, Fernanda Franciele Sousa *et al.* O impacto da pandemia do COVID-19 na gestão financeira das micro e pequenas empresas do setor varejista de Cláudio-MG. **Research, Society and Development**, v. 10, n. 6, p. e36910615303-e36910615303, 2021.

SANTANA, Maria Brito de. **BPO Financeiro Na Gestão De Micro E Pequenas Empresas Sob A Ótica Do Profissional Da Contabilidade.** 2020. Disponível em: <https://repositorio.ufpb.br/jspui/bitstream/123456789/17386/1/MBS04052020.pdf>. Acesso em: 14 nov. 2021.

SANTOS, Anselmo Luiz; KREIN, Jose Dari; CALIXTRE, André Bojikian, **micro e pequenas empresas; mercado de trabalho e implicação para o desenvolvimento.** Rio de Janeiro: Ipea, 2012. 232 p.: gráfs. tabs. Saraiva, 2017.

SCHMIDT, M. **Escritório contábil requer diferenciação.** Jornal do Comércio. 2013. Disponível em: <http://jcrs.uol.com.br/site/noticia.php?codn=136542>. Acesso em: 14 mar. 2020.

SEBRAE. Serviço Brasileiro de Apoio às Micro e Pequenas Empresas. 2020. **Boletim de Impacto e Tendências Edição nº 07** (15/05/2020). Disponível em: <https://m.sebrae.com.br/sites/PortalSebrae/sebraeaz/leia-os-boletins-de-mercado-de-cada-setor-e-atualize-a-suaempresa,de5f974198962510VgnVCM1000004c00210aRCRD>. Acesso em: 14 nov. 2021.

SEBRAE. Serviço Brasileiro de Apoio às Micro e Pequenas Empresas. 2020. **O Impacto da pandemia de corona vírus nos Pequenos Negócios** – 2ª edição. Disponível em: [https://www.sebrae.com.br/Sebrae/Portal%20Sebrae/Imagens%20SebraeNA/Pesquisa%20%20impacto%20do%20Coronav%C3%ADrus%20nos%20pequenos%20neg%C3%B3cios%20-%20Pesquisa%20completa%20%20n%C2%BA2%20\(09042020\).pdf](https://www.sebrae.com.br/Sebrae/Portal%20Sebrae/Imagens%20SebraeNA/Pesquisa%20%20impacto%20do%20Coronav%C3%ADrus%20nos%20pequenos%20neg%C3%B3cios%20-%20Pesquisa%20completa%20%20n%C2%BA2%20(09042020).pdf). Acesso em: 14 nov. 2021.

SIEBER, S.; VALOR, J.; PORTA, V. **Los Sistemas de Información en la empresa actual**. Significado de pesquisa de campo; 15 dez. 2020. Disponível em: <https://www.significados.com.br/pesquisa-de-campo/>. Acesso em: 14 nov. 2021.

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

TERMO DE AUTORIZAÇÃO PARA PUBLICAÇÃO

Eu Wesley Ferrnondes Mochado RA 36579

Declaro, com o aval de todos os componentes do grupo a:

AUTORIZAÇÃO (X)

NÃO AUTORIZAÇÃO ()

Da submissão e eventual publicação na íntegra e/ou em partes no Repositório Institucional da Faculdade Unida de Campinas – FACUNICAMPS e da Revista Científica da FacUnicamps, do artigo intitulado: BPO Financeiro nos Jêrnuseus de Nédio e Pequeno Porte no País Pandemia do Covid-19

De autoria única e exclusivamente dos participantes do grupo constado em Ata com supervisão e orientação do (a) Prof. (a): Cristina Barbosa dos Santos

O presente artigo apresenta dados validos e exclui-se de plágio.

Curso: Ciências Contábeis. Modalidade afim Bacharel

Wesley Ferrnondes Mochado

Assinatura do representante do grupo

Assinatura do Orientador (a):

Obs: O aval do orientador poderá ser representado pelo envio desta declaração pelo email pessoal do mesmo.

Goiânia, 26 de Novembro de 2021