

UNIVERSIDADE FEDERAL DO RIO DE JANEIRO - UFRJ

LUCAS AMARAL SILVA

BPO FINANCEIRO: UMA INOVAÇÃO PARA OS ESCRITÓRIOS CONTÁBEIS

RIO DE JANEIRO

2023

LUCAS AMARAL SILVA

BPO FINANCEIRO: UMA INOVAÇÃO PARA OS ESCRITÓRIOS CONTÁBEIS

Trabalho de Conclusão de Curso apresentado à Faculdade de Administração e Ciências Contábeis, como parte dos requisitos necessários à obtenção do grau de bacharel em Ciências Contábeis na Universidade Federal do Rio de Janeiro.

Orientador: Marcos Roberto Pinto

RIO DE JANEIRO

2023

CIP - Catalogação na Publicação

A485b Amaral Silva, Lucas
 BPO FINANCEIRO: UMA INOVAÇÃO PARA OS ESCRITÓRIOS
CONTÁBEIS / Lucas Amaral Silva. -- Rio de Janeiro,
2023.
 37 f.

 Orientador: Marcos Roberto Pinto.
 Trabalho de conclusão de curso (graduação) -
Universidade Federal do Rio de Janeiro, Faculdade
de Administração e Ciências Contábeis, Bacharel em
Ciências Contábeis, 2023.

 1. BPO Financeiro. 2. Gestão Financeira. 3.
Inovação Contábil. I. Pinto, Marcos Roberto,
orient. II. Título.

Elaborado pelo Sistema de Geração Automática da UFRJ com os dados fornecidos pelo(a)
autor(a), sob a responsabilidade de Miguel Romeu Amorim Neto - CRB-7/6283.

LUCAS AMARAL SILVA

BPO FINANCEIRO: UMA INOVAÇÃO PARA OS ESCRITÓRIOS CONTÁBEIS

Trabalho de Conclusão de Curso apresentado à Faculdade de Administração e Ciências Contábeis, como parte dos requisitos necessários à obtenção do grau de bacharel em Ciências Contábeis na Universidade Federal do Rio de Janeiro.

Aprovada em:

(Marcos Roberto Pinto, sua titulação, UFRJ)

(Nome, sua titulação, Instituição a que pertence)

(Nome, sua titulação, Instituição a que pertence)

AGRADECIMENTOS

Aos meus pais Tony e Angela por todo o apoio durante meus anos de graduação, e no meu desenvolvimento profissional e pessoal também.

Ao meu irmão Leonardo que tornava meu ambiente mais leve e divertido quando eu estava passando por algum momento de dificuldade na faculdade, e me fazia sorrir mesmo nessas situações.

À minha namorada Bia, por estar sempre ao meu lado nesse final de curso me apoiando a seguir.

À minha mãe Angela, a minha sogra Solange e todos que me ajudaram a conseguir as respostas para a pesquisa.

À todos os meus professores da graduação por todos estes anos de apoio e suporte e por todos os ensinamentos de altíssima qualidade.

BPO FINANCEIRO: UMA INOVAÇÃO PARA OS ESCRITÓRIOS CONTÁBEIS

RESUMO

No século XXI, com o desenvolvimento da internet e maior facilidade na troca de conhecimento e informações, o mercado contábil tem passado por constantes mudanças, entre elas, a necessidade de adaptações nas tecnologias utilizadas nestes serviços, e também na busca de desenvolvimento de novos serviços para os clientes, a fim de trazer um resultado mais completo, obter maior receita com o mesmo número de clientes e assim conseguir atingir novos segmentos que antes não eram alcançados. Neste cenário, o Business Process Outsourcing (BPO), que significa Terceirização de Processos e Negócios, no caso do BPO Financeiro, da área financeira da empresa, foi um dos serviços que mais se destacou no mercado contábil, com grande adesão dos escritórios. O BPO Financeiro inclui serviços que auxiliam na tomada de decisão para o empresário, por meio de relatórios com as informações financeiras da empresa. Este estudo tem como objetivo identificar a visão dos empresários contábeis brasileiros sobre o BPO Financeiro, analisando também as principais dificuldades enfrentadas pelos escritórios de contabilidade ao começarem a prestar o BPO Financeiro e qual o motivo de parte dos escritórios ainda não ter começado a prestá-lo.

Palavras-Chaves: BPO financeiro; gestão financeira; diferenciação contábil; inovação; terceirização.

FINANCIAL BPO: AN INNOVATION FOR ACCOUNTING OFFICES

ABSTRACT

In the 21st century, with the development of the internet and greater ease in the exchange of knowledge and information, the accounting market has undergone constant changes. Among them is the need for adaptations in the technologies used in these services and the search for the development of new services for clients in order to provide a more comprehensive result, generate greater revenue with the same number of clients, and thus reach new segments that were previously inaccessible. In this scenario, Business Process Outsourcing (BPO), which stands for the Outsourcing of Processes and Businesses, particularly in the case of Financial BPO within the financial sector of a company, has been one of the most prominent services in the accounting market, with significant adoption by accounting firms. Financial BPO includes services that assist entrepreneurs in decision-making through reports containing financial information about the company. The objective of this study is to identify the perspective of brazilian accounting entrepreneurs regarding Financial BPO, while also analyzing the main challenges faced by accounting firms when they start providing Financial BPO services and the reason why some firms have yet to start offering it.

Keywords: financial BPO; financial management; accounting differentiation; innovation; outsourcing.

SUMÁRIO

1 INTRODUÇÃO	9
1.1 PERGUNTA DE PESQUISA:	11
1.2 OBJETIVOS	11
1.2.1 Objetivo Geral:	11
1.2.2 Objetivos Específicos:.....	11
1.3 IMPORTÂNCIA DA PESQUISA.....	12
2 REVISÃO DE LITERATURA.....	13
2.1 – HISTÓRICO DO BPO FINANCEIRO	13
2.2 – BPO FINANCEIRO	14
2.2.1 – Atividades do BPO Financeiro	15
2.3 – IMPORTÂNCIA DA DIFERENCIAÇÃO PARA OS ESCRITÓRIOS CONTÁBEIS	17
3 METODOLOGIA	19
3.1 CLASSIFICAÇÃO DA PESQUISA	19
3.2 POPULAÇÃO E AMOSTRA	19
3.3 PROCEDIMENTOS PARA COLETA DE DADOS	19
3.4 MÉTODOS DE ANÁLISE DE DADOS	21
4 APRESENTAÇÃO E ANÁLISE DE RESULTADOS.....	22
4.1 PERFIL DA EMPRESA.....	22
4.2 ESCRITÓRIOS QUE AINDA NÃO PRESTAM O BPO FINANCEIRO	24
4.3 ESCRITÓRIOS QUE JÁ PRESTAM O BPO FINANCEIRO	27
4.4 VISÃO DO EMPRESÁRIO SOBRE O BPO FINANCEIRO	30
5 CONCLUSÃO	33
6 REFERÊNCIAS	34
PERGUNTAS DE PESQUISA:.....	36

1 INTRODUÇÃO

O BPO Financeiro ocorre quando uma empresa terceirizada presta serviços da área financeira, como contas a pagar e a receber, elaboração de fluxo de caixa entre outras para uma empresa cliente. Nessa situação, o prestador é externo à organização, e por isso pode prestar esse serviço para mais de uma empresa ao mesmo tempo. Já o contratante do serviço, contrata uma empresa qualificada pagando um preço menor quando comparado ao salário de um funcionário contratado da área financeira, com a possibilidade de receber relatórios com maior qualidade, normalmente realizados com auxílio de sistemas automatizados. Por ser um serviço benéfico para ambos, o BPO Financeiro tem ganhado maior relevância no mercado contábil, com cada vez mais profissionais prestando este serviço e mais clientes optando por adotá-lo.

De acordo com De Souza (2022), inicialmente, era comum o serviço de BPO Financeiro ser prestado para empresas de grande porte, contudo, as grandes empresas costumam ter uma equipe financeira para realizar essa gestão e, por isso, atualmente esse serviço está sendo mais comum para as Micro e Pequenas Empresas (MPEs).

As MPEs são empresas relevantes para o resultado econômico brasileiro, tendo em vista que estas respondem por cerca de 30% da produção de riqueza do País, e tem se mostrado consistente ao longo dos anos. Ademais, a participação das micro e pequenas empresas no valor adicionado ao PIB é crescente nos últimos 35 anos, mostrando que essa importância para o país ainda pode seguir crescente. Além disso, as MPEs também são responsáveis por 51% do emprego gerado no Brasil, ou seja, o bom desempenho dessas empresas tem bastante impacto no resultado do país com relação ao emprego de sua população (SEBRAE, 2020).

Contudo, as MPEs sofrem com a alta taxa de mortalidade logo em seus primeiros cinco anos de existência, sendo 29% entre os MEIs (Micro Empreendedores Individuais), 21,6% das MEs (Micro Empresas) e 17% para as EPPs (Empresas de Pequeno Porte). Esse alto número tem causas como: pouco preparo pessoal, em média apenas 42% dos gestores fizeram alguma capacitação para abrir o seu negócio; e gestão do negócio deficiente (SEBRAE, 2023). Além disso, segundo Mortelet *et al.* (2019), 37,4% dos gestores de pequenas empresas não têm conhecimento suficiente de conceitos básicos financeiros, como Projeção do Fluxo de Caixa Operacional. O BPO Financeiro pode ser a solução para as necessidades destas empresas, tendo em vista que pode auxiliar na falta de preparo do empresário na área financeira, e na parte consultiva de gestão do negócio.

A gestão financeira da empresa é um dos aspectos mais importantes para que ela tenha sucesso no mercado. Segundo Siqueira e Barbosa (2016), para uma empresa obter sucesso,

existem pontos fundamentais, mas o de suma importância é o planejamento financeiro e uma gestão de finanças bem organizada. Através da organização financeira, o empreendedor consegue conhecer a saúde financeira pessoal e da empresa, sabendo as decisões que deverão ser tomadas para aumentar o lucro líquido da empresa e manter sua situação financeira saudável.

Ademais, segundo Siqueira e Barbosa (2016), para o empreendedor adquirir conhecimentos para alcançar o sucesso através da organização financeira, ele pode utilizar de diversos recursos, como cursos online ou presenciais, apostilas, livros didáticos, artigos ou uma simples busca no Google. Nos dias de hoje, esse conhecimento já está disponível para grande parte dos empreendedores, contudo, nem todos têm disponibilidade para adquiri-lo pois as tarefas diárias em sua empresa e família já tomam grande parte de seu tempo. Por isso, contratar um profissional da área para realizar esse serviço pode ser uma boa opção para o empreendedor economizar tempo e ganhar eficiência em sua empresa.

Segundo Naia (2015), BPO é uma vantagem competitiva da Gestão Empresarial moderna, com a qual se obtém a redução de custos fixos, a otimização dos tempos de resposta ao cliente, economias de escala, bem como a possibilidade da subcontratação destes processos a fornecedores especializados. Além disso, proporciona também ao empresário o foco no *core business* (atividade fim da empresa), tendo em vista que a parte financeira está sendo gerida pela empresa de BPO Financeiro, e com isso há maior produtividade.

Mas o BPO Financeiro não é uma vantagem apenas para as MPEs que recebem o serviço, pois os escritórios contábeis que o prestam também se beneficiam, pois podem oferecer um novo serviço para sua base de clientes contábeis, não precisando ir ao mercado procurar novos clientes. Outra vantagem é que com o BPO Financeiro a empresa terá um novo serviço para oferecer quando este for demandado pelo cliente, e dessa forma, a empresa diminui o risco de perdê-lo para a concorrência.

O serviço de BPO Financeiro também tem potencial de trazer maior satisfação ao cliente, por ser um serviço além da contabilidade, que demonstra maior apoio do escritório contábil ao empresário. Segundo pesquisa do SEBRAE (2016) sobre a relação dos escritórios contábeis com as MPEs, verificou-se que 47% dos entrevistados não consideram que as informações enviadas pelo escritório de contabilidade ou contador externo ajudam a tomar decisões no dia a dia da sua empresa. Outro dado da pesquisa informa que 61% das MPEs estariam dispostas a pagar “algo a mais” caso os escritórios oferecessem um serviço de

consultoria, o que mostra que ainda há espaço para evolução do mercado contábil com relação a área consultiva destes serviços.

Outro dado da pesquisa do SEBRAE (2016) é sobre a diferença entre a demanda e oferta de serviços de apoio na gestão financeira. Enquanto 73% das MPEs consideram que apoio na gestão financeira é um serviço que a empresa necessita que seja realizado pelos contadores, apenas 23% dos escritórios contábeis o oferecem, mostrando que há grande espaço para crescimento de serviços como o BPO Financeiro no mercado.

1.1 PERGUNTA DE PESQUISA:

Diante do exposto, percebe-se que o BPO Financeiro é um serviço que pode trazer soluções tanto para as MPEs que precisam de apoio na área financeira, quanto para as empresas contábeis, que estão perdendo mercado para as novas tecnologias e precisam de novos serviços para oferecerem aos seus clientes. Entretanto, há grande dificuldade por parte dos escritórios contábeis para implantar esse serviço na empresa. Diante disso, a pesquisa busca responder a seguinte questão: Qual a visão dos empresários contábeis participantes da pesquisa sobre o BPO Financeiro?

1.2 OBJETIVOS

1.2.1 Objetivo Geral:

Este estudo tem como objetivo identificar a visão dos empresários contábeis que participaram desta pesquisa sobre o BPO Financeiro.

1.2.2 Objetivos Específicos:

- a) Qual percentual de escritórios contábeis participantes desta pesquisa que conhece o BPO Financeiro?
- b) Qual percentual de escritórios contábeis participantes desta pesquisa que presta o BPO Financeiro
- c) Quais foram as maiores dificuldades enfrentadas pelos escritórios de contabilidade participantes desta pesquisa ao começar a prestar o BPO Financeiro?
- d) De acordo com os respondentes da pesquisa, por que existem escritórios contábeis que ainda não começaram a prestar o BPO Financeiro?

1.3 IMPORTÂNCIA DA PESQUISA

Este trabalho visa auxiliar contadores a identificarem a importância do BPO Financeiro e como este serviço pode agregar aos seus escritórios contábeis, mostrando as suas vantagens, e ao mesmo tempo, mostrando quais são as dificuldades para que os profissionais fiquem preparados ao iniciarem a prestação do mesmo.

Ademais, o estudo é relevante também em virtude do crescimento do BPO Financeiro no Brasil, e por sua alta demanda, já que muitas MPEs precisam de apoio na gestão financeira da empresa e no auxílio também na tomada de decisão por meio das informações que este serviço traz, tendo em vista a carência de gestores com essa qualificação no mercado.

Portanto, o objetivo do estudo é verificar a visão dos escritórios contábeis sobre o BPO Financeiro, tanto para aqueles que prestam quanto aos que ainda não prestam este serviço, e identificar quais foram as dificuldades ao iniciar o BPO e entender também o motivo de muitas empresas contábeis ainda não terem começado a prestar o BPO Financeiro.

2 REVISÃO DE LITERATURA

Na revisão de literatura, o objetivo é apresentar conceitos relevantes para a compreensão do BPO Financeiro, com base na literatura que foi produzida anteriormente.

2.1 HISTÓRICO DO BPO FINANCEIRO

A sigla BPO, originária da língua inglesa, significa Business Process Outsourcing, que tem como tradução literal Terceirização de Processos e Negócios. Portanto, o *Outsourcing* significa terceirização, ou seja, uso de recursos externos para realizar alguma atividade, no caso do BPO Financeiro, realização dos processos da área financeira de um negócio.

Como informado no parágrafo anterior, *Outsourcing* significa terceirização, mas há diferenças entre esses dois termos. No *Outsourcing* há um compromisso da empresa que presta o serviço para a geração de resultados da empresa cliente, com compartilhamento de responsabilidades e riscos entre elas. Enquanto na terceirização é uma relação mais comercial, originada por razões operacionais, imediatas ou práticas, normalmente relacionado principalmente com a diminuição de custos, como serviços de limpeza e jardinagem, que não tem relação com o *core business* da empresa (ESTEVEZ, 2020). Por exemplo, se um nutricionista contrata uma empresa para fazer o BPO Financeiro de seu consultório, isso é considerado *outsourcing*, pois a empresa de BPO tem responsabilidade com o desempenho financeiro do consultório, enquanto caso esse mesmo consultório contratar uma empresa de limpeza seria terceirização, pois a empresa terceirizada não tem relação direta com o desempenho do consultório, logo, não tem responsabilidade.

A terceirização teve sua origem na década de 40, nos Estados Unidos, durante a Segunda Guerra Mundial, pois nesse período foi necessária a concentração total das indústrias americanas na produção de armas para o combate e, por este motivo, notou-se que algumas atividades de suporte à produção dos armamentos poderiam ser passadas a outras empresas prestadoras de serviços. Após o fim da guerra, a terceirização evoluiu ainda mais nos Estados Unidos com o desenvolvimento acelerado das indústrias na década de 50. Com relação ao Brasil, a terceirização começou com a vinda de empresas multinacionais, principalmente automobilísticas montadoras, que realizavam apenas seu *core business*, terceirizando suas outras atividades para empresas especializadas (Girardi, 1999).

Já o *outsourcing* teve suas primeiras referências na década de 70, com norte-americanos prestando serviços de terceirização para outros países como Índia, Irlanda e Israel, mas este processo se tornou mais intenso nas empresas a partir da década de 90, em virtude da

necessidade de externalização de atividades que não fossem a finalidade da empresa, como por exemplo a área de recursos humanos e contabilidade. Nesse período inicial o *outsourcing* tinha ênfase na terceirização de um departamento inteiro da empresa, mas com o passar dos anos, passou-se a terceirizar apenas alguns processos da empresa, com a opção de manter parte do departamento de forma interna e parte de forma externa. Com essa evolução do *outsourcing*, o BPO Financeiro ganhou destaque com algumas atividades da área financeira sendo terceirizadas enquanto outras ainda eram realizadas internamente (FERRREIRA, 2017).

Já se tratando especificamente do BPO Financeiro, este serviço surgiu no Brasil a partir de 2012, quando houve o desenvolvimento das principais ferramentas de Enterprise Resource Planning (ERP), que são Sistemas Integrados de Gestão, como Nibo, Omie e Conta Azul, e os escritórios contábeis começaram a investir nesses serviços como um diferencial. Além da chegada destes sistemas, outro acontecimento que ajudou na expansão do BPO Financeiro no Brasil foi a Lei nº 13.429 de 31/03/2017, conhecida como Lei da Terceirização, que ampliou as possibilidades de terceirização, podendo ser terceirizadas não apenas as atividades secundárias, mas também a atividade-fim da empresa (SILVA, J, 2022).

2.2 BPO FINANCEIRO

O BPO Financeiro é o *outsourcing* de processos operacionais financeiros da empresa, os quais dão suporte para a tomada de decisões estratégicas, com o fornecimento de informações úteis e gerenciais para os gestores. Essas informações são geradas a partir de sistemas financeiros ERPs, normalmente automatizados e online, em que são lançados os dados da empresa cliente, e com esses dados, o sistema elabora relatórios que são enviados para os gestores. Com isso, os profissionais de BPO Financeiro conseguem enviar informações relevantes para a empresa cliente, agregando valor com seu serviço.

Pelo valor agregado gerado, o BPO Financeiro é mais do que apenas uma ferramenta de ajuda na área operacional, já que tem grande valor na área estratégica também, pois auxilia nas decisões do empresário, na rotina diária da empresa e ações que visam o crescimento e a sustentabilidade do negócio (SANTANA e SOUZA, 2020).

Essas informações geradas pelo BPO Financeiro são relevantes para qualquer tipo de empresa, contudo, as grandes empresas normalmente já contam com uma equipe da área financeira internamente que realiza esta função. Contudo, as pequenas e médias empresas não costumam ter uma área financeira ou profissionais específicos para este setor e, por isso, não

têm essas informações de forma precisa, causando perda de clareza para o gestor tomar as decisões. Por este motivo, cada vez mais essas empresas têm enxergado o valor do BPO Financeiro para seu desenvolvimento.

Já para o contador, o BPO Financeiro também se torna um serviço importante a ser oferecido, tendo em vista que há preocupações estratégicas com os profissionais que trabalham de forma tradicional, pois nos dias de hoje o contador deve buscar expandir seu leque de serviços, indo além do padrão da contabilidade tradicional de oferecer apenas o serviço contábil, e adicionar qualidade de informação ao negócio do cliente por meio de sua expertise, gerando valor para o cliente e melhorando seu desempenho (SANTANA, 2020 apud CAREY, 2005).

2.2.1 Atividades do BPO Financeiro

O BPO Financeiro pode prestar diferentes serviços, a depender do acordo entre a empresa prestadora e o cliente, dependendo das necessidades do cliente e da expertise do prestador. Mas há serviços que são prestados na maioria dos casos, como a gestão do contas a pagar e a receber, a conciliação bancária, a emissão de documentos fiscais, a análise de crédito, a elaboração do fluxo de caixa e a gestão de indicadores (FERNANDES, 2018).

Tabela 1 - Detalhamento das principais atividades do BPO Financeiro	
Conciliação Bancária	Análise de saldos bancários, registros de entradas e saídas;
Elaboração do Fluxo de Caixa	Registra tudo que entra e sai do caixa em determinado período
Contas a Pagar	Administração de pagamento a fornecedores, folha de pagamento de funcionários e gestão de contas de consumo;
Contas a Receber	Atualização de recebimentos, manutenção do fluxo de cobrança e controle de recebíveis;
Gestão de Indicadores	Construção de indicadores de desempenho financeiro;

Análise de Crédito	Extração de posição negativa em Órgão de Crédito e avaliação de crédito para a realização de negócios;
Emissão de Documentos Fiscais	Faturamento de vendas e contratos, emissão de boletos bancários e confirmação de recebimento de documentos.

Tabela 1: Detalhamento das principais atividades do BPO Financeiro. Fonte: SANTOS, (2022)

Gestão de Contas a Pagar: São as obrigações financeiras da empresa com terceiros, como os seus fornecedores, com impostos ou pela contratação de serviços e de funcionários. A gestão do contas a pagar permite maior conhecimento das despesas de uma empresa, e com essa informação são encontradas suas despesas fixas e variáveis (SOUSA, 2022). Essa gestão é importante para que nenhuma conta que deve ser paga pela empresa fique sem ser paga, podendo gerar multas e juros por exemplo.

Gestão de Contas a Receber: São os valores de receita da empresa que ainda não foram recebidos, por ser uma compra a prazo por exemplo, portanto, são um direito desta entidade. As contas a receber são o ativo mais importante da empresa, e podem também advir de transações não ligadas a atividade fim da empresa (Iudícibus et al, 2000). Essa gestão é importante para ter maior controle sobre os valores que serão recebidos pela empresa, para que não ocorra a inadimplência.

Conciliação Bancária: É a conferência das contas bancárias com o controle financeiro interno. A conciliação bancária tem como objetivo verificar se está tudo correto no controle interno ou se há inconsistências de dados. Ela verifica se o saldo bancário do controle interno, os lançamentos e suas datas estão idênticos ao extrato do banco. (SILVA, R, 2014). Esta conciliação é relevante para verificar se houve alguma dupla contagem de lançamentos, ou se algum fato financeiro deixou de ser lançado, gerando diferença entre o relatório e o que realmente aconteceu.

Emissão de Documentos Fiscais: O BPO Financeiro também pode auxiliar as empresas na emissão de documentos fiscais como notas fiscais, boletos bancários e faturamento de vendas, trazendo maior facilidade para o empresário, que apenas precisa comunicar o fato ao BPO e solicitar a emissão. Nesse caso, a quantidade de documentos emitidos pode ter relação com o valor cobrado no BPO

Análise de Crédito: Nesta análise, o BPO Financeiro extrai a posição negativa de débito para a empresa cliente nos Órgãos de Crédito e avalia a situação de crédito do cliente para verificar se é possível realização de novo crédito com as Instituições Financeiras. Esta análise auxilia o cliente pois diminui a burocracia de contato com os órgãos e instituições, gerando mais tempo para focar no *core business*.

Elaboração do Fluxo de Caixa: É o principal relatório financeiro gerado pelo BPO Financeiro, pois mostra de forma simples como está o resultado de caixa da empresa, com base nos dados da conciliação bancária. É importante para o empresário ter esse relatório para realizar análises da situação da empresa e para ajudar na tomada de decisão.

Gestão de Indicadores: Apuração e interpretação dos principais indicadores financeiros, como faturamento, ponto de equilíbrio, Margem Líquida, Margem EBITDA, Margem de Contribuição, Margem de Lucro e Lucratividade. Esses indicadores são importantes para realização de análise estratégica da empresa e como ela pode melhorar, além de ajudar na tomada de decisão da empresa.

2.3 IMPORTÂNCIA DA DIFERENCIAÇÃO PARA OS ESCRITÓRIOS CONTÁBEIS

O papel do contador no mercado tem mudado por conta do avanço tecnológico e do crescimento da informação. Por este motivo, o contador não pode ficar com o papel que tinha anteriormente como apenas um informante, mas sim estar preparado para participar da tomada de decisões e identificar e corrigir as dificuldades que surgem pelo caminho, sendo um profissional proativo e que, baseado nas informações geradas pela contabilidade, consegue ajudar o empresário na resolução de problemas (KOUNROUZAN, 2017).

O contabilista deve considerar a nova lógica globalizada e ágil que vivemos hoje, em que devemos nos adaptar rapidamente, e não ficar estático com o conhecimento e práticas atuais, pois práticas que parecem interessantes em determinado momento podem se tornar obsoletas muito rapidamente (KOUNROUZAN, 2017). Por este motivo, os contadores devem estar sempre se atualizando no mercado, seja com novas tecnologias ou com novos serviços, como no caso do BPO Financeiro, que pode ser uma solução para os profissionais que ainda estão estáticos em suas práticas e serviços que se mantêm os mesmos por anos.

Uma das estratégias para não seguir estático e alcançar uma vantagem competitiva no mercado é a estratégia da diferenciação. A diferenciação busca alcançar vantagens por adicionar

elementos diferentes de seus concorrentes em seus produtos e serviços (PORTER, 1980). No caso do mercado contábil, a inclusão do serviço de BPO Financeiro para seus clientes já seria uma estratégia de diferenciação interessante, tendo em vista que este é um serviço que está em crescimento no mercado e pode ser benéfico para os clientes.

Além disso, a vantagem competitiva entre uma empresa e as demais não está mais relacionada com seu tamanho ou patrimônio como no passado, mas está mudando em favor das organizações que mobilizam conhecimento e avanços tecnológicos para criar novidades em suas ofertas de produtos e serviços. Produtos novos permitem capturar e reter novas fatias de mercado, além de aumentar a lucratividade destes (TIDD et al., 2008).

Outro diferencial relevante para as empresas contábeis é a qualificação de sua equipe, já que quanto mais qualificada é a equipe, melhor será a prestação dos serviços, as análises da necessidade dos clientes e o desenvolvimento de novos serviços para suprir essa demanda (PEREIRA, 2005). Por isso, não apenas os empresários contábeis devem se atualizar, mas também todos os contadores que estão no mercado, pois a qualificação da equipe é uma das principais necessidades dos escritórios contábeis.

3 METODOLOGIA

Na metodologia, explica-se quais foram os procedimentos para a realização do trabalho de pesquisa, com maior detalhamento das particularidades do projeto.

3.1 CLASSIFICAÇÃO DA PESQUISA

Essa pesquisa pode ser considerada de natureza básica, já que objetiva gerar novos conhecimentos úteis para o avanço da ciência, e quantitativa, pois busca traduzir em números opiniões e informações para classificá-las e analisá-las (MORESI, 2003), como por exemplo, o percentual que o BPO Financeiro corresponde no faturamento total da empresa e o percentual de escritórios contábeis que já prestam o BPO Financeiro entre os respondentes.

Já com relação à sua finalidade, a pesquisa se classifica como descritiva, pois expõe características de determinada população e busca confirmar a correlação entre variáveis (MORESI, 2003), relacionando principalmente a prestação do BPO Financeiro com um escritório diferenciado e com maior qualidade.

Este levantamento foi realizado para verificar o perfil dos escritórios contábeis e qual a visão que estes escritórios tem para o futuro do BPO Financeiro, considerando apenas a população da pesquisa que são os escritórios que responderam ao questionário enviado

3.2 POPULAÇÃO E AMOSTRA

O universo deste estudo são os escritórios de contabilidade que responderam ao questionário enviado, sem restrições de porte, localização dentro do território nacional e se prestam ou não o serviço de BPO Financeiro.

Este estudo teve como tamanho de amostra 24 escritórios contábeis brasileiros que participaram da pesquisa por meio de questionário enviado.

3.3 PROCEDIMENTOS PARA COLETA DE DADOS

Para este estudo, foram utilizados dados primários, ou seja, dados coletados pela própria pesquisa realizada. Portanto, os dados desta pesquisa não foram retirados de outros estudos.

Para a realização da coleta de dados foram utilizadas três formas para contato com os escritórios contábeis: envio do questionário em grupos de WhatsApp de Escritórios Contábeis ou de Empresas de BPO Financeiro; por envio de e-mails para os escritórios contábeis encontrados por meio de pesquisa no Google, que disponibilizam gratuitamente o *e-mail*,

telefone e endereço dos escritórios para que os clientes consigam encontrá-los; e por ligações telefônicas para os números registrados no Google.

Houve a limitação de uma resposta por empresa ao questionário, e no intuito de alcançar a maior heterogeneidade de respostas, as ligações foram realizadas para os escritórios de outras regiões com exceção da Sudeste, que concentra mais da metade dos respondentes.

Com relação a estrutura do questionário, este contém 23 perguntas, divididas em 4 seções, a serem respondidas de forma individual por um representante do escritório contábil (proprietário da empresa ou algum gerente/diretor), para que seja possível chegar a conclusões sobre a pergunta de pesquisa.

Há perguntas que serão respondidas tanto pelos escritórios que prestam o BPO Financeiro quanto pelos que não prestam, e outras são exclusivas de cada um desses grupos. Portanto, com a separação da pesquisa entre esses dois grupos, verifica-se que o primeiro respondeu 18 perguntas, enquanto o segundo respondeu 10 perguntas.

A primeira seção, que se aplica para ambos os grupos, buscou entender qual o perfil do escritório contábil respondente. A segunda seção foi direcionada apenas para escritórios que responderam que não prestam o serviço de BPO Financeiro na seção um, e busca entender o motivo pelo qual o serviço de BPO Financeiro ainda não é prestado, se esses escritórios consideram esse serviço um diferencial competitivo no mercado e se planejam começar a prestar este serviço. Após esta seção, as empresas que não prestam o BPO Financeiro chegam ao final da pesquisa, com a resposta das 10 perguntas. A terceira e a quarta seção foram direcionadas apenas aos escritórios contábeis que responderam que prestam serviços de BPO Financeiro na seção um. Na terceira seção as perguntas questionam quais os serviços o escritório presta, quais foram as dificuldades ao iniciar o BPO Financeiro na empresa, qual ferramenta este empresário utiliza para prestar este serviço e qual a representatividade do BPO Financeiro no faturamento da empresa dele. Já na quarta seção as perguntas são sobre a visão do empresário sobre o impacto do BPO Financeiro no mercado nos próximos anos.

Os questionários foram estruturados visando uma fácil compreensão dos respondentes, com a possibilidade de responder nos dispositivos móveis e assim obter mais respostas para os objetivos da pesquisa.

3.4 MÉTODOS DE ANÁLISE DE DADOS

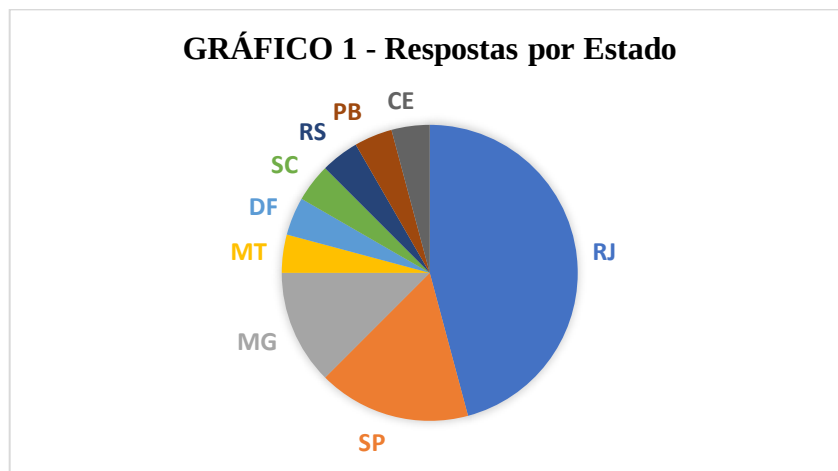
Os dados originados pelas respostas ao questionário aplicado foram tabulados e analisados no Microsoft Office Excel 2007, uma vez que o mesmo oferece recursos relevantes para a análise dos dados e verificação de possíveis relações entre os dados. Dessa forma, foi possível realizar o cruzamento de variáveis e obter possíveis relações.

4 APRESENTAÇÃO E ANÁLISE DE RESULTADOS

4.1 PERFIL DA EMPRESA

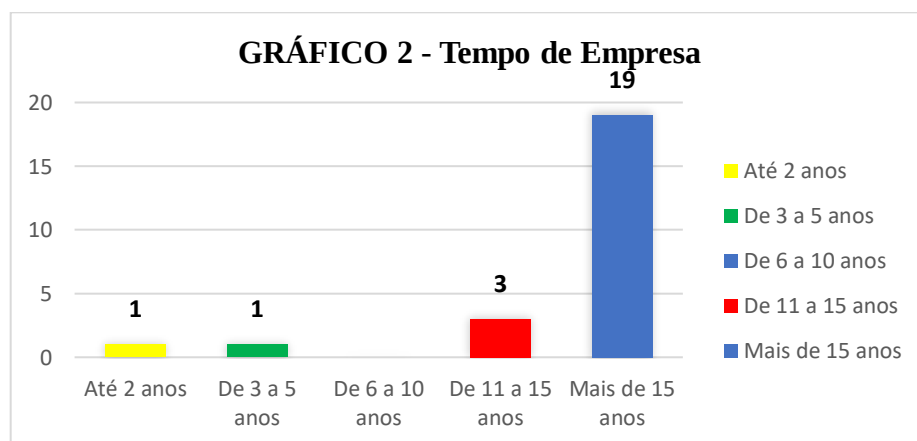
A primeira seção teve como objetivo identificar qual é o perfil dos escritórios contábeis que responderam ao questionário.

Com relação à primeira pergunta sobre qual o estado do respondente, a maior parte é do Rio de Janeiro com 11 respondentes, seguido por São Paulo com 4 e Minas Gerais com 3. Todos os outros estados no gráfico abaixo tiveram um respondente.



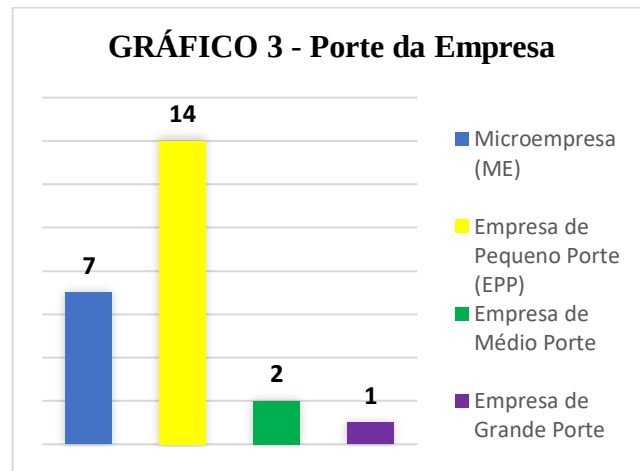
Fonte: Elaborado pelo Autor

Conforme respostas à segunda pergunta, a maior parte dos respondentes são responsáveis por escritórios contábeis com mais de 15 anos de existência, tendo alguns também entre 11 e 15 anos. Apenas dois escritórios respondentes têm até 5 anos, mostrando que nessa pesquisa estão resultados de escritórios contábeis com mais tempo de mercado.



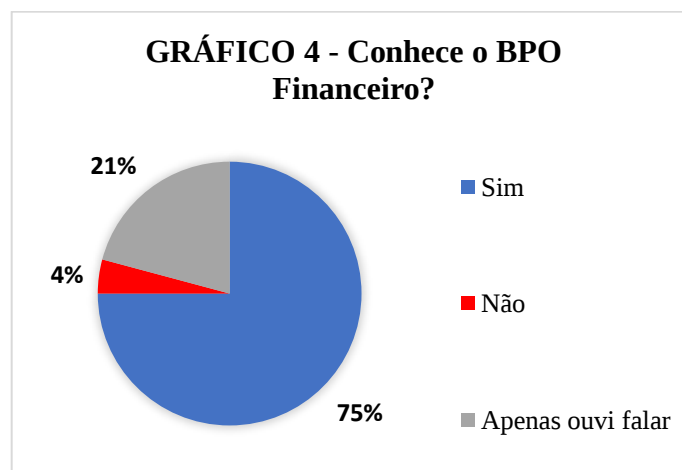
Fonte: Elaborado pelo Autor

Com relação ao porte das empresas respondentes, a maioria são Empresas de Pequeno Porte, mas também há algumas Microempresas, Empresas de Médio e Grande Porte, conforme gráfico abaixo:



Fonte: Elaborado pelo Autor

Na quarta pergunta, foi questionado se os respondentes sabiam o que era BPO Financeiro. 75% responderam que sabiam, 21% que apenas ouviram falar e apenas um respondente, que corresponde a 4%, disse que não sabia o que era BPO Financeiro. Portanto, a maior parte dos gestores de escritórios contábeis já conhece ou ao menos ouviu falar neste tema, mostrando sua relevância.



Fonte: Elaborado pelo Autor

Na última pergunta desta primeira seção, os respondentes informaram se prestam ou não o BPO Financeiro em seus escritórios contábeis. Houve equilíbrio nessa resposta, tendo em

vista que 13 empresários informaram que ainda não prestam o BPO Financeiro e 11 já prestam esse serviço para seus clientes.

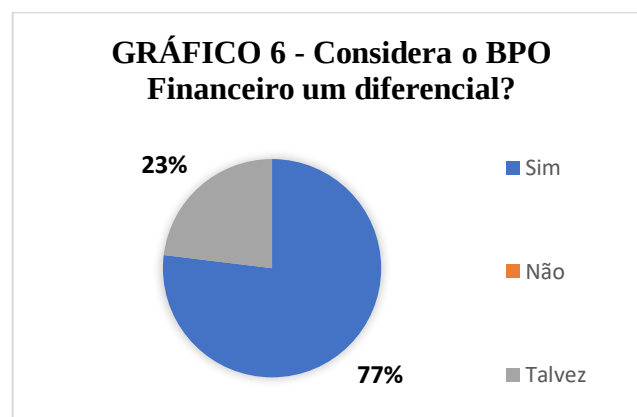


Fonte: Elaborado pelo Autor

Após esta pergunta, os empresários que responderam que não prestam seguiram para a seção 2, os que responderam que prestam foram diretamente para a seção 3.

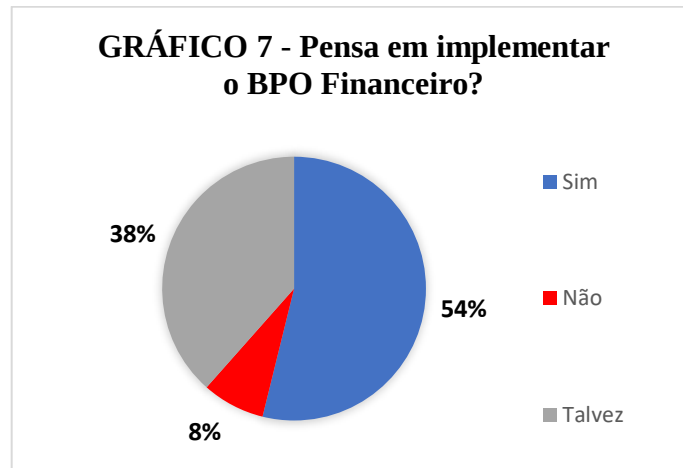
4.2 ESCRITÓRIOS QUE AINDA NÃO PRESTAM O BPO FINANCEIRO

Na primeira pergunta desta seção, os respondentes foram questionados se eles concordam que prestar serviços de BPO Financeiro pode ser um diferencial para o seu escritório e seus clientes. Dos 13 respondentes, 10 informaram que consideram e 3 marcaram que talvez consideram, e nenhum marcou que não considera. Isso mostra que, para os respondentes, o BPO Financeiro pode ser considerado um diferencial no mercado contábil.



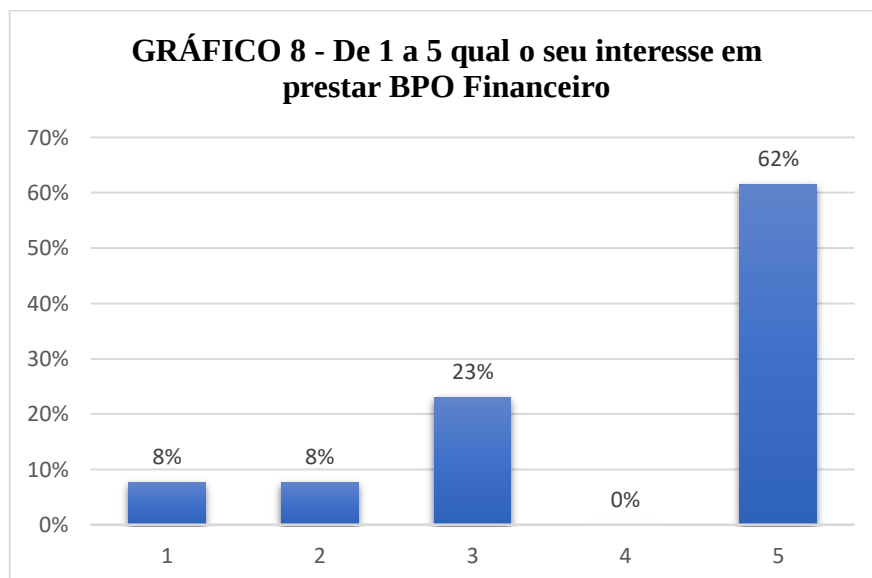
Fonte: Elaborado pelo Autor

Em seguida foi questionado se esses escritórios planejam implementar o BPO Financeiro em suas empresas. 7 respondentes informaram que sim, enquanto 5 informaram que talvez e 1 que não planeja. Portanto, o BPO Financeiro é um projeto que está sendo pensado pelos respondentes, e pode ser implementado nessas empresas nos próximos anos.



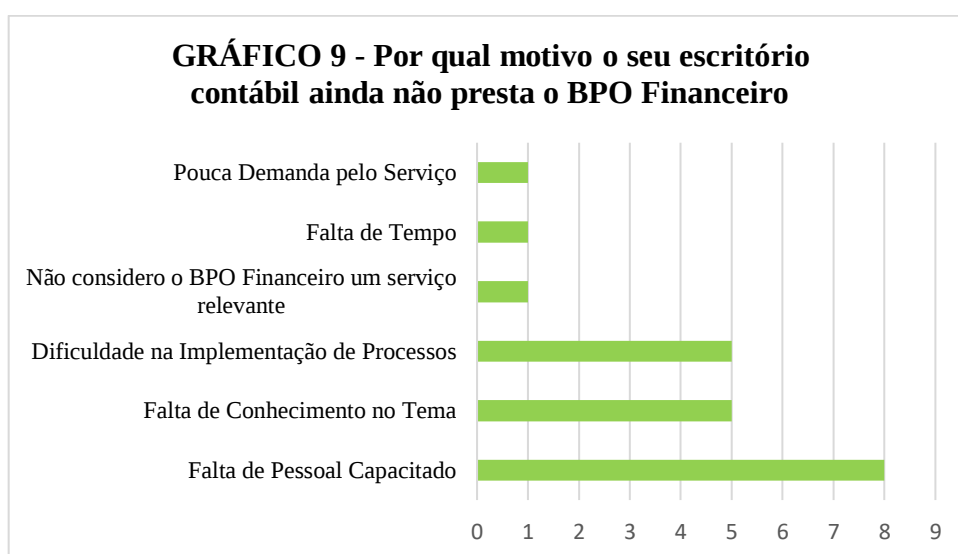
Fonte: Elaborado pelo Autor

Com relação ao interesse de prestar o BPO Financeiro de 1 a 5, sendo 1 sem interesse em prestar esse serviço, e 5 que tem bastante interesse em prestar, o resultado foi que mais da metade destes respondentes informou que tem bastante interesse, com a resposta 5.



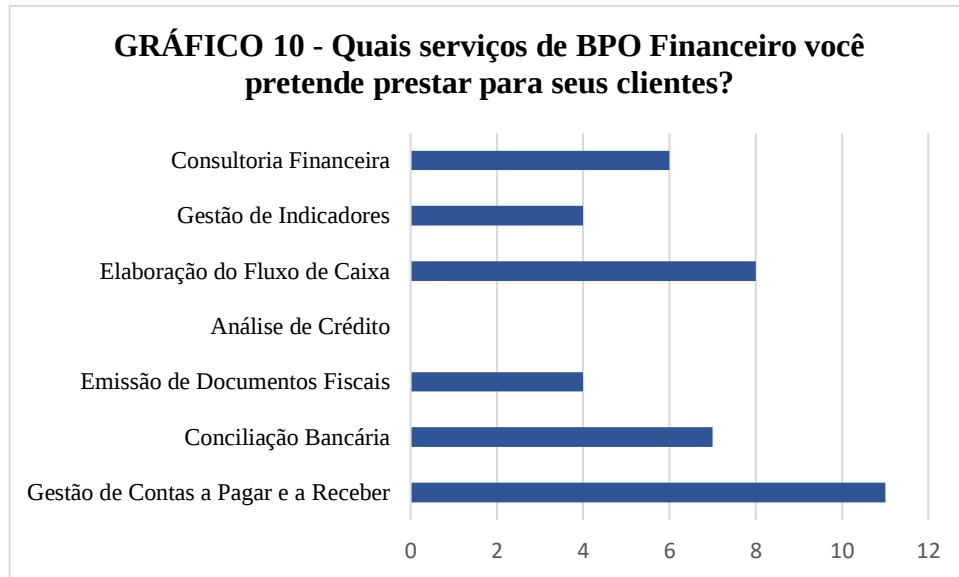
Fonte: Elaborado pelo Autor

Com relação aos motivos pelos quais os escritórios contábeis respondentes ainda não começaram a prestar o BPO Financeiro, as respostas mais informadas foram: Falta de pessoas capacitadas; falta de conhecimento no tema e dificuldade na implementação de processos. Outras respostas também enviadas, mas com apenas um respondente foram: Não considero BPO Financeiro um serviço relevante; falta de tempo e pouca demanda pelo serviço. Nessa pergunta havia a possibilidade de escolher diversas repostas para mostrar todas as dificuldades que o empresário enxerga. Com as respostas, percebe-se a importância de profissionais capacitados nas empresas contábeis, já que esta foi a maior dificuldade citada, por 62% dos respondentes.



Fonte: Elaborado pelo Autor

Sobre os serviços que os escritórios contábeis planejam em realizar caso comecem a prestar o serviço de BPO Financeiro, a maioria citou a gestão do contas a pagar e a receber, a elaboração do fluxo de caixa e a conciliação bancária. Foram citados também a Consultoria Financeira, a emissão de documentos fiscais e a gestão de indicadores.



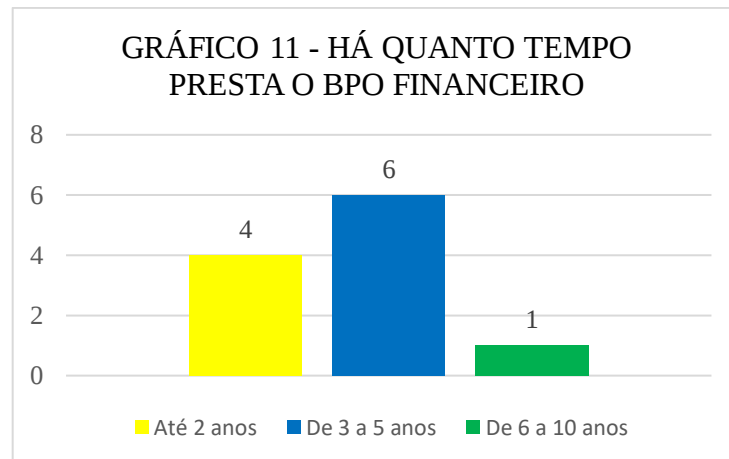
Fonte: Elaborado pelo Autor

Após essa pergunta, os respondentes de escritórios que não prestavam o BPO Financeiro finalizaram a pesquisa e enviaram o questionário.

4.3 ESCRITÓRIOS QUE JÁ PRESTAM O BPO FINANCEIRO

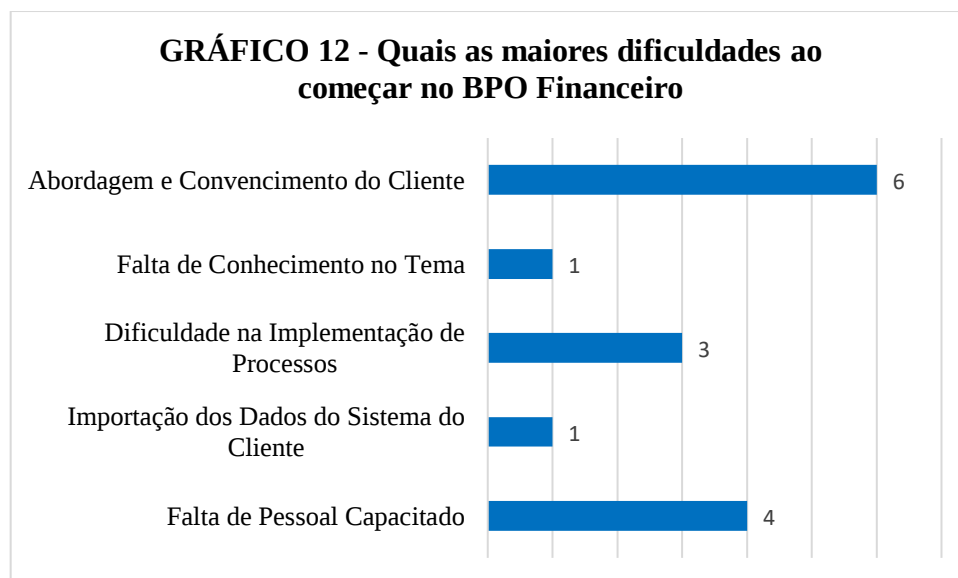
Esta seção e a seguinte foram direcionadas apenas para os respondentes que já prestam o BPO Financeiro em seus escritórios contábeis. Dos 24 respondentes 11 fazem parte deste grupo.

Na primeira pergunta desta seção os empresários informaram há quanto tempo eles prestam o BPO Financeiro. Por ser um serviço recente, que surgiu no Brasil em 2012, 10 respondentes informaram que prestam há menos de 5 anos, e apenas 1 há mais de 5 anos, mostrando o como esse serviço é recente no mercado e pode ser considerado um diferencial para os escritórios que começarem a prestar.



Fonte: Elaborado pelo Autor

Já sobre as maiores dificuldades ao começar a prestar o BPO Financeiro, a dificuldade na abordagem e convencimento do cliente foi a mais relevante segundo os respondentes, com mais da metade optando por essa opção. Outras também selecionadas foram a falta de pessoal capacitado, a dificuldade na implementação de processos, a importação dos dados do sistema do cliente e a falta de conhecimento no tema.

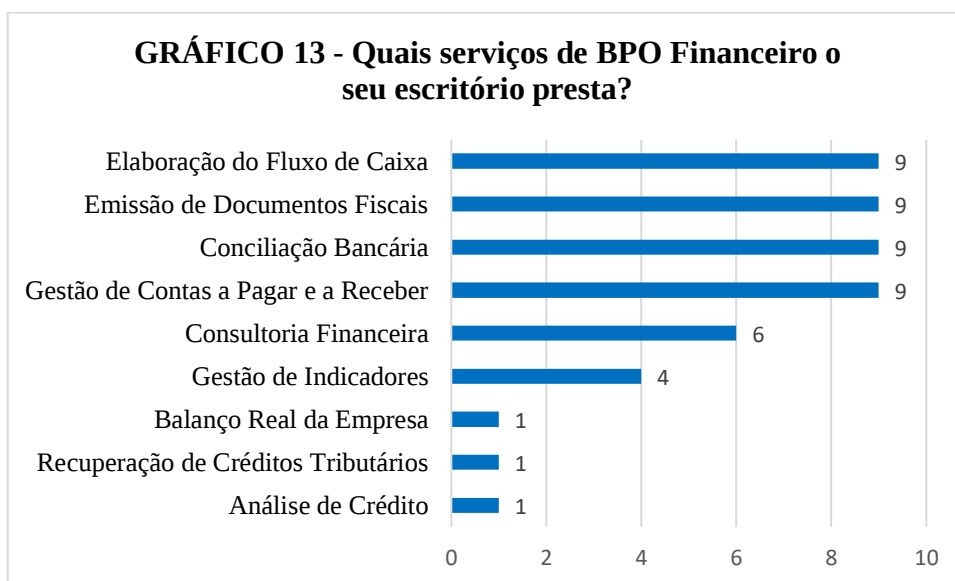


Fonte: Elaborado pelo Autor

Sobre a pergunta de qual o primeiro passo para começar no BPO Financeiro, algumas das respostas foram: O conhecimento de gestão financeira, que não é igual ao conhecimento de contabilidade; ter um time de venda e operação; entender a diferença entre a contabilidade e o

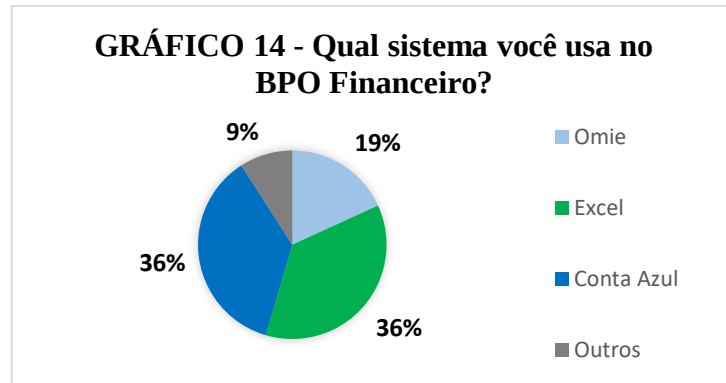
BPO Financeiro; criar um setor a parte no escritório sobre BPO Financeiro e estruturar os processos desse setor; ter experiência no mercado e escolher um sistema que tenha integrações com o máximo de sistemas para facilitar a troca de informações com o cliente.

Com relação aos serviços que são prestados aos clientes de BPO Financeiro, 9 respondentes informaram que prestam a gestão de contas a pagar e a receber, a conciliação bancária, a emissão de documentos fiscais e a elaboração do fluxo de caixa. 6 respondentes também realizam consultoria financeira, 4 a gestão de indicadores e 1 realiza a análise de crédito, a recuperação de créditos tributários e o balanço real da empresa.



Fonte: Elaborado pelo Autor

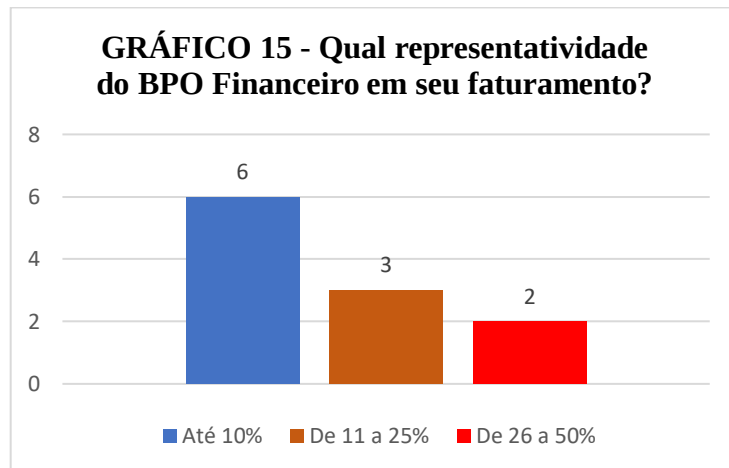
Foi perguntado também sobre quais os sistemas utilizados pelos escritórios, e houve uma divisão nas respostas. 4 responderam que usam o Excel, outros 4 que usam o Conta Azul, 2 usam o Omie e 1 usa outros sistemas.



Fonte: Elaborado pelo Autor

Ao serem questionados se cobram o serviço de BPO Financeiro junto com a contabilidade ou separadamente, dos 11 respondentes 10 disseram que cobram separadamente e 1 que realiza a cobrança junto, como se o BPO Financeiro fosse parte da contabilidade.

Quando questionados sobre o percentual que o BPO Financeiro representa sobre o valor do faturamento total do escritório, 6 responderam que representa até 10% do faturamento, 3 de 11 a 25% e 2 de 26 a 50%. Isso mostra que para a maior parte dos escritórios o BPO Financeiro ainda representa um percentual pequeno de seu faturamento, mas já existem escritórios com o BPO Financeiro representando mais de um quarto do faturamento total.



Fonte: Elaborado pelo Autor

4.4 VISÃO DO EMPRESÁRIO SOBRE O BPO FINANCEIRO

Nesta última seção do questionário, os respondentes informaram qual a visão deles sobre o BPO Financeiro.

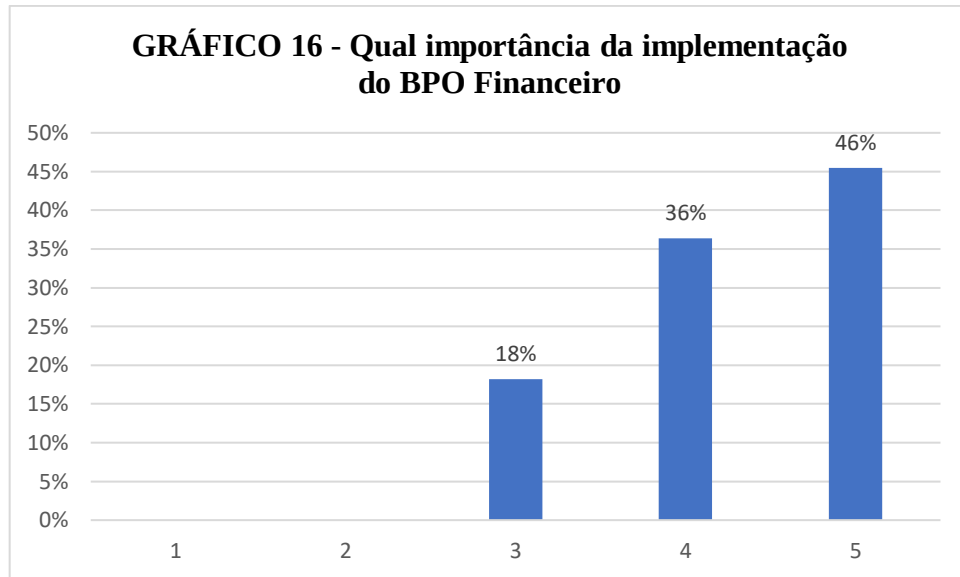
Na primeira pergunta, 10 dos 11 respondentes responderam que acham que o BPO Financeiro está ganhando espaço no mercado contábil, enquanto apenas 1 respondente informou que talvez.

Em seguida, 9 dos 11 responderam que o BPO Financeiro valoriza ainda mais as empresas contábeis, enquanto um respondeu que não, pois o BPO Financeiro é outro produto totalmente diferente da contabilidade, e outro respondeu que depende do serviço que é prestado e da maneira que se aborda o cliente, pois as empresas contábeis vêm de uma cultura de apenas cumprir as obrigatoriedades com o Fisco, e se já é um escritório antigo, o certo é criar um departamento novo, como se não fizesse parte do escritório para mostrar que nesse departamento o foco não é cumprir as obrigações fiscais, mas sim auxiliar na parte gerencial da empresa.

Na pergunta seguinte, 10 dos 11 respondentes informaram que consideram que os clientes estão mais interessados em conhecer mais sobre o BPO Financeiro, com um desses 10 informando que sim, os clientes estão mais interessados, mas apenas empresas de pequeno e médio porte, pois as empresas de grande porte têm financeiro a parte. Apenas um respondeu que não considera.

Em seguida, foi perguntado se os respondentes consideravam que o BPO Financeiro vai passar a ser cada vez mais valorizado pelos clientes nos próximos anos. 10 dos 11 respondentes informaram que consideravam que sim, e um considerava que não.

Com relação a importância da implementação do serviço de BPO Financeiro pelos escritórios contábeis de 1 a 5 sendo 1 pouco importante e 5 de grande importância, 5 escritórios deram a importância máxima a essa implementação, 4 deram nota 4 mostrando que consideram importante e 2 escritórios deram nota 3, mostrando neutralidade nessa importância. Portanto, a maior parte dos escritórios enxerga a importância dessa implementação.



Fonte: Elaborado pelo Autor

Quando perguntados sobre o motivo desta nota, as respostas foram:

1. BPO Financeiro é agregador de valor ao serviço de contabilidade e também fideliza o cliente;
2. É um outro produto, um não interfere no outro, é uma outra empresa e entrega;
3. O BPO financeiro vem se mostrando uma ferramenta muito útil na gestão do negócio, principalmente nas empresas de pequeno porte, onde muitos empresários ainda enfrentam dificuldades para manter um controle interno eficiente;
4. Escritório de contabilidade não pode oferecer apenas serviço contabilidade, entretanto o serviço contábil ainda é o mais importante;
5. Importante colaboração deste processo;
6. Muitas empresas de gestão financeira, consultoria e assessoria estão surgindo no mercado e atacando esse serviço que pode ser prestado pelos escritórios, cobram caro e pedem todas as informações na contabilidade, então é hora dos escritórios contábeis mudarem seus conceitos e deixarem de ser escritórios contábeis e passarem a ser Assessoria, Consultoria e Treinamentos também.

A maior parte dessas respostas mostra a importância do BPO Financeiro para diferenciação dos escritórios contábeis e a valorização dele para os clientes. Portanto, o BPO Financeiro é um serviço que agrega tanto para o escritório contábil quanto para o cliente.

5 CONCLUSÃO

Após verificação dos resultados da pesquisa, pode-se concluir que tanto os escritórios contábeis que prestam o serviço de BPO Financeiro quanto os que não prestam têm uma visão promissora desse serviço, tendo em vista que 62% dos respondentes que não prestam informaram que têm bastante interesse em prestar e 82% dos que já prestam deram nota 4 ou 5 para a importância dos escritórios contábeis implementarem o BPO Financeiro como um de seus serviços.

Verifica-se também que 75% dos respondentes já conheciam o BPO Financeiro, enquanto 21% apenas tinham ouvido falar e 4% não conheciam este serviço. Com relação a já prestar o serviço, 46% dos escritórios contábeis respondentes já prestam o serviço de BPO Financeiro e 54% ainda não prestam, mostrando que esse serviço já está presente em um número de escritórios relevante.

Com relação às maiores dificuldades enfrentadas pelos escritórios contábeis ao começar a prestar o BPO Financeiro, as principais respostas foram a abordagem e convencimento do cliente, a falta de pessoal capacitado e a dificuldade na implementação de processos.

Já o motivo para muitos escritórios contábeis ainda não prestarem o BPO Financeiro, as principais respostas informadas foram a falta de pessoal capacitado, a falta de conhecimento sobre o tema e a dificuldade na implementação de processos. Esses resultados mostram a importância do profissional contábil que se capacita e atualiza com as novidades do mercado e que não fica apenas registrando os lançamentos contábeis.

6 REFERÊNCIAS

- CONSELHO FEDERAL DE CONTABILIDADE, **Quantos Somos**, 2023. Disponível em: https://www3.cfc.org.br/spw/crcs/ConselhoRegionalAtivo.aspx?&_ga=2.89407323.1739326672.1697666851-1507546121.1688582618. Acesso em: 10/07/2023
- ESTEVES, R. R. C. **O outsourcing de RH: um mecanismo de Gestão Estratégica**. Porto: Universidade do Porto, 2020. Disponível em: <https://repositorio-aberto.up.pt/bitstream/10216/130240/2/430096.pdf>.
- FERNANDES, R. **BPO Financeiro – Como a Terceirização pode ajudar sua PME**. Capital Social. 2018. Disponível em: < <https://capitalsocial.cnt.br/bpo-financeiro/#3-beneficios-de-terceirizar-sua-area-financeira>>. Acesso em: 18 de junho de 2023.
- FERREIRA, A. F. R. **A cadeia de valor e os modelos de Business Process Outsourcing (BPO): Modelos de negócio na oferta portuguesa de serviços de outsourcing de processos**. Dissertação (Mestrado em Gestão de Informação) - Universidade Nova de Lisboa, Lisboa, 2017.
- GIRARDI, D. **A importância da terceirização nas organizações**. NUPERH do Departamento de Ciências da Administração – Universidade Federal de Santa Catarina (UFS), Santa Catarina, 1999. Disponível em: <https://static.fnac-static.com/multimedia/PT/pdf/9789726188421.pdf>
- IUDÍCIBUS, S. de; Martins, E.; Gelbcke, E. R. **Manual de Contabilidade das Sociedades por ações: aplicável às demais sociedades**. São Paulo, Atlas, 2000.
- KOUNROUZAN, M. C. **O Perfil do Profissional Contábil**. Faculdade Oswaldo Cruz, 2017.
- MORESI, E. **Metodologia da Pesquisa**. Universidade Católica de Brasília – UCB, Brasília, 2003
- 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, v. 18, n. 1, p. 31-56, 11 mar. 2019.
- NAIA, M. B. C. T. F. **BPO – Business Process Outsourcing, vantagem competitiva na gestão empresarial moderna?** Relatório (Mestrado em Gestão) - Universidade Católica Portuguesa Centro Regional das Beiras. Viseu, p. 1-102. 2015.
- PEREIRA, M. C. C. **Empresas de serviços contábeis condicionantes estratégicas para uma atuação empreendedora**. Pensar Contábil, 7(29), 1-14, 2005.
- PORTER, M. E. **Competitive strategy**. New York: Free Press, 1980.
- PRADO, E. **O que ainda não te contaram sobre BPO Financeiro?** - Nibo. 2019. Disponível em: < <https://www.youtube.com/watch?v=otxjA2BFEwc>>.
- RENGEL, R.; EYERKAUFER, M. L.; SCHNORRENBARGER, D. **Framework estratégico para sustentação da vantagem competitiva em empresas de serviços contábeis: Análise**

da complementaridade entre as perspectivas de Porter e das capacidades dinâmicas. Revista Catarinense da Ciência Contábil, 2019.

SANTANA, É. S.; SOUZA, D. S. **BPO Financeiro: Um novo serviço para a Gestão Financeira de médias e pequenas empresas.** In: Congresso de Gestão, Negócios e Tecnologia da Informação–CONGENTI. 2020.

SANTANA, M. B. **BPO Financeiro na gestão de micro e pequenas empresas sob a ótica do profissional da contabilidade,** João Pessoa, 2020.

SANTOS, M. T. O. S. **Proposta de Modelo de Ferramenta de BPO Financeiro para Empresas de Prestação de Serviço,** Governador Mangabeira – BA, 2022.

SEBRAE, **A taxa de sobrevivência das empresas no Brasil,** 2023. Disponível em: <https://www.sebrae.com.br/sites/PortalSebrae/artigos/a-taxa-de-sobrevivencia-das-empresas-no-brasil,d5147a3a415f5810VgnVCM1000001b00320aRCRD>

SEBRAE, **Atualização de estudo sobre participação de micro e pequenas empresas na economia nacional,** 2020. Disponível em: <https://datasebrae.com.br/wp-content/uploads/2020/04/Relat%C3%B3rio-Participa%C3%A7%C3%A3o-mpe-pib-Na.pdf>

SEBRAE. **Relação dos Contadores com as MPEs.** 2016. Disponível em: < https://www.sebrae.com.br/sites/PortalSebrae/estudos_pesquisas/ >. Acesso em: 19 de maio de 2023.

SILVA, J. **BPO Financeiro: saiba tudo sobre esta tendência e como começar na sua empresa,** 2022: <https://www.nibo.com.br/blog/bpo-financeiro-saiba-tudo-sobre-esta-tendencia-e-como-comecar-na-sua-empresa/>

SILVA, R. J. **Mapeamento do Processo de Conciliação Bancária na empresa Real Distribuidora em Aparecida de Goiânia-Goiás.** Aparecida de Goiânia, 2014.

SIQUEIRA, L. D. S; BARBOSA, C. K. **A importância da gestão nas micro e pequenas empresas.** Revista UNILUS Ensino e Pesquisa v. 13, n. 33, out./dez. 2016 ISSN 2318-2083 (eletrônico). Disponível em: <http://revista.unilus.edu.br/index.php/ruep/article/view/802/u2016v13n33e802>

SOUSA, L. S. **BPO Financeiro: um estudo de caso sobre seus procedimentos operacionais.** Brasília, 2022. Disponível em: https://bdm.unb.br/bitstream/10483/32077/1/2022_LethiciaSilvaDeSousa_tcc.pdf.

TIDD, J., BESSANT, J., PAVITT, K. **Gestão da Inovação.** Porto Alegre: Bookman, 2008.

PERGUNTAS DE PESQUISA:

Seção 1: Perfil da Empresa

- 1 – Em qual estado o seu escritório de contabilidade está localizado?
- 2 – Há quanto tempo seu escritório de contabilidade está no mercado?
- 3 – Qual o porte do seu escritório contábil?
- 4 – Você sabe o que é BPO Financeiro?
- 5 – O seu escritório de contabilidade presta o serviço de BPO Financeiro?

Seção 2: Escritórios que não prestam o serviço de BPO Financeiro

- 6 – Você concorda que prestar serviços de BPO Financeiro pode ser um diferencial para seu escritório e seus clientes?
- 7 – Você pensa em implementar o BPO Financeiro no seu escritório contábil?
- 8 – De 1 a 5 qual seu interesse em passar a prestar esse serviço?
- 9 – Por quais motivos o seu escritório contábil ainda não presta o serviço de BPO Financeiro?
- 10 – Quais serviços de BPO Financeiro você pretende prestar para seus clientes?

Seção 3: Serviço de BPO Financeiro

- 11 – Há quanto tempo sua empresa presta o serviço de BPO Financeiro?
- 12 – Qual as principais dificuldades encontradas ao começar a oferecer o serviço de BPO Financeiro aos seus clientes?
- 13 – Na sua opinião qual o primeiro passo para um escritório contábil implementar o BPO Financeiro
- 14 - Quais serviços de BPO Financeiro são prestados para seus clientes?
- 15 – Qual ferramenta e/ou sistema seu escritório contábil utiliza para prestar o serviço de BPO Financeiro?
- 16 – Você cobra o serviço de BPO Financeiro separado dos honorários contábeis?
- 17 – O BPO Financeiro é responsável por qual % de faturamento da empresa?

Seção 4: Visão do empreendedor sobre o BPO Financeiro

- 18 – Você acha que o BPO Financeiro está ganhando mais espaço no mercado?

19 – Na sua visão, o serviço de BPO Financeiro valoriza ainda mais as empresas contábeis

20 – Você concorda que as empresas em geral (clientes) estão mais interessadas a saber mais sobre o serviço de BPO Financeiro?

21 – Você concorda que a tendência é que a cada ano o serviço de BPO Financeiro passe a ser mais valorizado pelos empresários (clientes)?

22 – De 1 a 5 qual nota você dá para a importância da implementação do serviço de BPO Financeiro pelos escritórios contábeis?

23 – Fale sobre a sua nota.