



SAP Concur + Oversight

Relatório de percepção de gastos 2021

Compreendendo melhor 2021 para ver 2022 melhor.

É hora de transformar a resiliência dos últimos 12 a 24 meses em algo mais do que “resistir”. Em vez disso, é hora de avançar e reinventar como os desafios são enfrentados, como a mudança é abordada e como o trabalho é feito.



Fazer isso exige que reconsideremos o status quo e reavaliemos nosso compromisso de melhorar. Para avançarmos, todos devem se concentrar na melhoria contínua, sempre tentando avançar com mais rapidez e eficiência, para produzir melhores resultados, e sempre trabalhando para identificar onde inovar e como melhorar.

Ao examinar os dados de gastos de clientes do Concur® Detect by Oversight em 2021, podemos avaliar nossas decisões de gastos, analisando como, onde e quem em sua empresa gastou dinheiro e explorando os momentos em que essas decisões foram tomadas. Foi um momento de conexão, não apenas comprar uma passagem aérea, mas ver um cliente pessoalmente? Foi um momento de crescimento, não apenas uma pilha de faturas, mas expansão para um novo mercado?

Essas decisões de gastos — esses momentos que fazem seu negócio avançar — são simultaneamente momentos de oportunidade e de risco. E, para melhorar ativamente como você toma essas decisões no futuro, é preciso olhar ao passado, para garantir que suas políticas e processos ainda se encaixem e remover as barreiras que travam seus orçamentos. Vamos dar uma olhada.

Conclusões de 2021

1.

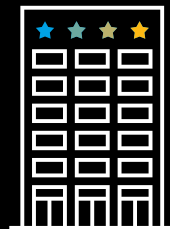
Os gastos no ano aumentaram porque os negócios ficaram mais movimentados.

Sim, os gastos caíram no ano passado em relação ao ano anterior, de **US\$ 10,3 milhões em 2020 para US\$ 7,5 milhões em 2021**. Isso não é uma surpresa para ninguém. 2020 foi marcado por um primeiro trimestre intenso, antes da pandemia, **representando 58% dos gastos do ano**, e 2021 foi, bem, você se lembra.

O que é empolgante, no entanto, é o quanto os gastos aumentaram ao longo de 2021 — **50% do primeiro para o quarto trimestre** — mesmo quando as variantes e os protocolos continuaram a mudar. Com o andar de 2021, as viagens aéreas aumentaram consideravelmente, impulsionando a maior parte do crescimento nos gastos com viagens e despesas (T&E).



As viagens aéreas **cresceram 52%** do terceiro ao quarto trimestre, **saltando 368% do primeiro ao quarto trimestre**.



Os gastos com hotéis **aumentaram 40%** do terceiro ao quarto trimestre, **e 180%** entre o primeiro e o quarto trimestre.



Os gastos com restaurantes **aumentaram quase 28%** do terceiro ao quarto trimestre, **e mais de 130%** do primeiro ao quarto trimestre.

Quando 2021 terminou, as empresas estavam de volta às ruas. E mesmo que o surto de ômicron afete a primeira parte de 2022, é possível esperar que as viagens continuem crescendo conforme as restrições permitirem.

2.

As violações da política caíram ao longo do ano, mas pioraram ano após ano.

Quando você olha para a análise trimestral das taxas de violação de gastos, surgem algumas tendências interessantes.



As violações totais em dólar **caíram 9,76%**.

No entanto, a taxa de violação **aumentou, de 2,68% para 3,33%**.

Simplificando, 2021 viu mais violações por dólar do que 2020.

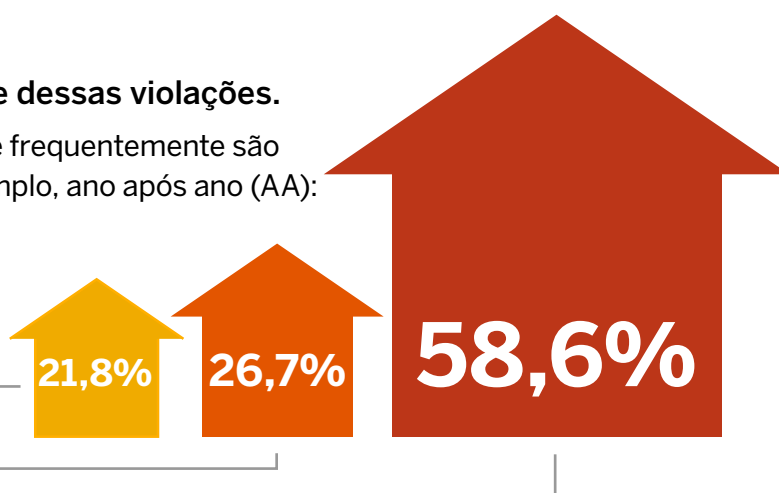
Categorias familiares causaram parte dessas violações.

Vimos aumentos nos tipos de violação que frequentemente são familiares aos líderes financeiros. Por exemplo, ano após ano (AA):

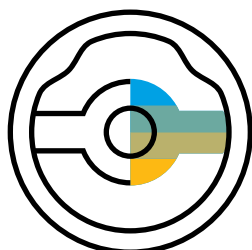
Despesas pessoais excessivas aumentaram 21,8%.

As violações de correspondência de palavras-chave do cabeçalho de despesas aumentaram 26,7%.

O excesso de recibos ausentes aumentou 58,6%



**alta de
2.127%**



A quilometragem continuou a ser uma categoria problemática, especialmente no quarto trimestre.

Envios duplicados de quilometragem dispararam 2.127% do terceiro ao quarto trimestre.

Outras preocupações com violações.

Em categorias com processos menos estabelecidos e aumento de gastos, as violações estão se intensificando. Alguns exemplos:



Os gastos com materiais de limpeza (para ajudar a trazer os colaboradores de volta ao escritório, as empresas estão comprando produtos de limpeza, higienizadores de mãos, máscaras etc.) **saltaram 153%** do primeiro ao quarto trimestre de 2021; a taxa de violação aumentou de 13% no terceiro trimestre para 35% no quarto, **um aumento de 170%.**



Os gastos com educação **subiram quase 80%** no mesmo período, e as violações aumentaram, **uma elevação de quase 60%** do terceiro trimestre de 2020 ao mesmo período de 2021.



Os gastos com provedores de serviços romperam o padrão, ainda que levemente; os gastos **caíram 1,4%** do primeiro ao quarto trimestre, mas a taxa de violação subiu acentuadamente no segundo semestre de 2021, de **7% no segundo trimestre para 11% no quarto trimestre, um aumento de 57%.**

Há boas notícias?

Sim, há muitos pontos positivos ocultos nesses números. A tendência de queda nas taxas gerais de violação no ano continuou no quarto trimestre.



No terceiro trimestre, as violações **caíram 11%** em relação ao trimestre anterior, e no quarto trimestre, a **redução foi de 23%** em relação ao terceiro trimestre.

É difícil saber exatamente o que está impulsionando essa melhoria, mas à medida que as empresas continuam a se concentrar nos controles de gastos e de processo, passam a obter mais percepções sobre os gastos e mudanças de gastos dos colaboradores. Isso, por sua vez, ajuda a refinar as políticas e os processos que melhoram a conformidade. Portanto, não é surpresa que as taxas de violação diminuam.

Além disso, a flutuação das viagens de negócios e controles de viagens cada vez mais rigorosos reduziram as violações comumente observadas nos anos anteriores a 2021, incluindo categorias como despesas excessivas com participantes de eventos, gastos diários e quilometragem excessivas, viagens aéreas premium e assim por diante.

Ao nos aprofundamos nos números, os problemas se tornam mais diferenciados. Categorias mais estabelecidas e controladas, como viagens, tiveram impactos significativos nos gastos (como discutido acima), mas as taxas de violação permaneceram estáveis ou até diminuíram.

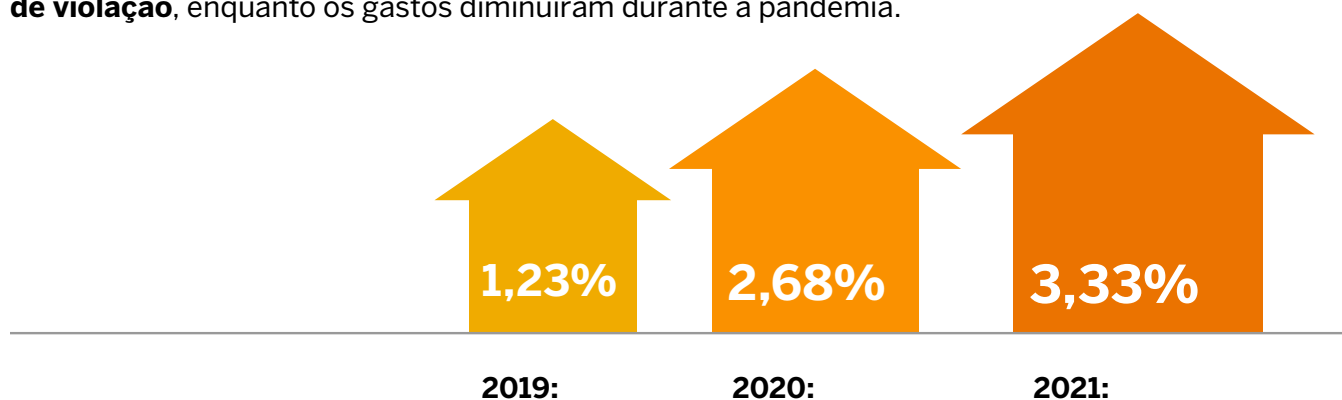
- As taxas de violação em companhias aéreas **caíram meio ponto percentual**.
- As taxas de violação em hotéis **caíram 1%**.

Novamente, o maior foco nos custos de viagem é provavelmente um fator determinante, e o bom trabalho que as organizações fizeram para adicionar aprovações pré-viagem e elevar a supervisão das decisões de viagem mantêm as violações sob controle.

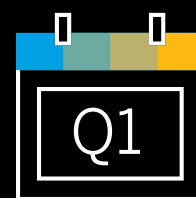
Conclusão sobre violações:

O que estamos vendo aqui é que, à medida que os gastos aumentam em categorias tradicionalmente controladas, as violações permanecem sob controle. No entanto, em outras categorias emergentes, há trabalho a ser feito para garantir que as políticas sejam seguidas. Os colaboradores ultrapassam os limites onde sentem que podem, gastando mais com refeições, por exemplo, porque os gastos gerais estão baixos ou mesmo quando estão trabalhando de casa. Eles estão sendo mais ousados em suas expectativas e no que lhes satisfará. Há também questões inéditas na cadeia de suprimentos e taxas crescentes de inflação, que afetam drasticamente os gastos. Esses fatores, entre outros mencionados neste artigo, levaram a um aumento geral nas taxas de violação, enquanto os gastos diminuíram durante a pandemia.

Esses fatores, entre outros mencionados neste artigo, levaram a um **aumento geral nas taxas de violação**, enquanto os gastos diminuíram durante a pandemia.



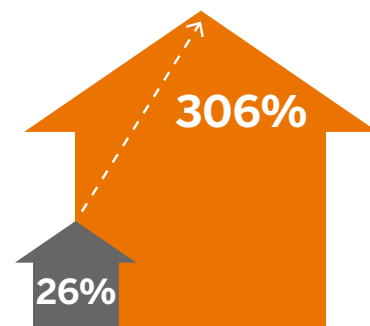
Agora, à medida que os gastos acontecem em 2022, veja quais tendências continuam. Se a história for um guia, pode haver um salto considerável na taxa de violação na primeira parte do ano, já que, no primeiro trimestre de 2020, a taxa **aumentou 112%** em relação ao final de 2019. O mesmo ocorreu em 2021: o primeiro trimestre registrou um **salto de quase 45%** na taxa de violação em relação ao final de 2020.



3.

As exceções aumentaram em várias áreas principais.

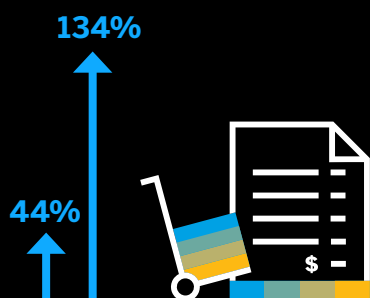
Exceções são outra maneira interessante de avaliar gastos e entender comportamentos. Exceções são transações que precisam ser investigadas mais detalhadamente para determinar se são justificadas e/ou estão na política. À medida que os gastos aumentaram ao longo de 2021, algumas informações preocupantes sobre exceções se revelaram, fornecendo alertas para todos os encarregados de gerenciar gastos.



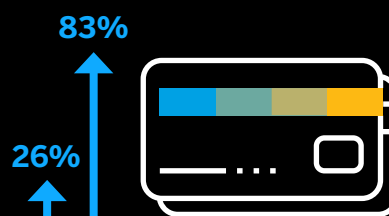
Não desista da validação.

Houve um aumento significativo no número de exceções para excesso de declarações de recibo ausente, **com um salto de 26% entre o terceiro e o quarto trimestres, e um aumento significativo de 306% entre o primeiro e o quarto trimestres.** Essas exceções ocorrem quando imagens de recibos são necessárias, mas os colaboradores não podem fornecê-las. Isso não deve ser frequente, portanto, o fato de haver um aumento nas violações confirmadas — e um grande aumento, por sinal — pode indicar que os colaboradores estão usando essas declarações com muita frequência para, potencialmente, evitar que os aprovadores vejam cobranças fraudulentas nos recibos.

Da mesma forma, as exceções de validação do recibo de despesas e de recibo do cartão de compras também aumentaram.

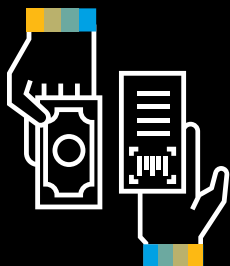


As exceções com despesas aumentaram **44%** entre o terceiro e o quarto trimestre, e **134%** do primeiro ao quarto trimestre.



As exceções com cartão de compras aumentaram **26%** entre o terceiro e o quarto trimestre, e **83%** entre o primeiro e o quarto trimestre.

Isso pode significar que os colaboradores anexaram o recibo errado, ou apenas uma foto, por acidente ou intencionalmente. Mas também é uma tendência que ninguém quer que continue.

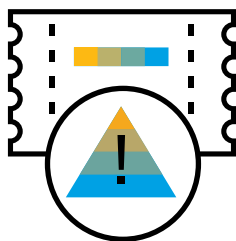


As exceções com despesas imprevistas de alto valor aumentaram apenas **3,5% ano a ano**, mas registraram um **aumento significativo de quase 70% do terceiro ao quarto trimestre**.



Evite que as despesas imprevistas saiam do controle.

Essas exceções mostram que os colaboradores estão optando por não usar seus cartões corporativos para compras e preferem receber reembolsos em dinheiro. Muitas vezes, aumentos no quarto trimestre podem ser atribuídos a gastos com feriados, como presentes a colaboradores, mas é algo que deve ser observado de perto.



Aumento de 788% (quarto trimestre)

Contenha aumentos em locais inadequados.

Por fim, as exceções com cartões de compra e com despesas em locais inapropriados durante viagens diminuíram no geral, na comparação ano a ano, mas é interessante que tenha havido um **aumento tão significativo no quarto trimestre, especialmente para viagens (788%)**. Essas exceções representam violações confirmadas de despesas em locais de entretenimento para adultos. Pode-se concluir que os colaboradores estão indo a esses locais ou que estão levando suas equipes a esses locais para celebrações de fim de ano. De qualquer forma, é um problema que precisa ser abordado.



O que você deve fazer em 2022?

Um trabalho muito bem feito aumentou a visibilidade e o controle sobre as despesas de viagem na maioria das organizações, mas há muito mais a fazer. Precisamos nos concentrar em políticas e processos e, ao mesmo tempo, prestar mais atenção às despesas não relacionadas a viagens. Porque à medida que as despesas aumentaram, as exceções acompanharam.

Sem dúvida, você deve **mergulhar em seus dados de gastos em 2021** para analisá-los detalhadamente e ver onde estão os problemas, como você pode melhorar, o que deve abordar primeiro, quem precisa de treinamento e reforço, e assim por diante.



Além da revisão pós-gastos, você precisa olhar para o futuro — tecnologias inteligentes como inteligência artificial (IA) e machine learning (ML) — para que possa **aumentar a escala e a eficiência das auditorias antes do reembolso**. IA e ML lhe ajudarão a identificar padrões de gastos e peculiaridades, que mesmo os olhos mais treinados não conseguem. Eles ajudam a detectar riscos de gastos, evitar vazamento de dinheiro e melhorar a gestão de processos. E como elas tiram tarefas táticas das mãos das pessoas, essas tecnologias engenhosas ajudam sua equipe a se concentrar em questões mais estratégicas. No geral, a tecnologia inteligente transforma a auditoria de seus gastos, para que você possa controlá-los melhor.

O que mais?

Fique de olho nas viagens.

Como mostramos neste relatório, os gastos com viagens estão decolando novamente. Por isso, as organizações devem continuar a monitorar os gastos relacionados a viagens para garantir que cada viagem seja necessária e esteja em conformidade. Como a viagem é muito diferente do que era há apenas dois anos, as organizações também precisam observar novos custos, como testes PCR, taxas de quarentena, reservas/cancelamentos de última hora etc.

Em outras palavras, é hora de rever suas políticas de viagem, atualizar suas diretrizes, reavaliar seus limites e, acima de tudo, se comprometer continuamente a melhorar.

Isso exige que você seja adepto da adaptação. Para acompanhar as mudanças rápidas e radicais nas viagens e suas políticas, seus sistemas, processos e protocolos precisam ser flexíveis.

O melhor caminho a seguir? Ficar de olho no passado, manter pulso firme nas viagens e confiar na tecnologia inteligente para manter as despesas sob controle.

Entre em contato com seu representante da SAP Concur ou da Oversight para entender melhor seus dados de gastos em 2021 e oferecer melhor gestão e conformidade de T&E ao longo de 2022.





A plataforma de IA para auditoria e gestão de riscos da Oversight transforma digitalmente a maneira como as organizações monitoram, analisam e mitigam o risco de gastos corporativos, em entradas de viagens e despesas, cartões de compras e contas a pagar. Trabalhando com diferentes fontes de dados financeiros, Oversight aproveita técnicas analíticas patenteadas e comprovadas para descobrir automaticamente fraudes, uso indevido e erros, bem como riscos e padrões ocultos que levariam a uma maior perda financeira se não fossem detectados. Ao identificar falhas no processo e fazer correções antecipadamente, Oversight ajuda a criar uma cultura de conformidade que reduz os gastos fora da política em 70%, maximizando a eficiência da auditoria e eliminando o vazamento de dinheiro.

Acesse Oversight.com para obter mais informações.

Siga-nos



Siga-nos



<https://www.concur.com/en-us/contact>

© 2022 SAP SE ou empresa afiliada da SAP. Todos os direitos reservados.

Nenhuma parte desta publicação pode ser reproduzida ou transmitida de nenhuma forma para nenhum propósito sem a permissão expressa da SAP SE ou de uma empresa afiliada da SAP.

As informações contidas neste documento estão sujeitas a alterações sem aviso prévio. Alguns produtos de software comercializados pela SAP SE e suas distribuidoras contêm componentes de software proprietário de outros fornecedores de software. As especificações nacionais de produtos podem variar.

Estes materiais são fornecidos pela SAP SE ou uma empresa afiliada da SAP apenas a título informativo, sem representação ou garantia de nenhum tipo, e a SAP ou suas empresas afiliadas não assumem nenhuma responsabilidade por erros ou omissões referentes a esses materiais. As únicas garantias de produtos e serviços da SAP ou empresa afiliada da SAP são aquelas definidas nas declarações expressas de garantia que acompanham esses produtos e serviços, se houver. De forma alguma as informações contidas neste documento devem ser consideradas uma garantia adicional.

Em particular, a SAP SE ou suas empresas afiliadas não têm nenhuma obrigação de explorar qualquer atividade listada neste documento nem em qualquer apresentação relacionada, tampouco de desenvolver ou lançar qualquer funcionalidade mencionada nesse sentido. Este documento, ou qualquer apresentação correlata, e a estratégia da SAP SE ou de suas empresas afiliadas e possíveis desenvolvimentos, produtos e/ou plataformas, direções e funcionalidades futuras estão todas sujeitas a alteração e podem ser alterados pela SAP SE ou suas empresas afiliadas quando quiserem, por qualquer motivo e sem aviso prévio. As informações neste documento não são um compromisso, promessa ou obrigação legal de oferecer nenhum material, código ou funcionalidade. Todas as declarações relativas ao futuro estão sujeitas a vários riscos e incertezas que poderiam fazer com que os resultados reais sejam substancialmente diferentes das expectativas. Os leitores são advertidos a não dependerem indevidamente dessas declarações relativas ao futuro e elas não devem servir de base para tomadas de decisão de compras.

A SAP e outros produtos e serviços da SAP referidos neste documento, além de seus respectivos logotipos, são marcas registradas ou marcas comerciais da SAP SE (ou uma empresa afiliada da SAP) na Alemanha e em outros países. Todos os outros nomes de produtos e serviços mencionados são marcas comerciais de suas respectivas empresas.

Consulte www.sap.com/trademark para obter outras informações e avisos sobre a marca registrada.