



Relatório de percepção de gastos

Como o ano passado tornará 2023 melhor?

No momento

Cada momento de gasto é um risco potencial: Para onde está indo o dinheiro? Para que está sendo usado? É um fornecedor preferencial, um fornecedor respeitável, um fornecedor sustentável? E, talvez o mais importante, essa compra fará o negócio avançar?

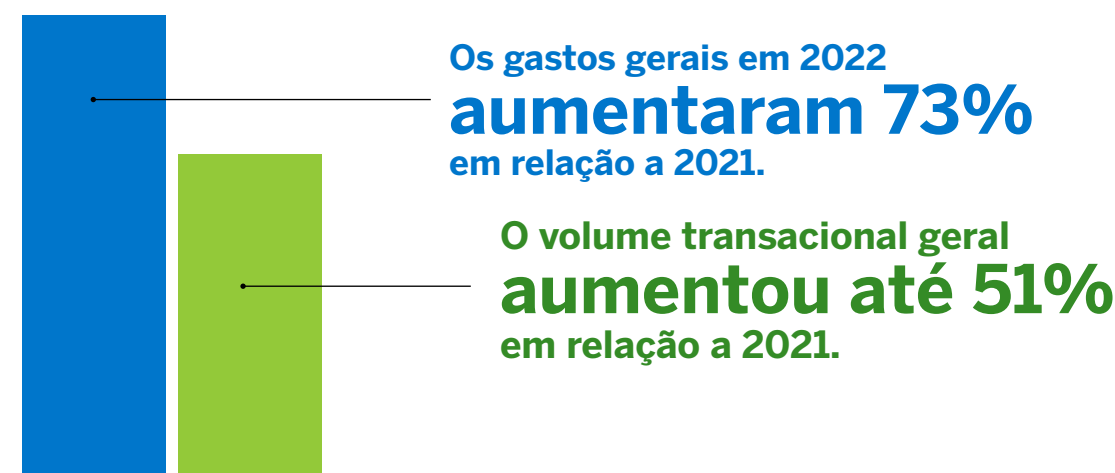
Os colaboradores que podem responder a essas perguntas no momento transformam riscos de gastos em oportunidades. Mas, para tornar isso possível, primeiro devemos analisar as tendências de gastos do ano passado para ver como suas trajetórias afetarão este ano.

A SAP Concur fez uma parceria com a Oversight, uma fornecedora líder do setor de soluções de mitigação de riscos e monitoramento de gastos baseadas em IA, para analisar os dados de gastos dos clientes e agrupar os resultados neste relatório. Nas páginas seguintes, você verá para onde foram os gastos, onde estão e para onde estão indo. Você obterá percepções que pode usar para avaliar suas políticas e processos e examinar o que pode estar atrapalhando seus orçamentos, para que possa aproveitar ao máximo cada decisão de gastos *no momento*.



1 O gasto está voltando aos níveis pré-pandemia

A inflação subiu quase tanto no ano passado quanto as preocupações das pessoas com a inflação, mas embora os gastos tenham subido, não foi apenas por causa dos preços mais altos: Os gastos gerais e o número de transações aumentaram. Vamos dar uma olhada.



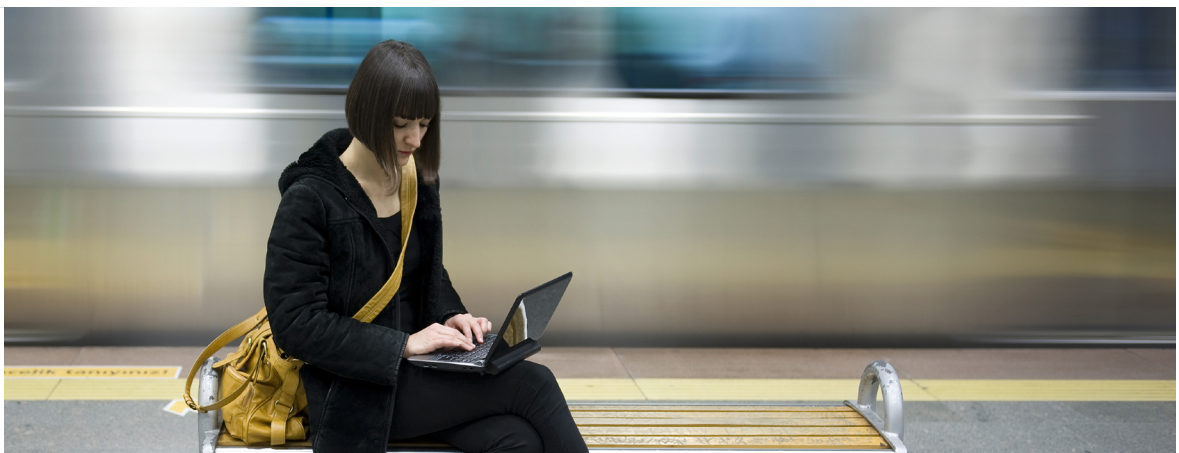
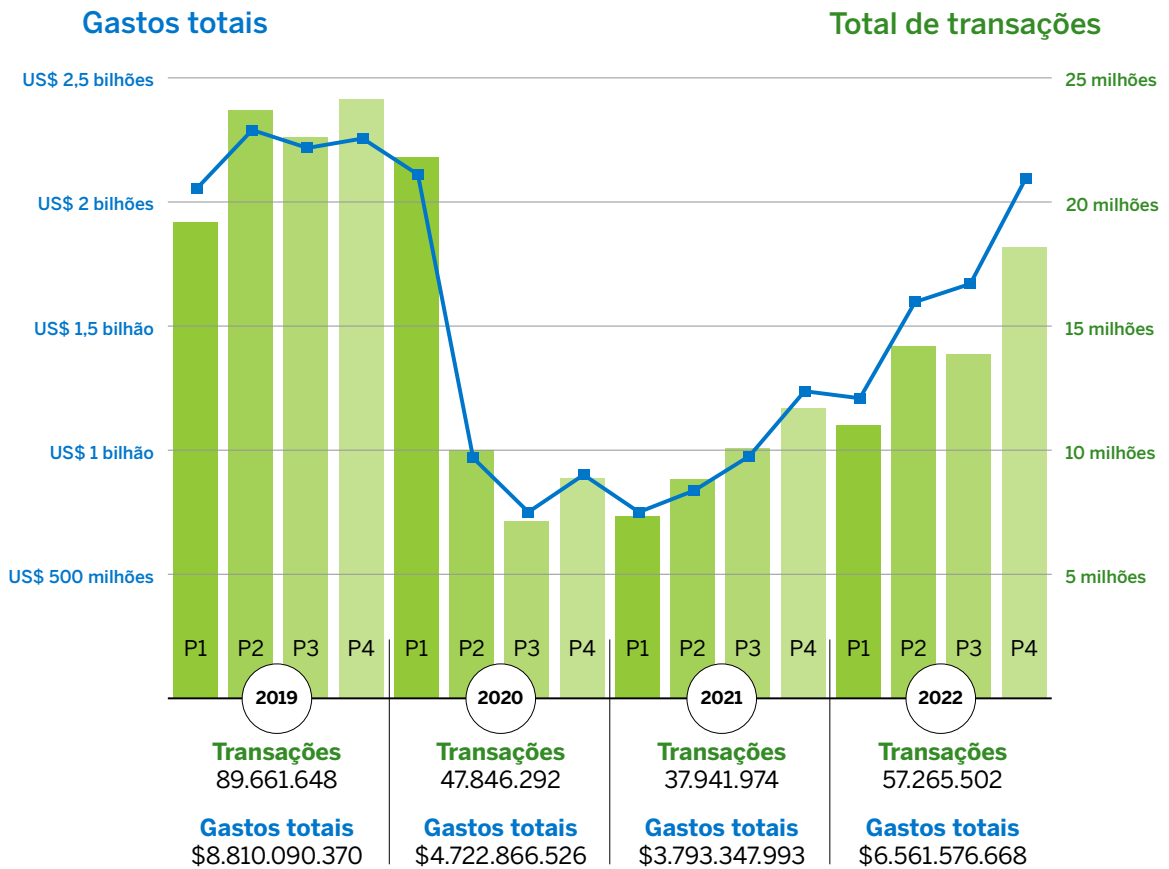
Os gastos do segundo semestre **aumentaram 36%** em relação ao 1.º semestre do ano.



As transações do segundo semestre **aumentaram 28%** em relação ao 1.º semestre do ano.

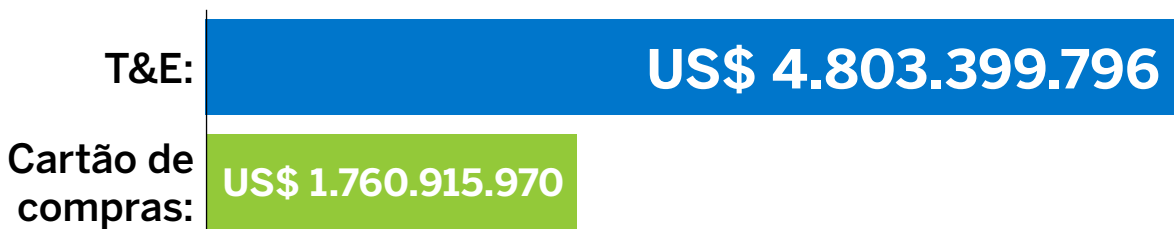


À medida que deixamos a pandemia cada vez mais para trás, veremos números semelhantes aos de 2019. É uma tendência que você pode esperar à medida que os negócios se recuperam e, sim, a inflação aumenta o custo de se fazer negócios.



2 Viagens e despesas estão impulsionando o aumento

Não é surpresa que, à medida que as viagens aumentaram, os gastos com viagens e despesas (T&E) também aumentaram. Na verdade, se você olhar para os dados de gastos, os gastos de T&E superam amplamente os gastos de compras orientados por cartão.



Para onde está indo o dinheiro?

Na maioria das vezes, as seis principais categorias de gastos de T&E são o que você esperaria, com uma mudança notável em relação ao ano anterior. O transporte voltou à lista em 2022, extinguindo o comércio atacadista, que inclui serviços de tecnologia, hardware, ferramentas, suprimentos industriais, componentes eletrônicos, presentes corporativos/itens promocionais e suprimentos de escritório.

Os seis principais de 2022:

- 1 Sem MCC (desembolso)
- 2 Hotéis e motéis
- 3 Companhias aéreas
- 4 Restaurantes
- 5 Transporte
- 6 Serviços de negócios

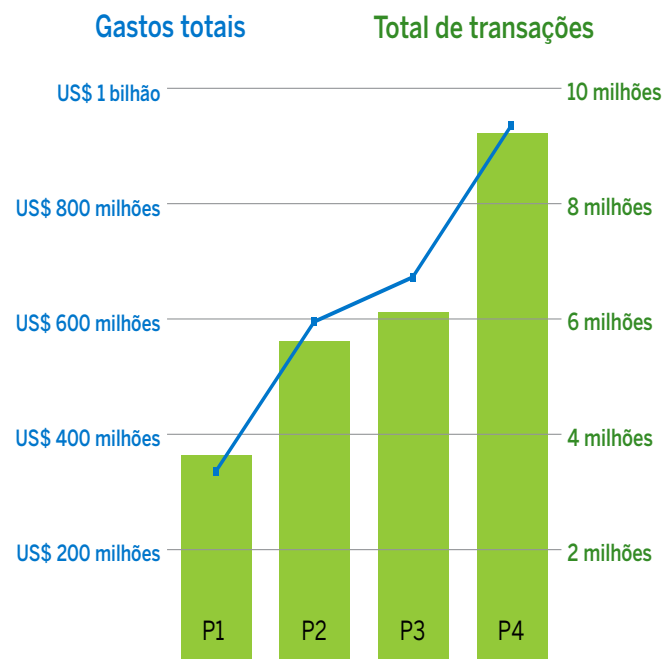
O que essas categorias nos mostram? Talvez o mais preocupante seja que o desembolso continue a superar os gráficos e dificulte os esforços para controlá-lo. Além disso, hotéis e motéis continuam a reinar na lista dos seis principais e são ainda mais prevalentes do que nos anos anteriores.

Vale a pena observar uma queda nos gastos nas categorias de automóveis e veículos e vendas no varejo. Mas isso parece lógico, pois os colaboradores retornam ao escritório e não precisam mais dos seus veículos pessoais para viajar e podem comprar o que precisam por meio de métodos de aquisição preferenciais.

E quanto a gastos específicos de viagem?

Quando se trata de passagens aéreas, hotéis e hospedagem, aluguel de carros, quilometragem, refeições e outros gastos de viagem, os picos de gastos estavam principalmente em áreas apropriadas. E embora esses aumentos sejam significativos, eles não são surpreendentes, considerando o aumento nas viagens de negócios em geral.

Gasto específico de viagem em 2022



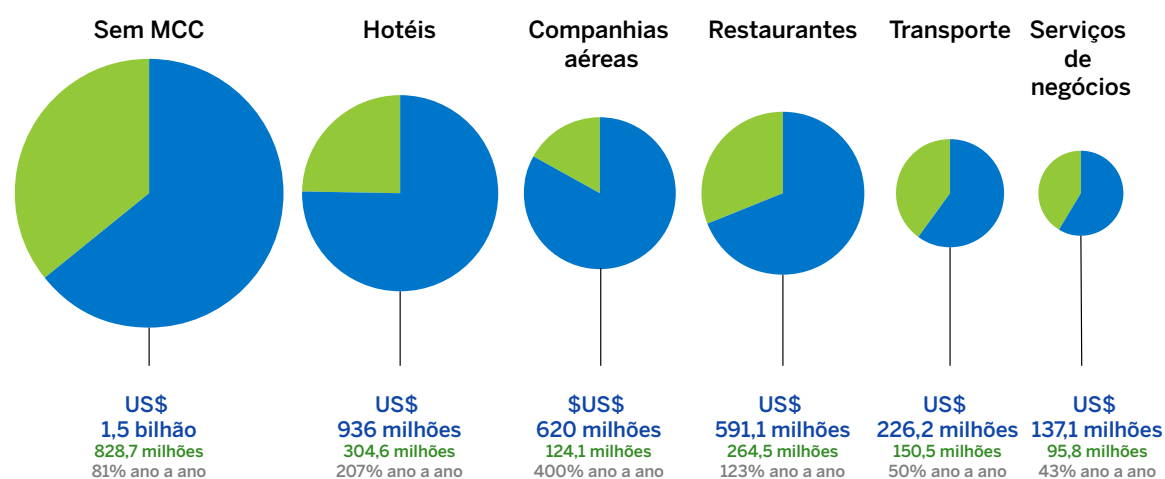
Entre o 1.º e 4.º trimestres de 2022, **os gastos específicos de viagens aumentaram 178%**, com base em parte nos aumentos das reuniões de negócios, conferências, feiras comerciais e viagens de negócios em geral. E embora muitas empresas continuem a exigir justificativa para cada viagem, você pode esperar que esse aumento nos gastos com viagens continue até 2023 e 2024.



O que mudou em relação ao ano passado?

Aparentemente, o detalhamento ano após ano pode não parecer significativo, mas quando você leva em consideração os gastos gerais, há várias histórias importantes a serem observadas. Talvez o mais interessante seja o nosso topo de gráfico, o desembolso (sem MCC).

Categorias de gastos por valores. ● 2021 ● 2022



As despesas de desembolso aumentaram 81% ano a ano.

A menos que as organizações estejam encerrando seus programas de cartão e exigindo que os colaboradores usem seus próprios fundos para fins comerciais, isso não é uma boa notícia.

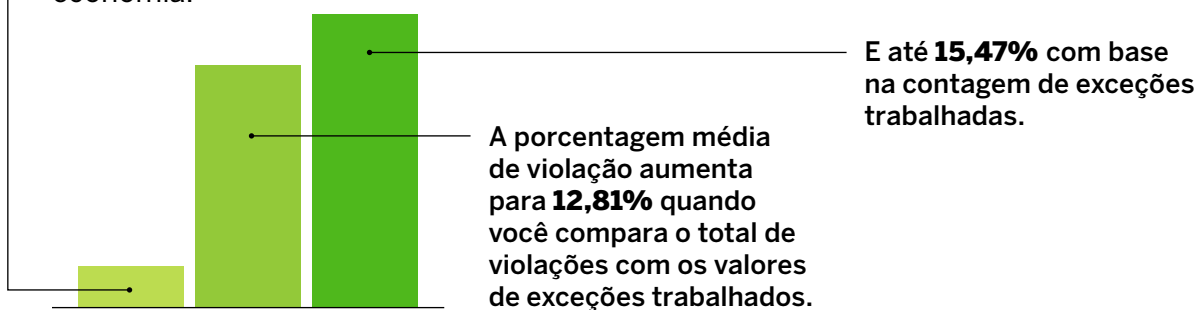
Outra história interessante, e preocupante, nesses números é o **salto de 43% nos gastos com serviços de negócios**. O fato de os serviços de negócios estarem na lista é bastante alarmante, mas um aumento tão significativo é algo para ficar de olho. Esses serviços, como consultoria, software, serviços profissionais, gestão de resíduos, logística e seguros, simplesmente não devem acabar em seus gastos de T&E.

Além disso, só porque **o comércio atacadista caiu entre os seis principais**, isso não significa que ele não seja importante. Com US\$ 108 milhões em gastos com serviços de tecnologia, hardware, ferramentas/suprimentos industriais, componentes eletrônicos, presentes corporativos/itens promocionais e materiais de escritório, é importante se perguntar se você está conduzindo esse gasto pelos processos certos ou se o setor de compras deve gerenciá-lo e mantê-lo na política. A propósito, direcioná-lo para fora do T&E aumentará a conformidade e a economia.

3 As taxas de violação continuam a flutuar entre 2-4%, mas não é tão simples assim

Nos 16 trimestres entre 2019 e 2022, os dados dos clientes refletiram uma **taxa de violação média de 2,33%**, ao comparar os valores de violação com os gastos totais.

Mas esse número só conta parte da história. Quando os clientes prestam mais atenção às exceções (transações sinalizadas para algo fora do comum) que seus sistemas identificam, eles encontram mais violações e, como resultado, proporcionam mais economia.



Veremos isso em mais detalhes mais tarde, mas lembre-se desse ponto ao analisar essas estatísticas: **Organizações que se concentram em exceções encontram violações para corrigir.**

Violações em 2022

157.531

VIOLAÇÕES INDIVIDUAIS

aumento de 7,9%

a partir de 2021

US\$ 91.321.505

CUSTO PARA AS EMPRESAS

aumento de 9,83%

a partir de 2021

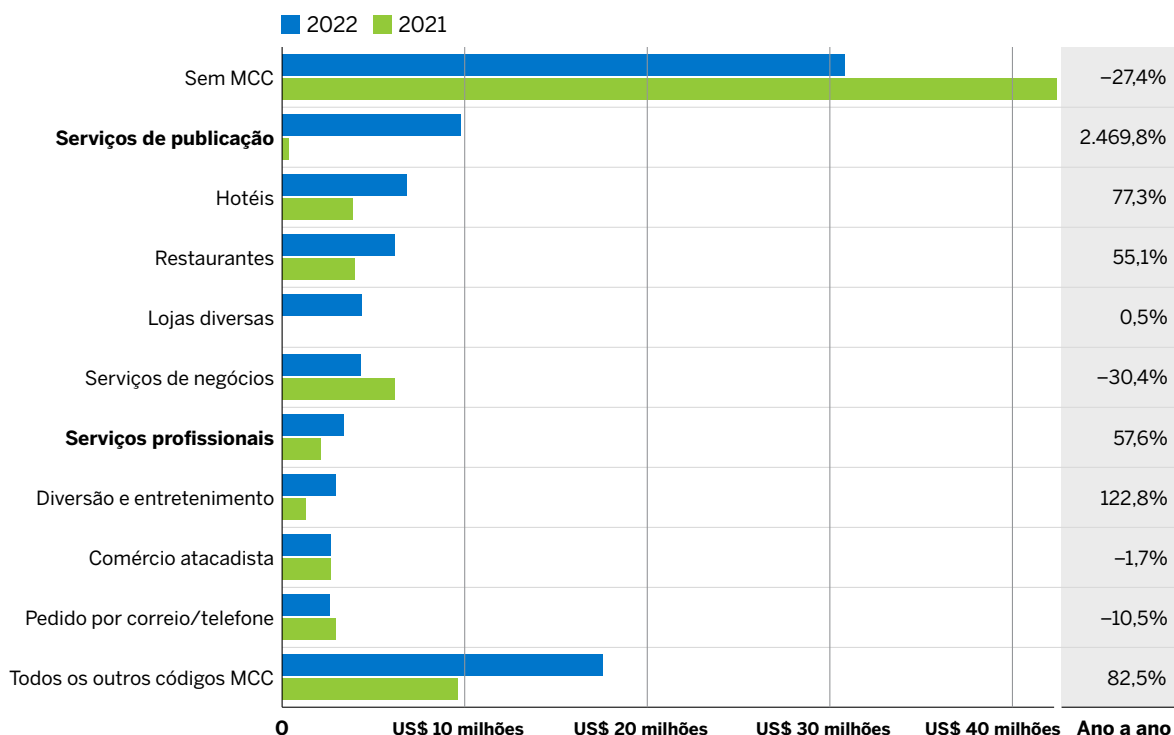
Lembre-se, as organizações normalmente estão trabalhando apenas cerca de 50% das exceções que seus sistemas identificam. Então, na realidade, as violações são provavelmente muito, muito mais caras e provavelmente aumentam à medida que as equipes trabalham em suas exceções.

O que está causando violações?

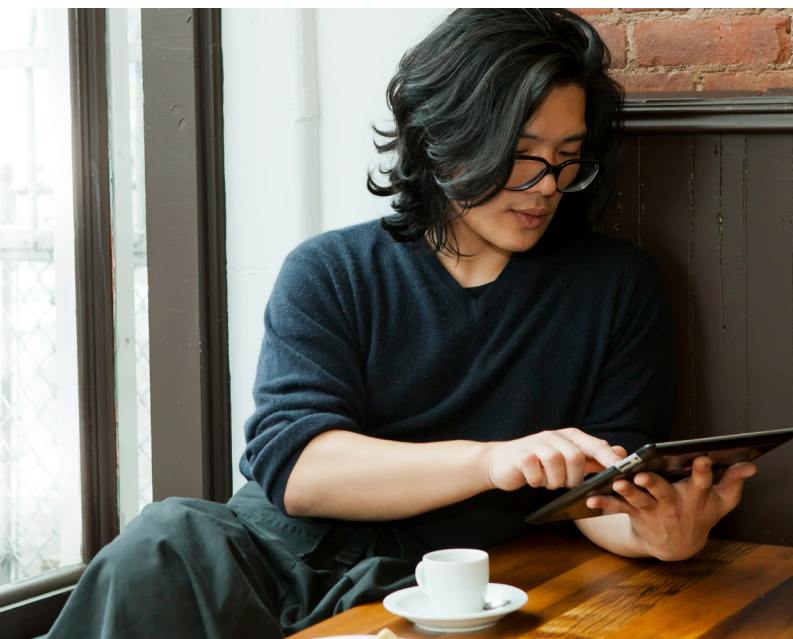
Embora os dados mostrem violações em todos os tipos de gastos, análises adicionais fornecem uma melhor compreensão de quais tipos de exceções estão gerando a maioria das violações, quais categorias de gastos têm as taxas de violação mais altas e os motivos atribuídos a essas violações após a análise.

Saber **onde** a maioria das violações é encontrada é valioso ao determinar em qual área de gastos se concentrar primeiro. E saber **quais** violações aconteceram, bem como **por que** aconteceram, pode ajudar você a evitá-las.

Então, onde as violações estão ocorrendo?



Dado o salto nas viagens entre 2021 e 2022, o aumento nas violações de hotel/motel, restaurantes e diversão/entretenimento é compreensível. Mas o aumento dramático nos serviços de publicação e profissionais é um pouco chocante.



Quais tipos de violações estão aparecendo?

Há mais de 15 tipos de exceção e, quando se trata de um grande volume de violações, cinco flutuam para o topo.

- 1 Despesa excessiva do próprio bolso
- 2 Risco de fraude em viagens
- 3 Palavra-chave suspeita na linha de despesas
- 4 Despesa duplicada para o mesmo colaborador
- 5 Uso indevido da política do cartão de viagem

Esses cinco tipos de exceção devem ter prioridade; eles devem ser suas principais áreas de foco ao observar violações.

Por que todas essas violações estão acontecendo?

É um erro humano? Bem, as pessoas cometem erros. Eles digitam coisas erradas, usam o cartão errado ou anexam o recibo errado, mas esses erros não explicam tudo. E quando você se aprofunda na análise para examinar os códigos de motivo de violação de despesas mais comuns nessas violações de T&E, pode ver se há uma maneira de evitar esses erros humanos ou reduzir as chances de eles acontecerem.

Conscientização do colaborador, conscientização da política e lembrete da política

CUSTO DA VIOLAÇÃO:

US\$ 24,3 milhões

Apesar dos seus melhores esforços, os colaboradores se esquecem ou *optam* por esquecer as políticas que devem orientar seu comportamento. Mas a tecnologia pode ajudar a:

- Consulte suas ferramentas de reservas de viagens e relatórios de despesas para obter opções de comunicação e mensagens que orientam os colaboradores para as decisões certas e respondam às perguntas sobre sua política no momento.

Despesa classificada incorretamente
e recibo ausente ou inválido

CUSTO DA VIOLAÇÃO:

**US\$ 5,2
milhões**

Entrada incorreta de despesas

CUSTO DA VIOLAÇÃO:

**US\$ 6,76
milhões**

Mais uma vez, ninguém é perfeito, então erros de classificação e recibos perdidos/inválidos vão acontecer. Mas eles também são amplamente evitáveis se você aplicar tecnologia inteligente ao seu processo, então procure soluções de despesas que:

- Pegue recibos eletrônicos diretamente dos principais provedores de viagens, como hotéis, companhias aéreas etc., e adicione e categorize automaticamente essas despesas em relatórios de despesas.
- Inclua aplicativos móveis que permitam aos colaboradores tirar fotos dos recibos; adicione e categorize essas cobranças em relatórios de despesas e empregue IA e machine learning para melhorar a qualidade e a precisão das classificações.

Substituição de política pelo
gerente

CUSTO DA VIOLAÇÃO:

**US\$ 4
milhões**

Nesse caso, a compra não está de acordo com o que a política exige, mas o gerente/supervisor a aprovou. Nos piores casos, isso pode significar conluio: “Você compra e eu me certifico de que seja aprovado.” Na melhor das hipóteses, é apenas um descuido dos gerentes que estão agindo rápido demais. De qualquer forma, a tecnologia pode ajudar a:

- Procurar ferramentas de auditoria que usem tecnologia inteligente (AI/ML) para identificar essas tendências, para que você possa interrompê-las.



O que mais você deve observar?

Aprofunde-se em seus gastos com varejo e serviços empresariais para garantir que cada cobrança esteja dentro da política. Essas categorias podem não ter sido as 10 principais, mas você deve continuar a prestar atenção especial ao seguinte.

- **Lojas de roupas: (US\$ 458 mil) e varejo pessoal de alto risco (US\$ 378 mil):** Os viajantes podem gastar com roupas ou outros produtos que “precisam” ou “esquecem” em uma viagem.
- **Serviços pessoais de alto risco (US\$ 486 mil):** Isso inclui salões de manicure, clínicas de massagem etc., e raramente são despesas de negócios apropriadas.

O que há com as despesas de desembolso?

O desembolso foi a maior categoria de gastos gerais em 2022, e adivinhe: Grande volume de exceções de desembolso respondeu pela maior porcentagem de violações gerais, **somando 44% do valor total em dólares de todas as violações de 2022.**

A história por trás dessa tendência teve início em março de 2020 quando todos ficaram em casa ao longo do ano e os colaboradores ouviram recomendações semelhantes a “gaste o que for necessário para concluir o trabalho”. Alguns empregadores até pararam de emitir cartões para os recém-contratados, uma vez que não havia viagens a serem pagas.

Agora que a força de trabalho voltou ao escritório ou estabeleceu políticas mais firmes de trabalho em casa, os empregadores estão tentando “recuperar o atraso” e tentar emitir novos cartões o mais rápido possível. Outros estão descobrindo que os colaboradores estão acostumados a *não* usar cartões emitidos pela empresa e que continuam a enviar despesas para reembolso, independentemente da política. Com a maioria das empresas de volta ao status de “negócios como usual”, esperava-se que essa tendência diminuísse, mas claramente esse não é o caso.

Então, à medida que avançamos em 2023, continuaremos a analisar esta categoria para verificar se há alterações. Mais importante ainda, à medida *que* você avança em 2023, concentre-se em suas compras de desembolso, examine como está emitindo cartões e aumente a comunicação para incentivar o uso deles.



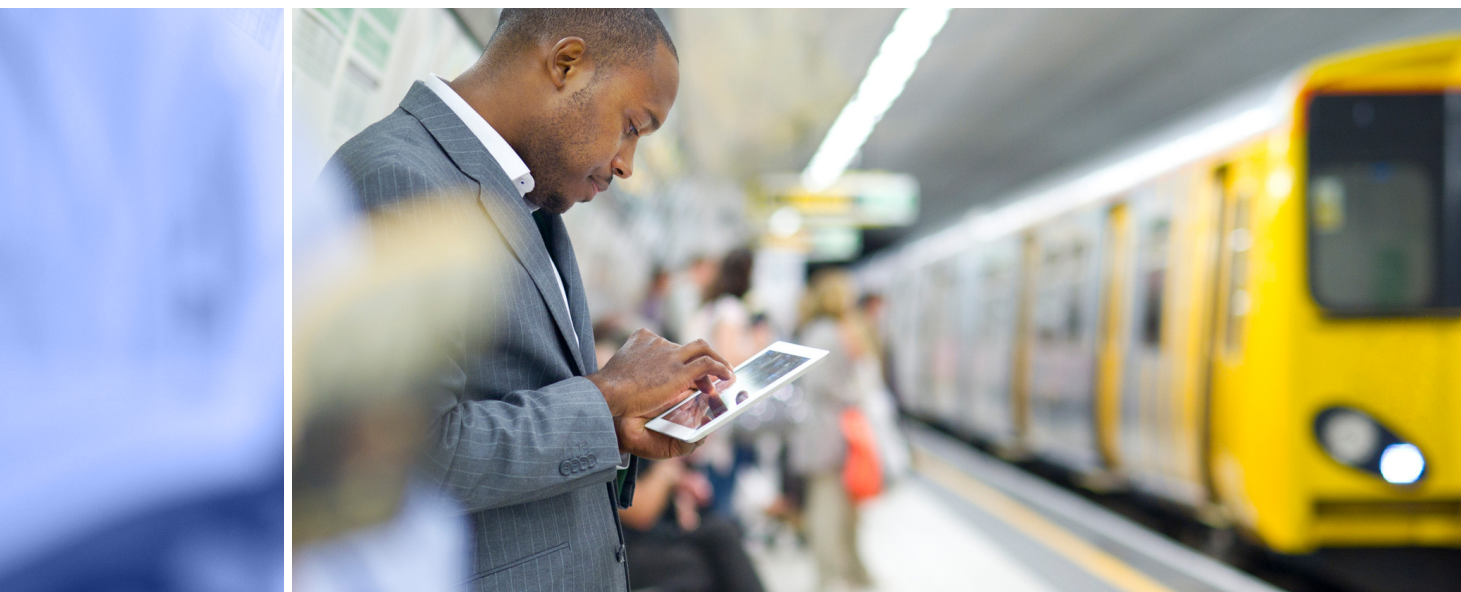
Trabalhe as exceções, veja as economias

Como mencionado anteriormente neste relatório, as organizações que “trabalham” as exceções que seus sistemas identificam **encontram mais violações, descobrem mais riscos e descobrem mais maneiras de economizar.**

Trabalhar suas exceções, auditar e revisá-las, pode significar milhões. **Aqui está a matemática:** A porcentagem média de violações muda de menos de 2,5% para 12,81% quando você compara o valor *total* das violações com o valor das exceções *trabalhadas*, e para 15,47% com base na contagem de exceções trabalhadas.



Lembre-se: Essas acusações foram sinalizadas pelo “processo de gestão de despesas” de sua empresa, e nenhuma ação foi tomada.



A única maneira de identificar violações ou descobertas confirmadas é trabalhando, auditando e revisando as exceções sinalizadas por sua análise. E quando você faz o trabalho:

- **Seu sistema melhora** – ele aprende como resolver e classificar exceções como “nenhum problema” ou “problema identificado”.
- **Seus colaboradores também ficam mais inteligentes** – quando você trabalha com exceções, você pode indicar uma política que não está sendo seguida ou quando alguém envia vários reembolsos para a mesma transação. Os colaboradores verão o que fizeram de errado e o que devem fazer para corrigi-lo; você verá como mudar comportamentos e evitar outras exceções.



Uma organização reduziu
as despesas duplicadas em
90% graças ao trabalho das
exceções e um pouco de
educação dos colaboradores.

—Exemplo de cliente da Oversight

A conclusão? Trabalhar suas exceções é a única maneira de:

- 1 Certificar-se de que suas políticas estejam sendo seguidas ou determinar se é necessário mais educação sobre as políticas.
- 2 Aproveitar ao máximo seus gastos.
- 3 Obter o maior ROI do seu sistema de viagens e despesas.



O que você deve fazer agora para se preparar para o que vem a seguir?

Vamos encerrar nossa retrospectiva de 2022 com uma perspectiva futura. Aqui estão algumas coisas específicas que você pode fazer para garantir que continue melhorando a conformidade enquanto os gastos estão aumentando.

- **Analise os gastos de 2022 em relação às políticas e objetivos de 2023.** Veja como você se saiu, o que você pode fazer melhor e como suas ferramentas podem ajudar.
- **Revise seus códigos de motivo.** A maioria dos sistemas de despesas usa códigos de motivo para identificar a causa raiz de um problema. Portanto, certifique-se de que seus códigos de motivo não sejam muito simplificados ou muito complicados. E converse em seus parceiros de tecnologia e TMC para saber seus pontos de vista.
- **Trabalhe suas exceções.** Não importa o que você esteja fazendo para sinalizar violações, acompanhe as descobertas.
- **Dê uma olhada mais de perto nos gastos em dinheiro.** Considere o número de transações de desembolso que exigem reembolsos em dinheiro. Em seguida, considere os cartões de crédito emitidos pela empresa, incluindo cartões virtuais, para todas as viagens e despesas de negócios, com poucas exceções.
- **Examine suas políticas.** Atualize as políticas de viagens e gastos para refletir as realidades econômicas, ajustando os limites quando apropriado. Você também deve revisar os requisitos de recebimento e avaliar o número de declarações de recebimento ausentes usadas ao longo de cada trimestre.
- **Priorize o treinamento e a educação.** Avalie as ferramentas de treinamento que você tem. E reedue os colaboradores sobre suas políticas mais recentes.



A SAP Concur e a Oversight podem ajudar você a chegar lá

A SAP Concur e a Oversight oferecem uma solução para ajudar a lidar com toda essa complexidade e trazer o controle tão necessário sobre seus custos.

O serviço Concur® Detect by Oversight usa IA e machine learning para analisar automaticamente relatórios de despesas, acelerar o processo de auditoria e resolver problemas antes e depois do reembolso. Ele mostra onde exceções e violações estão acontecendo, para que você possa trabalhar seus dados e seu processo para fortalecer a conformidade e melhorar o controle de gastos. [Saiba mais.](#)

Sobre Oversight

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 nas 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.



© 2023 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 provedores de software. As especificações nacionais de produtos podem variar.

Estes materiais são fornecidos pela SAP SE ou por 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 da 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 filiadas e possíveis desenvolvimentos, produtos e/ou plataformas, direções e funcionalidades futuras estão todos sujeitos a alteração e podem ser alterados pela SAP SE ou por suas empresas filiadas 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 poderão fazer com que os resultados reais sejam substancialmente diferentes das expectativas. Os leitores são advertidos a não depositarem confiança indevida nessas 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.

