



SAP Concur 

patrocinado por
 Oversight

Percepções de gastos: como a pandemia alterou gastos e introduziu riscos

Visão geral

A pandemia interrompeu negócios praticamente da noite para o dia em 2020, exigindo trabalho remoto e paralisou quase todas as viagens. Embora as viagens de negócios comecem a aumentar em 2021, muitas empresas em todo o mundo planejam continuar o modelo de trabalho remoto ou híbrido até certo ponto.

Essa mudança abrupta para o trabalho remoto tem sido o principal impulsionador de padrões de gastos que introduziram novos tipos de riscos. Neste relatório, analisaremos o que descobrimos sobre a mudança de padrões e comportamentos de gastos em 2020 a partir dos dados de gastos dos clientes da SAP Concur e destacaremos dois tipos de despesas que as empresas devem monitorar de perto para gerenciar riscos de forma eficaz, não importa o que está por vir.

O risco aumenta em quase três vezes

Os gastos com viagens e despesas têm diminuído desde março, mas a atividade de compra em categorias com mais risco, como lojas diversas, caiu apenas 2 vezes abaixo dos níveis de antes da pandemia, enquanto os gastos com companhias aéreas caíram aproximadamente 12 vezes abaixo dos níveis de antes da pandemia. Como um resultado dessa mudança, categorias de alto risco representam uma grande parte dos gastos em geral, o que lança alguma luz sobre o motivo do risco ter quase triplicado.

NOSSA COMPARAÇÃO ANO A ANO DE 2019 E 2020 MOSTRA:

55%

redução nos gastos com viagens e despesas

292%

aumento na taxa de violação de gastos com viagens e despesas



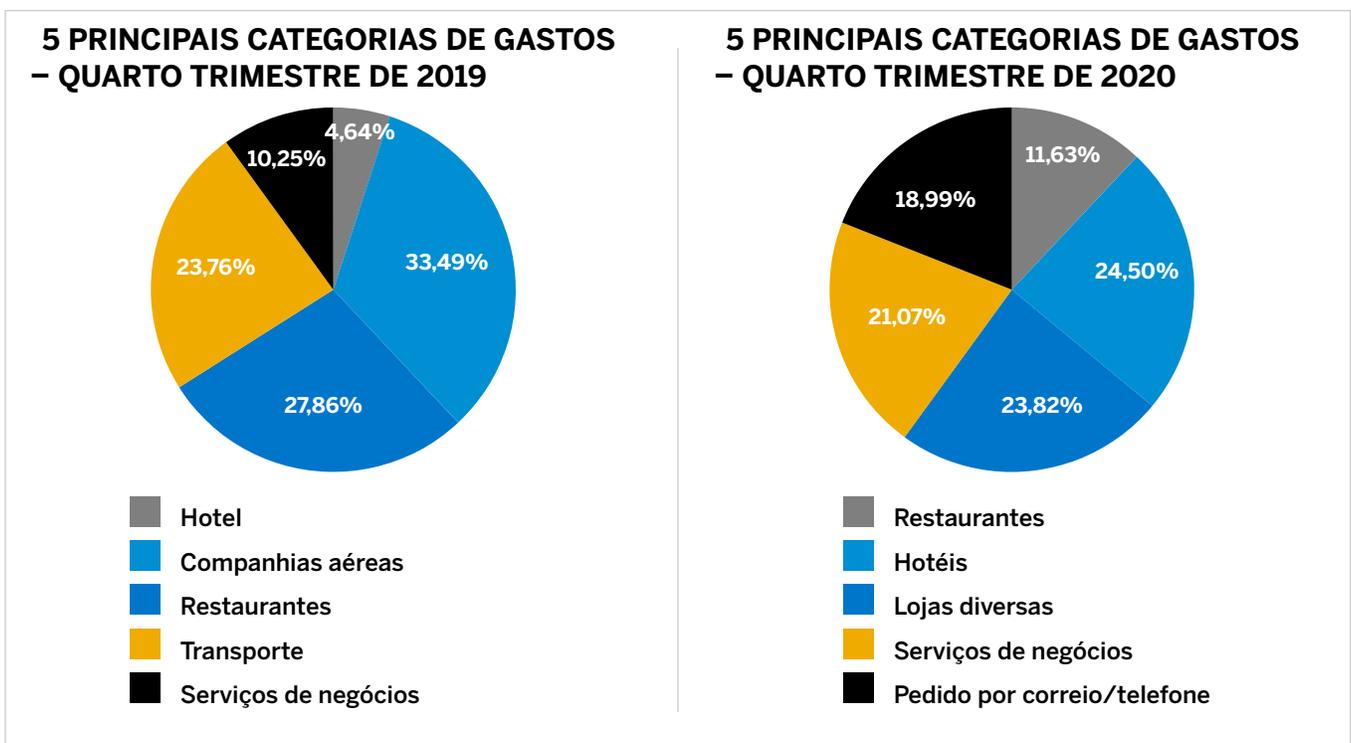
O trabalho remoto encoraja **gastos de alto risco**

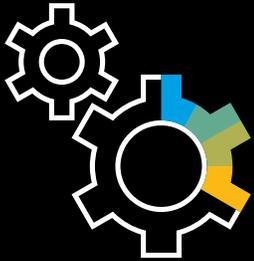
Antes da pandemia, 4% dos colaboradores trabalhavam remotamente. Mas em meados de março, cerca de 40 a 55% estavam trabalhando de casa e precisavam de diversos eletrônicos, telefone/internet, equipamentos e suprimentos de escritório para fazê-lo. Na verdade, os gastos para apoiar o trabalho remoto foram 7 vezes maiores em 2020 do que em 2019.

A maior parte dessas compras de trabalho em casa foi distribuída em duas categorias de gastos de alto risco: lojas diversas e pedidos por correio/telefone, que incluem lojas de computadores e eletrônicos e grandes varejistas, como a Amazon. Essas categorias são consideradas de risco porque os comerciantes geralmente vendem diversos itens, dificultando a análise de compras permitidas das fora de conformidade. Por exemplo, nossos clientes já viram TVs de tela grande, caixas de som e até mesmo um silenciador de rifle registrados para configurações de trabalho de casa.

Os gastos com pedidos diversos e por correspondência/telefone continuaram inflacionados no terceiro trimestre de 2020, pois as empresas experimentaram uma segunda onda de gastos com trabalho de casa. Inicialmente, muitos colaboradores presumiam que retornariam ao escritório em questão de semanas. Quando algumas empresas estenderam o trabalho remoto indefinidamente, incorreram em despesas adicionais de trabalho de casa no terceiro trimestre de 2020.

No quarto trimestre de 2020, as lojas diversas e os gastos com pedidos por correio/telefone representaram 33% dos gastos — queda em relação ao segundo trimestre (37%) e terceiro trimestre (37%). Esperamos que este seja um sinal de que os gastos com trabalho de casa estão normalizando e que os canais de compras eletrônicas e outros controles estejam trabalhando para lidar efetivamente com o risco de gastos nessas áreas.





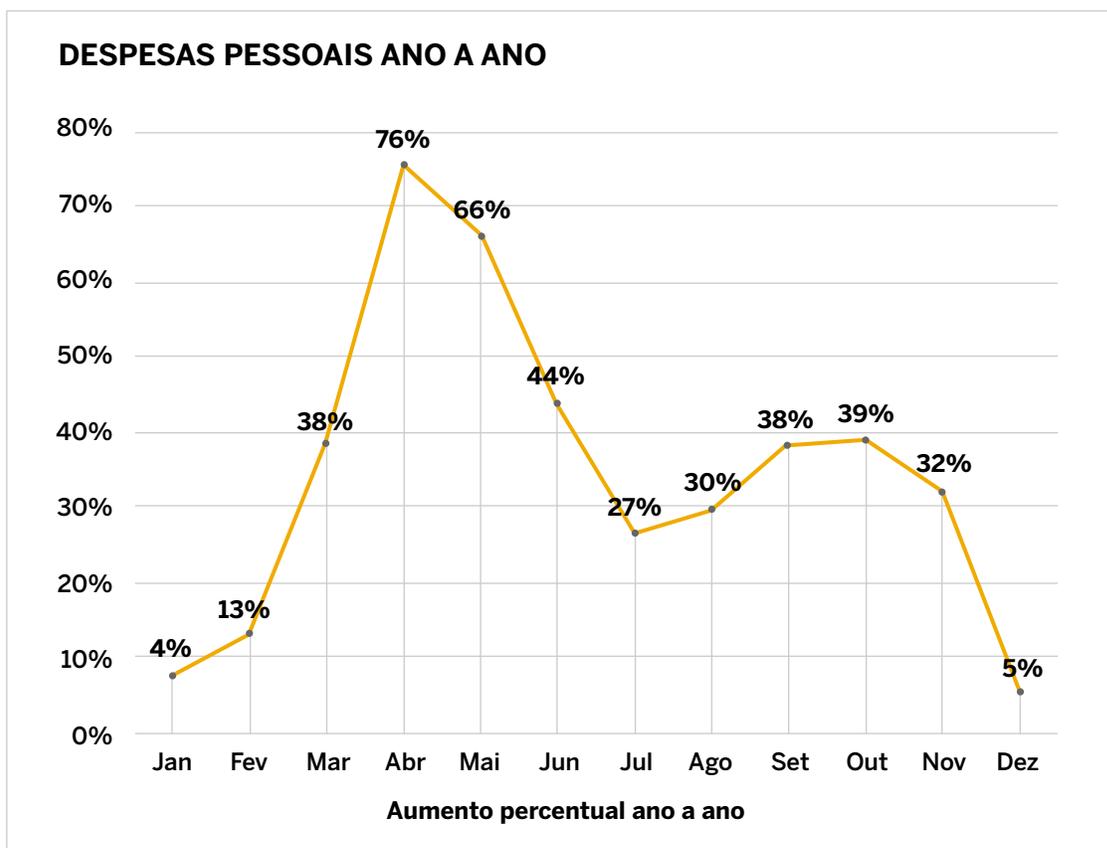
Ações sugeridas

- Monitore de perto os gastos em categorias de alto risco à medida que o trabalho remoto continua. As despesas com escritório em casa continuarão a chegar e podem aumentar os gastos com comerciantes, como Amazon e outras grandes lojas, à medida que os colaboradores reabastecem os suprimentos.
- Lembre os colaboradores sobre políticas e processos que foram revisados devido a acordos de trabalho remoto.

Dois tipos de despesas a observar

DESPESAS PESSOAIS

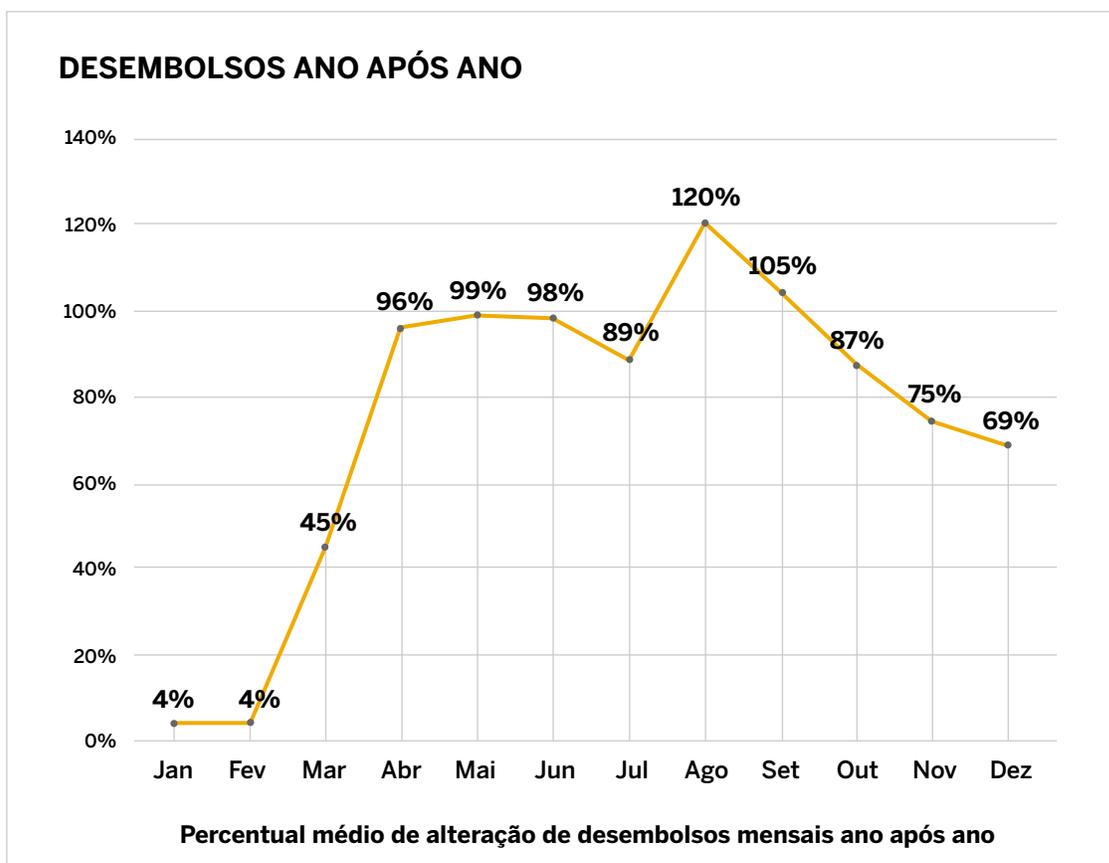
Usar um cartão corporativo para uma despesa pessoal é uma violação de política bastante universal. É também um possível indicador de aflição pessoal ou preocupação, o que poderia ter contribuído para o aumento de 76% em abril. À medida que as perspectivas econômicas enfraqueceram, algumas empresas começaram a cortar salários e a demitir ou afastar trabalhadores. Colaboradores que se sentem financeiramente tensos ou insatisfeitos podem ter mais probabilidade de tomar liberdades com cartões corporativos. Em dezembro, o aumento nos gastos pessoais foi menos dramático, mas ainda estava elevado em comparação com 2019 e continua sendo uma área de risco a ser monitorada.



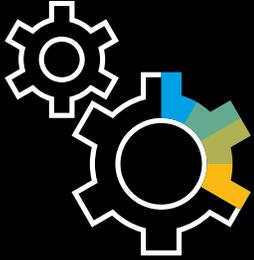
DESEMBOLSOS

Os desembolsos foram elevados desde março de 2020, quando as empresas encontraram um fluxo de novos gastadores. Muitos colaboradores que fizeram a transição para o trabalho remoto não tinham cartões da empresa e usaram fundos pessoais para cobrir as necessidades do escritório em casa. Quando os colaboradores começaram a enviar essas despesas para reembolso, as despesas de desembolso começaram a aumentar.

É interessante notar que os aumentos no terceiro trimestre de 2020 coincidem com o início do ano letivo no hemisfério norte, o que significa que é possível que as compras de material escolar e de escritório sejam misturadas intencionalmente ou inadvertidamente. Nós vimos tais casos no passado, e é um exemplo importante de como desembolsos são um grande convite ao risco. As empresas têm visibilidade limitada dos dados de transações de desembolsos, tornando desafiador discernir se as compras violam a política. Felizmente, os desembolsos têm apresentado uma leve tendência de queda desde o quarto trimestre de 2020, mas os níveis ainda estão extremamente altos em comparação com os de março de 2020. As empresas devem continuar a monitorar de perto essa atividade, pois representou mais de 17% das violações de gastos em 2020.



Ações sugeridas

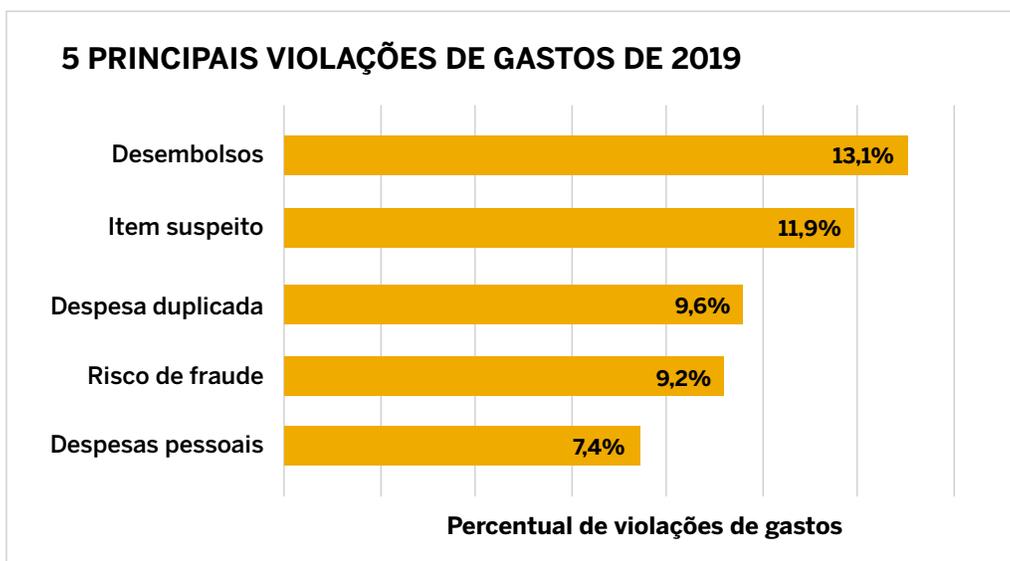


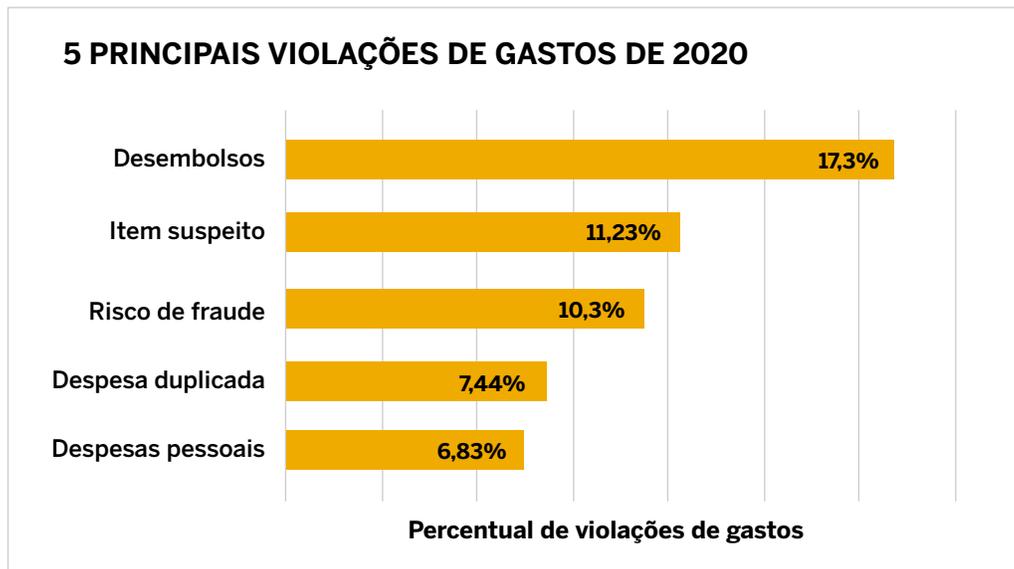
- Embora a atividade de despesas pessoais pareça estar normalizando, vale a pena monitorar a atividade e conhecer seus infratores recorrentes. Essas pessoas podem tentar outras fraudes.
- Se o trabalho remoto continuar para sua empresa, considere expandir os programas de cartão ou estabelecer canais de compras eletrônicas para reduzir as compras de desembolso. A automatização do monitoramento de transações de compras eletrônicas e gastos com cartões também está disponível para fornecer 100% de visibilidade das compras e ajudar a gerenciar custos.

5 principais violações de gastos

Embora os cinco principais tipos de violações de gastos em 2020 tenham sido consistentes com os de 2019, a mudança na ordem das classificações de 2020 reflete os desafios que as empresas encontraram enquanto trabalhavam para se adaptar às mudanças nos padrões e comportamentos de gastos. Devido ao caos que se seguiu com a mudança para o trabalho remoto, as violações de desembolso e de fraude aumentaram em 32% e 12%, respectivamente.

Os aumentos ano após ano são provavelmente o resultado da conscientização de política de despesas limitadas entre a população nova e muito maior de gastadores corporativos. Nossa análise revelou que 33% das violações de desembolsos em 2020 foram atribuídas a colaboradores que não tinham um cartão corporativo, em comparação com apenas 6% em 2019. As compras em lojas eletrônicas e de software contabilizaram a maioria das violações de fraude em 2019 e 2020, portanto, é aconselhável examinar as compras com esses comerciantes continuamente.





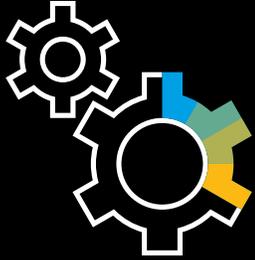
Atividade de compra a monitorar

Além das lojas de software eletrônico e computador, as cinco principais violações de gastos em 2020 foram vinculadas a compras com os seguintes tipos de varejistas:

Restaurantes – Os serviços de entrega de alimentos, como Uber Eats e outros, foram responsáveis pela maior parte dos gastos com restaurantes em 2020. Por causa das diretrizes de distanciamento social, as equipes de vendas e outras equipes voltadas para o cliente muitas vezes tinham refeições entregues como uma maneira de permanecer engajadas. Foi um desafio para as empresas avaliar se essas compras eram por motivos comerciais legítimos ou refeições pessoais.

Mercearias – Nossa análise mostra que vales-presente são frequentemente comprados em mercearias. Assim como as entregas de refeições, os vales-presente têm sido outra tática das equipes de vendas usada para manter contato com os clientes. Essa atividade contribuiu para 8% das violações de gastos com itens suspeitos em 2020.

Livrarias – A Amazon representou mais de 70% dos gastos nesta categoria de comerciante. Como esse varejista vende tudo, desde eletrônicos até casas pré-fabricadas, o risco de gastos fora da política é alto.

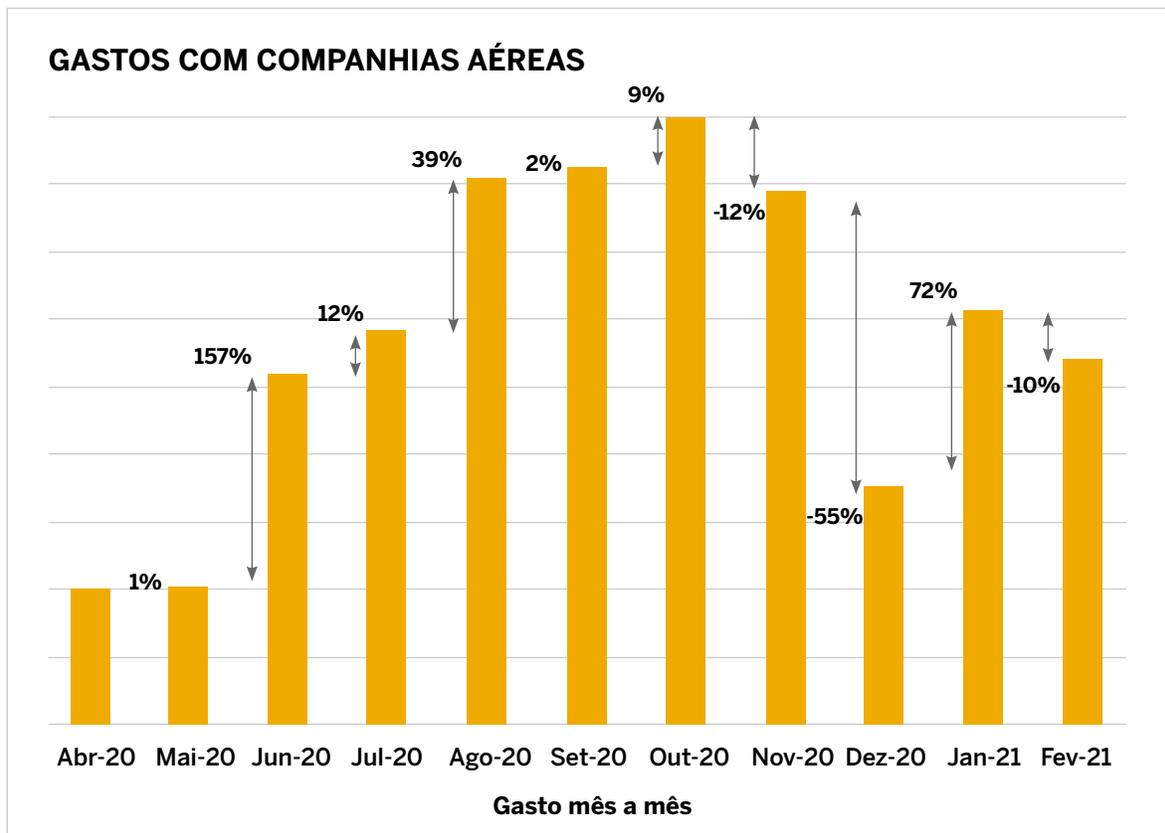


Ações sugeridas

- Concentre esforços extras de auditoria na atividade de compra com comerciantes comumente associados a violações de gastos em sua empresa. Se você tiver monitoramento automatizado de transações, as transações com riscos são sinalizadas e priorizadas para você.
- Considere expandir a instrução sobre a política de despesas para colaboradores que não possuem cartões corporativos para tratar de violações relacionadas a gastos excessivos ou suspeitos, compras de cartões-presente, etc.

Atualização de gastos com companhias aéreas

É provável que as viagens aéreas sejam paralelas ao senso de oportunidade de afrouxar as restrições governamentais e a introdução de políticas de retorno ao trabalho. Embora alguns setores e tipos de trabalho estejam retomando viagens, os números dos postos de inspeção da Administração para a Segurança dos Transportes (TSA) dos EUA mostram que os níveis médios diários de produtividade do viajante são de apenas 40-60% dos níveis de antes da pandemia.



Juntos, a SAP Concur e a Oversight Systems podem ajudar a transformar a maneira como sua empresa encontra e gerencia riscos de gastos, não importa onde estejam

Não há dúvida de que 2020 teve um impacto profundo sobre como as empresas fazem negócios e transformou sua necessidade de atender seus colaboradores e clientes, particularmente com relação às soluções e tecnologias que se tornaram vitais para a continuidade. Ouvimos nossos clientes nos dizerem que os requisitos de conformidade continuam a evoluir e moldar suas operações de negócios e eles querem a capacidade de escolher tecnologias que atendam às suas necessidades exclusivas. Agora, mais do que nunca, a necessidade de visibilidade e controle de despesas é fundamental para o sucesso de uma empresa.

De acordo com Kevin Permenter, gerente de pesquisas da IDC, “Soluções modernas e automatizadas podem ajudar os líderes financeiros a garantir a conformidade apesar das regras, requisitos e necessidades de negócios que mudam com frequência. Um processo simplificado também pode oferecer melhores resultados financeiros, maximizando a produtividade da equipe, com vantagens claras para aqueles que buscam avançar neste difícil ambiente econômico”.

Em conjunto com a parceira de longa data da SAP Concur, a Oversight Systems, estamos entusiasmados para atender às necessidades de conformidade em constante evolução dos nossos clientes e ajudar seus negócios a crescer e ter sucesso em 2021 e além com uma nova extensão de solução: Concur Detect by Oversight.

A **Concur Detect by Oversight** reúne a experiência em gestão de gastos e mitigação de riscos da Oversight com dados e tecnologia da SAP Concur, simplificando o programa de auditoria de despesas e conformidade de uma empresa com inteligência e automação incorporadas. Ao contrário de muitas abordagens, a Concur Detect by Oversight analisa as despesas antes e depois do pagamento para mitigar riscos imediatos, detectar padrões de gastos suspeitos ao longo do tempo e priorizar o risco para impulsionar maior eficiência de auditoria.

Siga a SAP Concur



Saiba mais em [concur.com](https://www.concur.com)

© 2021 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 OSAP 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 todas sujeitas a alteração e podem ser alterados pela SAP SE ou 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 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/copyright para obter outras informações e avisos sobre a marca comercial.

THE BEST RUN

