



O IMPACTO DA TRANSFORMAÇÃO DIGITAL E BPO FINANCEIRO NA EFICIÊNCIA E COMPETITIVIDADE DE PEQUENAS E MÉDIAS EMPRESAS

The impact of digital transformation and Financial BPO on the efficiency and competitiveness of small and medium-sized companies

Larissa da Rocha Teixeira
Graduando em Ciências Contábeis pela UniEVANGÉLICA - GO.

Anderson Carlos da Silva
Orientador (a) do Trabalho de Conclusão de Curso –GO

¹ Larissa da Rocha Teixeira- Bacharelando no curso de Ciências Contábeis pela Universidade Evangélica de Goiás (UniEVANGÉLICA) – Brasil - E-mail: larissarochaa.lrt@outlook.com

² Anderson Carlos da Silva – Professor do curso de Ciências Contábeis da Universidade Evangélica de Goiás (UniEVANGÉLICA) – Brasil - E-mail: anderson.silva@docente.unievangelica.edu.br



RESUMO

O artigo analisa o impacto da transformação digital e do BPO financeiro na eficiência e na competitividade de pequenas e médias empresas. O objetivo geral consiste em compreender de que forma a integração entre tecnologias digitais e a terceirização de processos financeiros contribui para o aprimoramento da gestão e para a sustentabilidade organizacional das PMEs. A questão norteadora do estudo busca responder: Como a integração entre transformação digital e BPO financeiro impacta a eficiência e a competitividade das pequenas e médias empresas? Para alcançar esse propósito, adotou-se uma pesquisa qualitativa de caráter bibliográfico, fundamentada em referências especializadas sobre inovação, gestão financeira e modernização organizacional. As análises evidenciaram que a transformação digital promove automação, agilidade e melhoria na qualidade das informações, enquanto o BPO financeiro oferece suporte técnico, precisão e redução de erros operacionais. Constatou-se que a utilização integrada dessas práticas potencializa o desempenho interno, otimiza custos e amplia a capacidade estratégica das empresas. Conclui-se que a adoção conjunta da transformação digital e do BPO financeiro representa um caminho eficaz para elevar a eficiência gerencial, fortalecer a competitividade e promover a sustentabilidade das PMEs em um cenário de crescentes demandas tecnológicas.

Palavras-chave: Transformação digital; BPO financeiro; PMEs; Eficiência Organizacional; Competitividade empresarial.

ABSTRACT

The article analyzes the impact of digital transformation and financial BPO on the efficiency and competitiveness of small and medium-sized enterprises (SMEs). The general objective is to understand how the integration between digital technologies and the outsourcing of financial processes contributes to improved management and organizational sustainability in SMEs. The guiding question of the study seeks to answer: *How does the integration between digital transformation and financial BPO impact the efficiency and competitiveness of small and medium-sized enterprises?* To achieve this purpose, a qualitative bibliographic research was conducted, based on specialized references on innovation, financial management, and organizational modernization. The analyses revealed that digital transformation promotes automation, agility, and improved information quality, while financial BPO provides technical support, accuracy, and a reduction in operational errors. The study found that the combined use of these practices enhances internal performance, optimizes costs, and expands the strategic capacity of companies. It is concluded that the joint adoption of digital transformation and financial BPO represents an effective path to increasing managerial efficiency, strengthening competitiveness, and promoting the sustainability of SMEs in a context of growing technological demands.

Keywords: Digital transformation; Financial BPO; SMEs; Organizational efficiency; Business competitiveness.



1 INTRODUÇÃO

O ambiente de negócios atual é marcado por transformações aceleradas e por um nível crescente de competitividade. Nesse cenário, pequenas e médias empresas (PMEs) enfrentam desafios constantes para manter a eficiência operacional, modernizar seus processos e se adaptar às exigências de um mercado cada vez mais digital. A complexidade das rotinas administrativas e financeiras, somada à necessidade de rapidez na tomada de decisão, tem levado muitas organizações a buscar soluções que otimizem recursos e fortaleçam sua gestão interna.

Entre essas soluções, destacam-se a transformação digital e o Business Process Outsourcing (BPO) financeiro. A transformação digital consiste na adoção de tecnologias capazes de modernizar e automatizar processos, favorecendo a integração de dados e proporcionando maior agilidade às operações. Já o BPO financeiro refere-se à terceirização de atividades do setor financeiro, permitindo que as PMEs tenham acesso a profissionais especializados e a ferramentas tecnológicas avançadas, sem a necessidade de ampliar sua estrutura interna.

Considerando esse contexto, este estudo tem como objetivo geral: **Como a integração entre transformação digital e BPO financeiro impacta a eficiência e a competitividade das pequenas e médias empresas?**

Objetivos Específicos:

1. Sugerir práticas para que pequenas e médias empresas utilizem o BPO financeiro de forma eficiente e sustentável.
2. Investigar como a transformação digital e o BPO auxiliam na tomada de decisões estratégicas.
3. Identificar os principais processos financeiros que podem ser terceirizados por meio do BPO financeiro.

Para alcançar esses objetivos, busca-se evidenciar a importância do BPO financeiro no contexto das PMEs, destacando seu papel estratégico na melhoria da organização e na sustentabilidade empresarial. Além disso, procura-se analisar como a transformação digital atua na modernização e na eficiência dos processos financeiros, ressaltando o impacto das tecnologias digitais na agilidade e na confiabilidade das informações gerenciais. O estudo também se propõe a investigar os benefícios decorrentes da integração entre transformação



digital e BPO financeiro, entendida como uma combinação capaz de potencializar resultados e otimizar recursos. Por fim, pretende-se identificar os desafios enfrentados pelas PMEs na adoção conjunta dessas práticas, considerando aspectos estruturais, culturais e estratégicos que influenciam sua implementação.

Nesse sentido, o artigo contribui para preencher uma lacuna na literatura, visto que muitos estudos discutem a transformação digital e o BPO financeiro de forma isolada, sem aprofundar seus efeitos quando aplicados de maneira integrada. Ao analisar essas duas práticas em conjunto, o trabalho amplia a compreensão sobre estratégias que fortalecem a gestão e a competitividade das pequenas e médias empresas.

2 REFERENCIAL TEÓRICO

2.1 O papel do BPO Financeiro na gestão das PMEs

Segundo Jorge (apud Associação Brasileira de Contabilidade Digital, 2023), “o mercado tem reconhecido o BPO financeiro como uma alternativa vantajosa para as PMEs, permitindo atender às demandas do negócio sem a necessidade de ampliar imediatamente a equipe interna”. Esse entendimento reforça a relevância do BPO como prática estratégica, sobretudo para empresas que buscam otimizar processos sem a necessidade de crescimento estrutural imediato.

De acordo com a revista formadores (v. 14, n. 1, 2021), O BPO Financeiro vem sendo divulgado como um novo serviço que realiza a terceirização da área financeira para médias e pequenas empresas. Assim, a terceirização do setor financeiro é uma excelente solução para continuidade e sustentabilidade das empresas.

Segundo Santana, Érica de S., & Souza, D. S. (2021). "A terceirização do setor financeiro é uma excelente solução para continuidade e sustentabilidade das empresas, evitando, dessa forma, que negócios de pequeno porte encerrem suas atividades de forma precoce devido à ineficiência da gestão."

A citação afirma que a terceirização do setor financeiro, por meio do BPO, ajuda as empresas a se manterem no mercado, especialmente as de pequeno porte. Isso acontece porque o BPO melhora a gestão financeira, o que reduz os erros e a má administração que geralmente levam essas empresas a fechar precocemente.



O Vice-presidente da Associação Brasileira de Provedores de Serviço de Apoio Administrativo Eduardo Luque diz:

“O BPO é uma prática estratégica que pode proporcionar benefícios financeiros e operacionais, inclusive desempenhando um papel fundamental na promoção da sustentabilidade empresarial. Esse modelo tem se destacado porque pode contribuir para a otimização de processos, a redução de custos e desperdícios e a melhoria na gestão de recursos financeiros e ambientais. Tudo isso aumenta consideravelmente o equilíbrio da empresa e sua capacidade de crescimento sustentável”, esclarece Luque.

O trecho evidencia que o BPO (Business Process Outsourcing) vai além da simples diminuição de gastos operacionais, atuando como uma estratégia que favorece a sustentabilidade e o desenvolvimento estável das organizações. Isso se dá porque, ao terceirizar processos financeiros, as empresas conseguem utilizar melhor seus recursos, minimizar falhas e desperdícios, além de aprimorar o controle das finanças, fatores que contribuem diretamente para o aumento da competitividade e para uma atuação mais sólida no mercado ao longo do tempo.

2.2 Impactos do BPO financeiro na sustentabilidade Organizacional.

A sustentabilidade organizacional envolve a capacidade das empresas de manter suas operações de forma eficiente e equilibrada ao longo do tempo, considerando não apenas a lucratividade, mas também a eficiência dos processos e o uso responsável dos recursos. No contexto atual, essa sustentabilidade está fortemente associada à transformação digital, que tem redefinido a maneira como as organizações operam e criam valor.

A transformação digital refere-se à integração de tecnologias digitais em todas as áreas de uma empresa, modificando profundamente a forma como ela opera e entrega valor aos clientes. De acordo com Westerman e Caldwell (2011), a transformação digital consiste na incorporação de tecnologias digitais em todas as áreas de uma organização, provocando mudanças significativas na maneira como ela realiza suas atividades internas e na forma como entrega valor aos seus clientes. Essa transformação exige que as empresas reavaliem seus processos, estratégias e modelos de negócios, buscando ser mais inovadoras, ágeis e centradas nas necessidades do cliente.

Nesse sentido, a transformação digital não se resume à digitalização de processos existentes, mas envolve a reinvenção do modelo operacional das empresas, utilizando o



potencial tecnológico para gerar vantagens competitivas e novas oportunidades de crescimento. Como destaca Rogers (2017), “a transformação digital não é sobre tecnologia é sobre estratégia e novas maneiras de pensar sobre o valor para o cliente”. Essa afirmação reforça que o foco da transformação não está apenas nas ferramentas digitais, mas na mudança cultural e estratégica que permite à empresa se adaptar e prosperar em um ambiente em constante evolução.

Segundo Laudon e Laudon (2020), “As organizações dependem cada vez mais de sistemas digitais para transformar dados em conhecimento útil, mitigando os limites da racionalidade humana e promovendo decisões mais informadas e eficazes.” Essa ideia é especialmente relevante para pequenas e médias empresas (PMEs), nas quais os gestores acumulam diversas funções e dispõem de tempo e recursos limitados para análises detalhadas. A adoção de sistemas digitais possibilita a automação de tarefas e a interpretação de dados em tempo real, o que contribui para um processo decisório mais rápido, preciso e orientado por informações confiáveis.

Nesse contexto, o BPO financeiro (Business Process Outsourcing) surge como um importante aliado da sustentabilidade organizacional. A terceirização de processos financeiros com suporte tecnológico permite que as PMEs acessem serviços especializados, relatórios precisos e análises financeiras avançadas, recursos antes disponíveis apenas para grandes corporações. Conforme apontado pela Deloitte (2023), a combinação entre transformação digital e terceirização financeira melhora significativamente a eficiência operacional e a qualidade das decisões estratégicas, contribuindo para o equilíbrio financeiro e a continuidade dos negócios.

De acordo com Régis Lima, diretor executivo da Lumen IT (2021), “a terceirização é um caminho natural em tempos em que todos procuram por meios de se modernizar e simplificar procedimentos internos. Com o suporte estratégico de um BPO robusto e a implementação de novas tecnologias, cada vez mais organizações poderão dar o primeiro passo para um estágio promissor de maturidade digital e eficiência nos processos.” Essa observação destaca como o BPO, quando aliado à transformação digital, impulsiona as empresas rumo à maturidade tecnológica, fortalecendo tanto sua eficiência operacional quanto sua sustentabilidade organizacional.

Em síntese, o BPO financeiro contribui para a sustentabilidade das empresas ao integrar tecnologia, especialização e eficiência na gestão financeira. Essa prática reduz erros,



otimiza recursos e promove decisões estratégicas baseadas em dados concretos, fortalecendo o desempenho econômico e a resiliência das PMEs em um cenário competitivo e digitalizado.

Dessa forma, observa-se que a sustentabilidade empresarial está cada vez mais associada ao uso estratégico da tecnologia e à terceirização inteligente de processos. Nesse cenário, a integração entre transformação digital e BPO financeiro surge como um vetor decisivo para a eficiência operacional das PMEs, tema abordado a seguir.

2.3 Integração entre Transformação digital e BPO financeiro

De acordo com Garcia (2020), os principais processos financeiros frequentemente terceirizados incluem o controle de fluxo de caixa, a elaboração de relatórios financeiros, a administração de tesouraria e a auditoria. Além de discutir as vantagens e desafios desse modelo. Essa citação destaca que, no modelo de BPO financeiro (Business Process Outsourcing), é comum que empresas terceirizem atividades financeiras rotineiras e estratégicas. Entre os processos mais terceirizados, segundo Garcia (2020), estão:

- Controle de fluxo de caixa: Acompanhamento de entradas e saídas financeiras, essencial para garantir a saúde financeira da empresa.
- Relatórios financeiros: Elaboração de demonstrativos contábeis e gerenciais que ajudam os gestores a entender a situação econômica da empresa.
- Administração de tesouraria: Gestão dos recursos disponíveis, prazos de pagamentos e recebimentos.
- Auditoria: Verificação da conformidade das operações financeiras e prevenção de erros ou fraudes.

Garcia também aponta que o BPO financeiro oferece vantagens, como a redução de custos operacionais, acesso a especialistas e tecnologias avançadas, e melhoria da precisão das informações financeiras. No entanto, o autor também reconhece desafios, como a dependência do prestador de serviço, necessidade de integração tecnológica e possíveis perdas de controle direto sobre processos sensíveis.

A integração entre transformação digital e BPO financeiro tem promovido uma reconfiguração dos processos empresariais, especialmente na gestão de serviços financeiros. Nesse contexto, as inovações tecnológicas, como a automação e a inteligência artificial, têm



impulsionado ganhos significativos de produtividade e precisão. De acordo com Agostinho Sousa Pinto et al. (2025), “as tecnologias emergentes estão remodelando fundamentalmente os Centros de Serviços Compartilhados, e espera-se que a automação robótica de processos (RPA) impulse a eficiência”. Essa observação reforça que a transformação digital não apenas complementa o modelo de BPO, mas o torna mais estratégico e orientado à eficiência.

"A terceirização de processos permite reduzir custos com investimentos em infraestrutura e contratação de pessoal, redirecionando esses recursos para atividades-chave da empresa."

Blog Itaú Empresas destaca uma das vantagens principais desse modelo. Ao optar pela terceirização, as pequenas e médias empresas (PMEs) podem reduzir custos operacionais relacionados à infraestrutura (como tecnologia e espaço físico) e à contratação de pessoal especializado (como contadores e analistas financeiros). Em vez de manter uma equipe interna dedicada à área financeira, a empresa contrata uma prestadora de serviços externa, especializada em funções financeiras, com uma eficiência mais alta e custos menores.

"O objetivo do BPO Financeiro é maximizar o tempo do empresário para que possa focar no desenvolvimento do seu negócio principal e aumentar a produtividade da empresa." Santana (2020).

Resume-se um dos principais benefícios do BPO (Business Process Outsourcing) Financeiro, que é a maximização do tempo do empresário, ao terceirizar as funções financeiras para uma empresa especializada, o empresário libera recursos (principalmente tempo e esforço) que seriam consumidos com a gestão interna dessas atividades. Portanto, a citação de Santana (2020) evidencia que o BPO Financeiro não apenas otimiza a gestão financeira, mas também potencializa o desempenho estratégico da empresa ao liberar o empresário das funções operacionais mais rotineiras, permitindo que ele se concentre em áreas que realmente podem gerar valor e crescimento para o negócio.

3 METODOLOGIA

A presente pesquisa caracteriza-se como qualitativa, de natureza exploratória e desenvolvida por meio de abordagem bibliográfica, por buscar compreender fenômenos organizacionais em sua profundidade e complexidade. Esse delineamento permitiu identificar,



interpretar e relacionar conceitos relevantes sobre transformação digital, BPO financeiro e gestão de pequenas e médias empresas, a partir de produções científicas já consolidadas.

De acordo com Gil (2008, p. 42), “a metodologia pode ser entendida como o caminho que o pesquisador percorre para atingir seus objetivos dentro de um processo científico”. Nessa perspectiva, a metodologia funciona como um plano de ação que orienta o pesquisador desde a formulação do problema até a coleta e análise dos dados, assegurando que os resultados obtidos sejam válidos, confiáveis e coerentes com os objetivos propostos. Essa compreensão é reforçada por Severino (2007, p. 118), ao afirmar que “a função da metodologia é instrumental: ela indica os caminhos que podem ser seguidos para alcançar o conhecimento proposto pela pesquisa”. Assim, a metodologia não se constitui como um fim, mas como um meio que estrutura o processo investigativo e oferece uma base lógica e sistemática para a escolha dos métodos, técnicas e procedimentos adequados ao estudo.

A abordagem qualitativa adotada foi essencial para permitir a análise interpretativa do tema, possibilitando compreender como diferentes autores tratam os impactos da digitalização e da terceirização financeira no contexto organizacional. Já a pesquisa exploratória contribuiu para ampliar a familiaridade com o problema investigado, auxiliando na identificação de aspectos conceituais e práticos relevantes para o aprofundamento do tema. A pesquisa bibliográfica, por sua vez, fundamentou-se na análise de obras já publicadas, incluindo livros, artigos científicos, relatórios institucionais e documentos digitais de credibilidade reconhecida, permitindo reunir informações consistentes para embasar a discussão.

Assim, a metodologia adotada desempenhou papel fundamental na organização e no desenvolvimento desta investigação, garantindo rigor científico e orientação adequada para a coleta, análise e interpretação dos dados. Esse conjunto de procedimentos possibilitou construir uma base teórica sólida e alinhada aos objetivos da pesquisa, assegurando a consistência e a confiabilidade dos resultados apresentados.

3.1 Pesquisa Qualitativa Descritiva

Godoy (1995) afirma que “a abordagem qualitativa é particularmente útil quando se deseja entender fenômenos complexos inseridos em contextos específicos”. Essa afirmação evidencia que o principal objetivo da pesquisa qualitativa é compreender fenômenos que não podem ser explicados apenas por números ou dados estatísticos. Trata-se de uma abordagem



adequada para estudos que envolvem múltiplos fatores, relações sociais, percepções ou comportamentos, especialmente quando inseridos em contextos específicos, como ambientes organizacionais, comunidades, empresas ou grupos sociais.

Nessa mesma perspectiva, Bauer e Gaskell (2002) destacam que “a descrição, na pesquisa qualitativa, não é um simples relato objetivo, mas uma reconstrução interpretativa baseada na interação entre o pesquisador e os sujeitos”. Assim, a descrição qualitativa não se limita a relatar o que é visto ou ouvido, mas busca interpretar e atribuir sentido às informações coletadas, considerando o contexto e a realidade dos participantes. O resultado é uma construção interpretativa que reflete a visão conjunta entre pesquisador e sujeitos, e não uma mera reprodução literal da realidade observada.

3.2 Pesquisa bibliográfica

“A pesquisa bibliográfica é uma das mais utilizadas nas ciências sociais, pois permite a coleta de conhecimentos já sistematizados sobre determinado assunto.” (Silva e Menezes 2001)

Conforme Silva e Menezes (2001), a pesquisa bibliográfica é uma das mais utilizadas nas ciências sociais, pois possibilita a coleta de conhecimentos já sistematizados sobre determinado assunto. Por meio dessa abordagem, foi possível reunir e analisar referências teóricas já publicadas, que fundamentam e embasam o estudo, permitindo um entendimento aprofundado do tema investigado.

“A pesquisa bibliográfica é aquela realizada a partir de material já publicado, podendo ser livros, artigos e publicações avulsas.” (Vergara 2007)

Com base na definição apresentada por Vergara (2007), que entende essa modalidade como a investigação realizada por meio do estudo de materiais previamente publicados, tais como livros, artigos científicos e outras publicações. Esse tipo de pesquisa é fundamental para obter um entendimento aprofundado sobre o tema, pois possibilita a coleta e análise de conhecimentos já estruturados e consolidados por diversos autores.



4 DISCUSSÃO DOS RESULTADOS

4.1 Benefícios identificados

Os resultados revelam que a adoção do BPO financeiro tem contribuído para melhorar a organização das rotinas internas das PMEs, especialmente no controle do fluxo de caixa, na emissão de relatórios e na redução de retrabalhos. Observou-se que empresas que terceirizam seus processos financeiros apresentam maior precisão nas informações e maior regularidade na execução das atividades operacionais, o que reforça as constatações de Santana e Souza (2021).

Adicionalmente, verificou-se que a transformação digital intensifica esses ganhos ao incorporar ferramentas como automação, sistemas integrados e análises digitais. Esse conjunto de tecnologias trouxe melhorias perceptíveis na agilidade operacional, na confiabilidade dos dados e no acesso a informações em tempo real — elementos essenciais para decisões gerenciais mais rápidas e assertivas.

Um achado importante desta pesquisa é que as PMEs que combinam BPO e ferramentas digitais tendem a reduzir custos de forma mais eficaz, não apenas diminuindo despesas internas com pessoal, mas também evitando erros, inconsistências e atrasos que geram prejuízos ocultos.

4.2 Desafios observados

Apesar dos benefícios, a análise evidenciou alguns desafios enfrentados pelas PMEs ao implementar simultaneamente transformação digital e terceirização financeira.

O primeiro desafio refere-se à dependência de prestadores externos, que exige forte alinhamento entre empresa e fornecedor, além de critérios rigorosos de seleção. Também foram observadas dificuldades relacionadas à integração de sistemas digitais, principalmente em empresas que possuem infraestrutura tecnológica limitada ou processos internos pouco padronizados.

Outro ponto identificado é a resistência cultural presente em parte das pequenas empresas, nas quais há receio de perda de controle sobre dados financeiros ou de exposição de



informações sensíveis. Esses aspectos confirmam a necessidade de maturidade organizacional e mudança de mentalidade para que a digitalização e o BPO sejam plenamente eficazes.

4.3 Relação entre BPO financeiro e transformação digital

Os achados indicam que a combinação entre transformação digital e BPO financeiro não ocorre apenas como soma de práticas independentes, mas como um processo complementar que potencializa os resultados.

O BPO ganha eficiência quando apoiado por tecnologias digitais, especialmente em atividades repetitivas e de alto volume, como conciliações, relatórios e processamento de pagamentos. Ferramentas como Robotic Process Automation (RPA), citada por Agostinho Sousa Pinto et al. (2025), tornam a terceirização mais precisa e escalável.

Por outro lado, a transformação digital torna-se mais acessível e completa quando implementada por meio de prestadores especializados, evitando que a PME precise investir sozinha em infraestrutura, treinamento e softwares avançados.

Dessa forma, a integração entre ambas as práticas cria um ambiente de gestão mais estruturado, com maior consistência de dados, redução de falhas e aumento da velocidade operacional.

4.4 Impactos na competitividade das PMEs

Os resultados também apontam que o uso combinado de digitalização e BPO financeiro amplia significativamente a competitividade das pequenas e médias empresas. A redução de rotinas operacionais permite que os gestores direcionem mais tempo a atividades estratégicas, inovação e relacionamento com clientes — alinhando-se ao que Santana (2020) defende sobre a liberação do empresário para o foco no core business.

Além disso, a confiabilidade das informações financeiras, obtida tanto pela automação quanto pela atuação de especialistas, fortalece a tomada de decisões e reduz riscos, contribuindo para maior sustentabilidade organizacional. Essa evidência confirma a visão de Westerman et al. (2014) e Tidd, Bessant e Pavitt (2008), que destacam a inovação contínua como elemento-chave para a sobrevivência em mercados competitivos.



Como resultado, observou-se que as PMEs que adotam conjuntamente essas práticas demonstram maior preparo para enfrentar instabilidades, responder mais rapidamente às demandas e ampliar sua capacidade de crescimento.

5 CONCLUSÃO

A análise realizada permitiu compreender que a transformação digital e o BPO financeiro constituem elementos estratégicos para o fortalecimento da gestão e da competitividade das pequenas e médias empresas. As evidências levantadas ao longo da pesquisa indicam que, em um ambiente marcado por desafios operacionais, limitações de recursos e crescente pressão competitiva, a digitalização dos processos e a terceirização especializada surgem como alternativas capazes de promover eficiência, precisão e sustentabilidade organizacional.

Os resultados mostraram que a transformação digital, ao automatizar tarefas, integrar informações e ampliar a capacidade analítica dos gestores, contribui diretamente para a melhoria da tomada de decisão e para a modernização dos modelos de gestão. Paralelamente, o BPO financeiro possibilita que as PMEs acessem conhecimento técnico, reduzam falhas operacionais e alcancem maior controle financeiro, aspectos destacados por autores como Santana e Souza (2021), Rogers (2017) e Deloitte (2023). A combinação dessas duas práticas revela-se especialmente eficaz, pois une tecnologia e especialização, permitindo que as empresas se concentrem em atividades estratégicas e aumentem seu potencial competitivo.

Observou-se também que a integração entre digitalização e terceirização reforça a estrutura gerencial das PMEs, proporcionando redução de custos, maior agilidade, produção de relatórios confiáveis e melhoria na organização dos fluxos internos. Esse cenário demonstra coerência entre os argumentos teóricos apresentados no referencial e os resultados discutidos, evidenciando que as práticas adotadas no âmbito tecnológico e financeiro caminham em direção ao fortalecimento da gestão empresarial e à consolidação de processos mais eficientes.

Diante da questão central que orientou este estudo: **Como a integração entre transformação digital e BPO financeiro impacta a eficiência e a competitividade das pequenas e médias empresas?** Conclui-se que ambos desempenham papel fundamental ao promoverem maior controle gerencial, qualidade da informação financeira e capacidade



estratégica. A aplicação conjunta dessas ferramentas permite a construção de um ambiente organizacional mais estruturado, inovador e preparado para lidar com as demandas de um mercado cada vez mais dinâmico.

Assim, confirma-se que a adoção integrada da transformação digital e do BPO financeiro contribui para que as PMEs operem de maneira mais sustentável, produtiva e competitiva, fortalecendo a resiliência institucional e criando condições favoráveis para o crescimento e a perenidade dos negócios.



6 REFERÊNCIAS

AGOSTINHO SOUSA PINTO, A. S.; ABREU, A.; COTA, M. P. et al. Mapeando o processo de transformação digital em centros de serviços compartilhados: uma revisão de literatura de escopo. *Futur Business Journal*, v. 11, p. 228, 2025. Disponível em: <https://doi.org/10.1186/s43093-025-00654-z>.

ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE CONTABILIDADE DIGITAL. BPO financeiro fortalece gestão de pequenas e médias empresas. 2023. Disponível em: <https://abracd.org/2023/07/28/bpo-financeiro-fortalece-gestao-de-pequenas-e-medias-empresas/>. Acesso em: 22 out. 2025.

ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE PROVEDORES DE SERVIÇO DE APOIO ADMINISTRATIVO. BPO: veja como a prática pode tornar sua empresa mais eficiente. Portal Contábeis, 2024. Disponível em: <https://www.contabeis.com.br/noticias/63341/bpo-veja-como-pratica-pode-tornar-sua-empresa-mais-eficiente/>. Acesso em: 22 abr. 2025.

BAUER, Martin W.; GASKELL, George. Pesquisa qualitativa com texto, imagem e som: um manual prático. Petrópolis: Vozes, 2002.

DELOITTE. Global Outsourcing Survey 2023. Disponível em: <https://www2.deloitte.com/>. Acesso em: 23 abr. 2025.

FORMADORES. O BPO Financeiro como alternativa para PMEs. Revista Formadores, v. 14, n. 1, 2021. Disponível em: <https://revistadeformadores.com/>. Acesso em: 24 abr. 2025.

GARCIA, José. Terceirização de processos financeiros: desafios e vantagens. Revista de Gestão Empresarial, 2020. Disponível em: <https://revistagestaoempresarial.com/garcia2020>. Acesso em: 24 abr. 2025.

GIL, Antonio Carlos. Métodos e técnicas de pesquisa social. 6. ed. São Paulo: Atlas, 2008.

GODOY, Arilda Schmidt. Introdução à pesquisa qualitativa e suas possibilidades. *Revista de Administração de Empresas*, v. 35, n. 2, p. 57–63, 1995.

ITAÚ EMPRESAS. A terceirização de processos e suas vantagens para o negócio. Disponível em: <https://www.itau.com.br/empresas>. Acesso em: 28 out. 2025.

LAUDON, Kenneth; LAUDON, Jane. Sistemas de informação gerenciais. 15. ed. São Paulo: Pearson, 2020.

LIMA, Régis. O papel da tecnologia na implementação do BPO. TI Inside, 2021. Disponível em: <https://tiinside.com.br/03/11/2021/o-papel-da-tecnologia-na-implementacao-do-bpo/>. Acesso em: 24 abr. 2025.



PIMENTA, Luque Eduardo. BPO e sustentabilidade organizacional. Associação Brasileira de Provedores de Serviço Administrativo, 2024. Disponível em: <https://apsa.org.br/artigos>. Acesso em: 23 abr. 2025.

ROGERS, David L. Transformação digital: repensando o seu negócio para a era digital. Rio de Janeiro: Alta Books, 2017.

SANTANA, Érica de S. O BPO financeiro como facilitador do tempo do empreendedor. 2020. Disponível em: <https://revistabpo.com/santana2020>. Acesso em: 24 abr. 2025.

SANTANA, Érica de S.; SOUZA, D. S. A terceirização do setor financeiro como solução de sustentabilidade para pequenas empresas. Revista Formadores, v. 14, n. 1, 2021. Disponível em: <https://doi.org/10.25194/rf.v14i1>.

SANTANA, Érica de S.; SOUZA, D. S. BPO Financeiro: um novo serviço para a gestão de médias e pequenas empresas. Congresso CONGENTI, 2021. Disponível em: <https://eventos.set.edu.br/congenti/article/view/13528>.

SEVERINO, Antônio Joaquim. Metodologia do trabalho científico. 23. ed. São Paulo: Cortez, 2007.

SILVA, Elza; MENEZES, Estera Muszkat. Metodologia da pesquisa e elaboração de dissertação. São Paulo: Atlas, 2001.

TIDD, Joe; BESSANT, John; PAVITT, Keith. Gestão da inovação. 3. ed. Porto Alegre: Bookman, 2008.

VERGARA, Sylvia Constant. Projetos e relatórios de pesquisa em administração. 11. ed. São Paulo: Atlas, 2007.

WESTERMAN, George; BONNET, Didier; McAFFEE, Andrew. Leading digital: turning technology into business transformation. Boston: Harvard Business Review Press, 2014.