

UNIVERSIDADE FEDERAL DO PARANÁ

RENATA OHANA GNOATTO DA COSTA

ESTUDO DE CASO EM EMPRESA DE STREAMING B2B2C: SOLUÇÃO TÉCNICA
PARA CENTRALIZAÇÃO FINANCEIRA E CONTROLE ORÇAMENTÁRIO COM
SPENDFLOW



CURITIBA

2025

RENATA OHANA GNOATTO DA COSTA

ESTUDO DE CASO EM EMPRESA DE STREAMING B2B2C: SOLUÇÃO TÉCNICA
PARA CENTRALIZAÇÃO FINANCEIRA E CONTROLE ORÇAMENTÁRIO COM
SPENDFLOW

Projeto Interdisciplinar apresentado ao curso de Especialização/MBA em Controller, Setor de Ciências Sociais Aplicadas, Universidade Federal do Paraná, como requisito parcial à obtenção do título de Especialista em Controller.

Orientador(a): Prof(a). Dr(a). Simone Bernardes Voese.

CURITIBA

2025

RESUMO

Este estudo de caso tem como objetivo apresentar uma solução técnica para o problema de fragmentação de dados financeiros em uma empresa de tecnologia que opera no modelo B2B2C no setor de streaming. Com a expansão da operação e o aumento das demandas administrativas, a organização passou a enfrentar dificuldades na consolidação de informações orçamentárias e no acompanhamento de solicitações de pagamento e contratos. A ausência de integração entre sistemas como ERP, controle de folha, plataformas de contratos e ferramentas operacionais resultava em retrabalho, baixa rastreabilidade e perda de eficiência nos processos decisórios da controladoria. Para resolver esse desafio, foi implantado o Spendflow, uma plataforma flexível e personalizável, capaz de centralizar os fluxos de pagamento recorrente, padronizar processos de aprovação e integrar dados financeiros entre diferentes sistemas. O projeto foi estruturado em duas fases: (1) consolidação do processo de requisição e aprovação de pagamentos e (2) ampliação da integração entre sistemas para eliminar trabalhos manuais e melhorar a rastreabilidade. Os resultados esperados incluem maior previsibilidade orçamentária, redução de inconsistências contábeis e fortalecimento da atuação estratégica da controladoria.

Palavras-chave: Centralização de pagamentos. Controladoria. Integração de sistemas. Planejamento orçamentário. Spendflow.

SUMÁRIO

1 APRESENTAÇÃO	6
2 DIAGNÓSTICO PARA A CONSTRUÇÃO DA PROPOSTA.....	7
3 PROPOSTA TÉCNICA PARA A SOLUÇÃO DA SITUAÇÃO-PROBLEMA	10
3.1 INTEGRAÇÃO DO SPENDFLOW COM OS PROCESSOS ATUAIS.....	10
3.2 CAPACITAÇÃO, ENGAJAMENTO E SUSTENTAÇÃO DA SOLUÇÃO	11
3.3 INDICADORES DE DESEMPENHO (KPIs) E RESULTADOS ESPERADOS....	12
REFERÊNCIAS.....	16

1 APRESENTAÇÃO

Empresas do setor de streaming que operam no modelo business-to-business-to-consumer (B2B2C) enfrentam desafios crescentes relacionados à expansão da operação e à necessidade de manter controle orçamentário e previsibilidade financeira (FERREIRA; SOUSA, 2022). Com a multiplicação de contratos, fornecedores e fluxos internos, torna-se essencial contar com ferramentas que consolidem as informações operacionais e financeiras de maneira estruturada e integrada. Segundo Padoveze (2021), a controladoria moderna deve atuar como suporte ao processo decisório, fornecendo informações precisas e oportunas que permitam alinhar as ações operacionais às diretrizes estratégicas da organização.

Nesse contexto, a organização objeto deste estudo destaca-se por atuar como fornecedora de soluções de streaming no modelo B2B2C, operando uma plataforma própria de distribuição de conteúdo. A empresa adquire licenças de grandes players internacionais, como Max, Paramount e Disney, e disponibiliza esse conteúdo de forma diferenciada em sua plataforma, direcionada a provedores regionais de internet (ISPs). Com atuação em diversos estados do Brasil e em processo de expansão internacional, a empresa reforça sua posição no mercado por meio da flexibilidade tecnológica, de seu portfólio de alto valor agregado e de sua estrutura de capital 100% brasileiro.

Para sustentar esse modelo de negócios em expansão e garantir o suporte à tomada de decisão estratégica, a organização estruturou uma base tecnológica composta por sistemas robustos, como o ERP Oracle NetSuite, a plataforma de gestão de folha Metadados, o sistema de contratos Projuris e ferramentas operacionais como Monday e 7Space. Entretanto, a ausência de integração entre esses sistemas compromete a fluidez das informações, impactando diretamente a eficiência dos controles internos e a capacidade de análise em tempo real. Como destaca Ferreira e Sousa (2022), em ambientes empresariais complexos, a fragmentação dos dados representa uma das principais barreiras à eficiência da gestão financeira e ao controle de gastos recorrentes.

Além disso, o crescimento do setor de streaming tem elevado o nível de exigência quanto à automação de processos e à inteligência na gestão. Oliveira, Pinheiro e Dutra (2023) ressaltam que a transformação digital no consumo de mídia exige que as empresas repensem seus modelos operacionais e financeiros para

manterem sua competitividade. Nesse contexto, a controladoria torna-se protagonista na adoção de ferramentas que tragam previsibilidade, governança e agilidade na consolidação das informações (FERREIRA; SOUSA, 2022).

Em resposta a esse cenário, a alta direção da empresa optou por implementar o Spendflow como solução para centralização dos fluxos de pagamento e controle de contratos. Essa escolha está alinhada ao que defende Padoveze (2021), que ressalta a importância da automação dos processos de controladoria e da centralização das informações financeiras como pilares para a eficiência e a governança organizacional. A ferramenta foi selecionada por sua flexibilidade, pela possibilidade de personalização e pela viabilidade de manutenção interna, o que permite evoluções contínuas de forma autônoma. A proposta técnica desenvolvida neste projeto parte desse contexto real e visa demonstrar como a adoção do Spendflow contribuiu para melhorar o monitoramento financeiro, padronizar os processos de aprovação e tornar a controladoria mais eficiente e estratégica dentro da organização.

2 DIAGNÓSTICO PARA A CONSTRUÇÃO DA PROPOSTA

A complexidade crescente do setor de tecnologia, especialmente em modelos de negócio B2B2C, exige das empresas não apenas inovação constante, mas também uma gestão financeira mais inteligente, integrada e preditiva. À medida que a organização se expande - com o aumento de colaboradores, contratos, fornecedores e fluxos operacionais - os desafios de controle e visibilidade financeira se tornam mais evidentes.

Atualmente, a empresa modelo conta com diversos sistemas que atuam de forma fragmentada: o Oracle NetSuite como ERP principal, o Projuris para centralização de contratos, o Metadados para gestão de folha e rotinas do Departamento Pessoal, o Monday e o 7Space nas áreas de conteúdo e produto, além do uso de Google Forms para solicitações internas. Embora cada sistema tenha uma função específica, a falta de integração entre eles compromete a rastreabilidade das informações e a agilidade nos processos decisórios.

Essa dissipação de dados operacionais e financeiros gera impactos diretos em áreas-chave. No setor contábil, por exemplo, havia dificuldade recorrente para localizar os responsáveis por solicitações de pagamento, identificar documentos fiscais (notas, invoices, recibos) e realizar os lançamentos contábeis corretos. No

planejamento financeiro, a ausência de uma visão clara e centralizada sobre o consumo orçamentário por área dificultava a análise rápida de variações, a avaliação de eficiência e o direcionamento de ações corretivas. Isso compromete a previsibilidade orçamentária e a qualidade das decisões estratégicas.

Diante desse cenário, foi realizada uma análise utilizando a metodologia SWOT, com o objetivo de identificar os principais fatores internos e externos que impactam a organização:

Forças: a adoção da ferramenta Spendflow, liderada internamente pela área de planejamento financeiro com apoio da alta direção, representou um avanço na centralização das informações de pagamentos recorrentes, permitindo maior governança e segurança nos fluxos. A ferramenta oferece funcionalidades analíticas preditivas e auxilia na gestão de contratos SaaS e de despesas operacionais, promovendo ganhos em compliance e transparência. Além disso, o engajamento da liderança na implementação foi um fator-chave para acelerar a aceitação do novo processo nas áreas envolvidas.

Fraquezas: os desafios mais críticos envolvem a falta de integração entre os sistemas existentes e a resistência inicial de parte das equipes à adoção de novas tecnologias. A cultura organizacional, historicamente mais voltada para processos manuais, exige um esforço de mudança comportamental para maximizar os benefícios da ferramenta Spendflow. A ausência de integração entre plataformas também impacta o controle dos contratos SaaS, dificultando a previsibilidade dos compromissos financeiros assumidos e comprometendo a acuracidade do planejamento orçamentário. Além disso, a dependência de múltiplas soluções não conectadas gera sobrecarga manual e dificulta a uniformização dos processos.

Oportunidades: o modelo B2B2C e a expansão do setor de streaming, impulsionada por provedores regionais (ISPs) e pela demanda por serviços digitais, oferecem grande potencial de crescimento. A escalabilidade do Spendflow pode contribuir para padronizar processos e fortalecer os controles internos em um momento estratégico da empresa.

Ameaças: a volatilidade nos custos de serviços SaaS, a crescente concorrência e a velocidade com que as soluções tecnológicas evoluem exigem que a empresa se mantenha ágil, adaptável e financeiramente eficiente.

Além da análise interna, observa-se que o problema da fragmentação de dados financeiros e operacionais não é exclusivo da organização analisada. Diversas empresas que atuam no modelo B2B2C enfrentam desafios semelhantes, especialmente no setor de tecnologia e serviços digitais. De acordo com a Evne Tecnologia (2024), a falta de integração entre sistemas de ERP, plataformas contratuais e ferramentas operacionais pode dificultar análises profundas, atrasar decisões estratégicas e comprometer a confiabilidade dos dados financeiros.

Diante desse cenário, essas organizações têm investido em soluções que possibilitam a integração de dados por meio de APIs e no uso de ferramentas de Business Intelligence (BI) para a consolidação das informações. A utilização de plataformas integradoras permite transformar dados dispersos em relatórios e dashboards interativos, facilitando a visualização dos principais indicadores financeiros e operacionais em tempo real (TURBAN et al., 2022). Essa prática fortalece a governança, agiliza os processos contábeis e oferece maior segurança na tomada de decisões estratégicas.

Esses exemplos de mercado corroboram a escolha estratégica da empresa ao implementar o Spendflow como solução centralizadora dos fluxos de pagamento e integradora de sistemas. A expectativa é que, assim como em outras organizações que adotaram esse modelo, os ganhos com automação, previsibilidade orçamentária e rastreabilidade das informações se consolidem como pilares para a sustentabilidade financeira da empresa em um ambiente competitivo e em expansão.

A escolha pelo Spendflow como ferramenta de centralização financeira também foi fruto de uma análise criteriosa da área de planejamento, considerando não apenas a capacidade de integração e geração de relatórios preditivos, mas sobretudo o custo-benefício da solução, sua flexibilidade de implantação e a possibilidade de manutenção operacional integralmente realizada pela equipe interna. Apesar de não ser amplamente difundido no mercado como outras plataformas mais conhecidas, o Spendflow entrega funcionalidades mais completas e alinhadas à realidade da organização, especialmente no que diz respeito à rastreabilidade de pagamentos recorrentes, controle de contratos e interface com o ERP. A autonomia obtida após a implementação fortalece o domínio da controladoria sobre os dados, reduz a dependência de suporte técnico externo e permite maior agilidade nos ajustes conforme a evolução da operação.

Com base nessa análise, conclui-se que a fragmentação dos dados financeiros é hoje a principal barreira para a previsibilidade orçamentária e a eficiência operacional. Embora o Spendflow já esteja em uso, sua real efetividade depende da integração estruturada com o ERP, a plataforma contratual, o sistema de folha e os canais de solicitação, bem como da adoção consistente pelas áreas usuárias. Dessa forma, a proposta técnica apresentada no capítulo seguinte irá detalhar as etapas de consolidação da ferramenta como núcleo do fluxo de pagamentos e, em seguida, sua expansão para a automação inteligente de integrações, buscando eliminar tarefas manuais e fortalecer o papel da controladoria como agente de transformação dentro da organização.

3 PROPOSTA TÉCNICA PARA A SOLUÇÃO DA SITUAÇÃO-PROBLEMA

A partir do diagnóstico realizado, ficou evidente que o principal entrave à eficiência da gestão orçamentária na organização reside na fragmentação dos dados financeiros, na falta de previsibilidade nos contratos SaaS e na ausência de uma governança tecnológica que suporte decisões baseadas em dados. A solução proposta - a integração plena da ferramenta Spendflow - visa atuar como plataforma unificadora da gestão financeira, agregando inteligência, padronização e rastreabilidade aos processos.

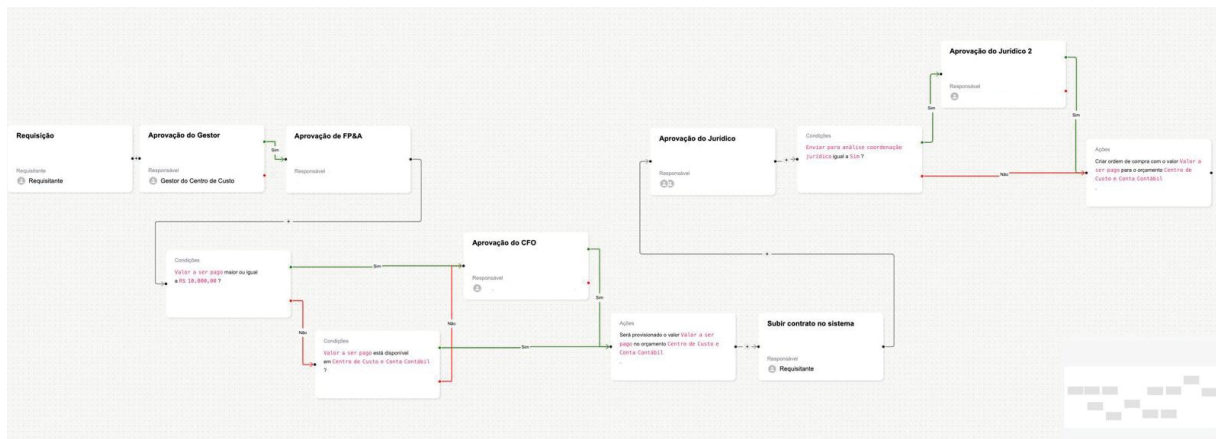
Esta proposta técnica apresenta um plano de ação estruturado, ancorado na realidade da operação atual, visando a consolidação de um modelo de controle automatizado e centralizado, com foco na eficiência dos processos financeiros, redução de retrabalho e maior confiabilidade na análise de resultados.

3.1 INTEGRAÇÃO DO SPENDFLOW COM OS PROCESSOS ATUAIS

A proposta de solução foi construída com base no cenário real da organização, em que coexistem diversos sistemas não integrados. O Spendflow surge como a ferramenta mais aderente não apenas pela capacidade técnica de integração via API com o ERP Oracle NetSuite, mas especialmente por sua flexibilidade e personalização completa, o que permitiu sua adaptação fiel à estrutura de aprovações e validações já utilizada internamente.

Todo o ciclo de uso do Spendflow foi desenhado a partir da lógica atual da empresa. Os fluxos de aprovação de compras - com ou sem contrato - envolvem múltiplas alçadas: requisitante, gestor do centro de custo, FP&A, CFO e jurídico. Com a personalização da ferramenta, foi possível replicar esse processo com critérios de aprovação por valor, checagem automática de saldo no orçamento por centro de custo e conta contábil, além do disparo de ações condicionais para a coordenação jurídica, quando aplicável. A seguir, apresenta-se o fluxo de atividades de aprovação de compras, integrando Spendflow e ERP, conforme a lógica operacional atual da organização.

FIGURA 1 – FLUXO DE APROVAÇÃO DE COMPRAS NO SPENDFLOW



FONTE: O autor (2025).

Além disso, a manutenção do Spendflow é realizada internamente, o que elimina dependência de suporte técnico externo. Essa autonomia operacional permitiu ajustes rápidos e alinhamento contínuo com a operação. Os fluxogramas antes realizados de forma manual foram transpostos integralmente para a ferramenta, que passou a concentrar as requisições, aprovações, contratos anexados e trilha auditável.

A perspectiva de integração futura com o A2M (painéis gerenciais de indicadores) e o Projuris (sistema de contratos) completa a visão de um ecossistema financeiro digital interconectado, onde dados fluem de ponta a ponta com segurança e rastreabilidade.

3.2 CAPACITAÇÃO, ENGAJAMENTO E SUSTENTAÇÃO DA SOLUÇÃO

A implantação foi acompanhada de um plano de capacitação por perfil:

- a) Requisitantes: instruções sobre abertura de solicitações, anexos e justificativas.
- b) Aprovadores: treinamentos sobre limites orçamentários e alertas para aprovação.
- c) Planejamento Financeiro e Análise (FP&A): operação técnica da plataforma, configurações e ajustes.

De modo geral, a participação dos diferentes perfis foi considerada uma força para a organização:

Requisitantes: Apesar da necessidade inicial de reforço nas instruções, demonstraram boa adesão aos novos procedimentos após os treinamentos, consolidando-se como apoio no cumprimento das novas rotinas e contribuindo para a eficiência dos fluxos internos.

Aprovadores: Foram considerados uma força decisiva, pois, além de absorverem rapidamente os novos limites orçamentários e os procedimentos de aprovação, demonstraram comprometimento com a governança financeira e apoiaram a disseminação da nova cultura de controle orçamentário.

Planejamento Financeiro e Análise (FP&A): Representou uma força técnica essencial para a sustentação da implantação, atuando de maneira proativa na operação da plataforma Spendflow, no suporte aos usuários e nos ajustes de integração com o ERP Oracle NetSuite.

Complementarmente, foi criado um manual visual e uma central de dúvidas para aumentar a autonomia dos usuários. O uso da ferramenta é monitorado com indicadores de aderência e ciclos de feedback com os setores.

3.3 INDICADORES DE DESEMPENHO (KPIs) E RESULTADOS ESPERADOS

Antes da implantação do Spendflow, a organização não dispunha de uma cultura estruturada de acompanhamento orçamentário em tempo real, o que configurava uma importante fraqueza interna. As decisões financeiras eram, em grande parte, tomadas de forma reativa, com base em relatórios produzidos após o fechamento contábil, o que limitava a atuação da controladoria e gerava dificuldades para o controle de gastos. Além disso, a ausência de uma base centralizada de

requisições, contratos e aprovações tornava o processo fragmentado, dificultando a rastreabilidade das decisões e a responsabilização por centros de custo.

A proposta técnica aqui apresentada visa justamente transformar essa realidade por meio da centralização dos fluxos de pagamentos recorrentes e do fortalecimento da visibilidade sobre os dados financeiros e operacionais. Com o Spendflow, será possível visualizar, aprovar, classificar e consolidar informações em tempo real, criando as condições necessárias para que a empresa avance rumo a uma governança mais preditiva e integrada.

Para monitorar essa transição e consolidar a nova cultura de controle, foram definidos os seguintes indicadores:

TABELA 1 – INDICADORES DE DESEMPENHO DEFINIDOS PARA O PROJETO

Nome do indicador	Objetivo	Formulação/meta	Sistemas integrados
Visualização contínua de orçamento x realizado	Reduzir a incidência de desvios superiores a 10% no primeiro semestre	$(\text{Orçado} - \text{Realizado}) \div \text{Orçado} \times 100 \leq 10\%$	Spendflow
Redução do tempo médio de aprovação	Melhorar a fluidez operacional nos fluxos de solicitação e pagamento	$(\text{Tempo médio atual} - \text{Tempo médio após implantação}) \div \text{Tempo médio atual} \times 100 \geq 40\%$ de redução	Spendflow
Aderência ao uso do Spendflow	Monitorar a utilização integral dos fluxos padronizados	$(\text{Nº de requisições processadas pelo Spendflow} \div \text{Total de requisições}) \times 100 \geq 90\%$	Spendflow
Redução de inconsistências contábeis	Melhorar a confiabilidade dos registros contábeis	$(\text{Nº de reclassificações e ajustes pós-fechamento} \div \text{Total de registros contábeis}) \times 100 \leq \text{Meta de } 30\%$ de redução	Spendflow + ERP Oracle NetSuite
Integração de contratos e centros de custo	Consolidar a base de contratos recorrentes no sistema	100% dos contratos mapeados integrados até o fim do segundo trimestre	Spendflow + Projuris

FONTE: O autor (ano).

Estes KPIs não são apenas metas operacionais - representam marcos de maturidade da organização rumo a uma gestão financeira mais estratégica, transparente e orientada por dados. A controladoria, com apoio do Spendflow, passa

a ocupar um papel ainda mais central na coordenação do orçamento, na análise de desvios e na antecipação de riscos operacionais.

A definição e o monitoramento dos indicadores de desempenho foram possíveis graças à integração entre a plataforma Spendflow e o ERP Oracle NetSuite, que centralizou as informações financeiras, contratuais e operacionais em uma única base de dados. A automatização dos fluxos de aprovação, a padronização dos processos de requisição e a consolidação de registros em tempo real permitiram extrair métricas consistentes e confiáveis, alinhadas às metas de controle orçamentário e gestão de riscos operacionais.

Além disso, a adoção dos KPIs proporcionou melhorias significativas na estrutura de governança financeira da organização. O estabelecimento de parâmetros objetivos para o acompanhamento da execução orçamentária reduziu a subjetividade nas decisões, fortaleceu a visibilidade sobre os processos internos e permitiu a antecipação de riscos. Com dados padronizados e disponíveis em tempo real, a controladoria passou a atuar de forma mais estratégica, promovendo maior confiabilidade na gestão financeira e contribuindo para a sustentabilidade do crescimento da organização.

Mais do que a adoção de uma ferramenta tecnológica, a proposta apresentada representa uma mudança significativa na forma como a organização estrutura sua governança financeira. A implantação do Spendflow viabilizou não apenas a centralização dos fluxos de pagamento recorrente, mas também a construção de uma nova cultura de controle, visibilidade e previsibilidade orçamentária.

A ferramenta foi escolhida estrategicamente por sua flexibilidade e capacidade de adaptação aos processos existentes, respeitando os fluxos internos de aprovação e possibilitando a personalização completa conforme as necessidades da empresa. Com a manutenção e parametrização realizadas internamente, a solução se mostrou sustentável a longo prazo e totalmente aderente à realidade da organização.

Ao integrar dados antes dispersos e permitir o monitoramento contínuo do orçado x realizado, o Spendflow passou a funcionar como um elo entre o planejamento, a execução e a análise financeira. Isso posiciona a controladoria não apenas como um setor de suporte técnico, mas como agente ativo na geração de valor estratégico e na antecipação de riscos e oportunidades.

Essa proposta técnica, portanto, inaugura um novo ciclo de maturidade para a empresa - baseado em dados confiáveis, processos estruturados e decisões tomadas em tempo real. A centralização promovida pelo Spendflow deixa de ser uma ação operacional e passa a ser um pilar fundamental para o crescimento sustentável e o fortalecimento da competitividade da organização no setor de streaming B2B2C.

REFERÊNCIAS

DIEGUES, Eder Alberto. **Competitividade das empresas de streaming do Brasil**. São Paulo: Universidade Paulista – UNIP, 2024. Dissertação/Tese (Mestrado/Doutorado em Administração) – Universidade Paulista, São Paulo, 2024.

EVNE TECNOLOGIA PARA GESTÃO. **Integração de sistemas para uma visão unificada das finanças**. LinkedIn, 2024. Disponível em: <https://www.linkedin.com/pulse/integra%C3%A7%C3%A3o-de-sistemas-para-uma-vis%C3%A3o-unificada-das-finan%C3%A7as-z6mrf/>. Acesso em: 24 abr. 2025.

FERREIRA, João Batista; SOUSA, Rafael. **Controladoria: teoria e prática**. 3. ed. São Paulo: Atlas, 2022.

OLIVEIRA, Arthur Freitas; PINHEIRO, Priscilla Mendonça; DUTRA, Júlio Afonso Alves. **Serviços de streaming: histórico, consumo e perspectivas**. *Recima21 - Revista Científica Multidisciplinar*, v. 4, n. 11, 2023. Disponível em: <https://doi.org/10.47820/recima21.v4i11.4314>. Acesso em: 22 fev. 2025.

PADOVEZE, Clóvis Luís. **Controladoria estratégica e operacional**. 4. ed. São Paulo: Atlas, 2021.

TURBAN, Efraim; SHARDA, Ramesh; ARONSON, Jay E.; KING, David. **Business Intelligence: A Managerial Approach**. 4. ed. São Paulo: Cengage Learning, 2022.