

SAP Concur: gestão inteligente de despesas corporativas e viagens

Em grandes empresas, a rotina de despesas corporativas costuma ser um dos processos mais universalmente irritantes que sobrevivem no ambiente executivo moderno. O executivo viaja, guarda uma pilha de comprovantes no bolso, tenta lembrar depois qual reunião gerou cada gasto, preenche relatório em ferramenta pouco intuitiva, aguarda aprovação que passa por três níveis, descobre que dois itens contrariam política que ninguém sabia existir, resubmete, e ainda enfrenta reembolso que demora semanas. Do outro lado, o time financeiro recebe milhares desses relatórios por mês, cada um exigindo validação manual contra política, checagem de recibos, conciliação com cartão corporativo, categorização contábil e integração com o ERP. Multiplicando por milhares de colaboradores em uma empresa média, o processo de gestão de despesas e viagens vira zona de retrabalho crônico que consome tempo desproporcional de todo mundo envolvido e ainda deixa a diretoria financeira sem visibilidade real sobre padrões de gasto. É exatamente essa desordem estrutural que o **SAP Concur** foi construído para resolver, oferecendo plataforma integrada de gestão de viagens, despesas e faturas com automação inteligente, controles de política embutidos e visibilidade executiva sobre spend management ponta a ponta. Para gerentes e diretores de TI em empresas que passaram do porte em que planilhas ainda funcionavam, entender essa plataforma virou tema de decisão executiva com implicações diretas em produtividade, compliance e capacidade de escalar operações sem escalar burocracia proporcionalmente.

Vale começar com contexto honesto. O **SAP Concur** existe há mais de três décadas e é a plataforma líder mundial de Travel and Expense Management, com 48,1% de market share global em 2025 segundo dados da IDC. Foi reconhecida como número um no G2 e é a única fornecedora de T&E nomeada líder em IA nas categorias de enterprise, midmarket, small business e travel booking simultaneamente. Em março de 2026, no evento SAP Concur Fusion realizado em New Orleans, a SAP anunciou uma onda substancial de inovações centradas em agentes de IA, virtual cards, integrações profundas com Microsoft 365 e reformulação de fluxos de aprovação para o que Christopher Juneau, SVP e Head of Product Marketing da SAP Concur, chamou de "obsolescência do conceito de relatório de despesas" à medida que agentes autônomos passam a auditar, reconciliar e reembolsar em background. Esse cenário conversa diretamente com o que abordamos no conteúdo sobre [otimização estratégica de TI](#), porque gestão de despesas e viagens é uma dimensão operacional silenciosa onde grandes empresas consomem esforço desproporcional em processos que já deveriam estar automatizados.

O que é o SAP Concur, e o que ele consolida

A definição precisa importa. O **SAP Concur** é uma suíte cloud-based de spend management especializada em três domínios interligados: gestão de viagens corporativas (Concur Travel), gestão

de despesas de colaboradores (Concur Expense) e gestão de faturas de fornecedores (Concur Invoice). A plataforma integra a jornada completa do gasto corporativo, desde o pedido inicial até a reconciliação contábil final, com automação em cada etapa e visibilidade unificada para as áreas de finanças, procurement, RH e viagens.

Cinco elementos distinguem a proposta de valor de forma concreta. Primeiro, integração nativa com cartões corporativos das principais bandeiras (American Express, Visa, Mastercard) com importação automática de transações e reconciliação contra recibos submetidos. Segundo, mobile-first pela raiz, com aplicativo que permite fotografar recibos e ter dados extraídos automaticamente via OCR contextual. Terceiro, catálogo global de conteúdo de viagem (companhias aéreas, hotéis, alugueis de carro, ferrovias) com negociação de tarifas corporativas centralizada. Quarto, políticas de gasto configuráveis com validação em tempo real que impede submissões fora de conformidade em vez de rejeitá-las posteriormente. Quinto, integração nativa com S/4HANA e outros ERPs para lançamentos contábeis automáticos.

Vale separar com clareza o que o **SAP Concur** é do que ele não é. Ele não é um HCM tradicional; esse papel continua com SAP SuccessFactors. Ele não é uma plataforma geral de procurement de bens e materiais; esse papel continua com SAP Ariba, embora as duas plataformas se integrem nativamente. Ele não é uma ferramenta de VMS para força externa; esse papel continua com [SAP Fieldglass](#). É a camada específica que preenche o vazio entre T&E, faturas de despesas indiretas e reconciliação financeira. Esse desenho conversa com o que discutimos em [SAP Ariba](#), porque as três plataformas (Ariba, Fieldglass, Concur) formam o portfólio SAP de spend management integrado.

Os módulos que compõem a plataforma SAP Concur

Para uma diretoria de TI que avalia a plataforma, é útil entender que o **SAP Concur** organiza suas capacidades em três módulos centrais que se complementam. O primeiro é **Concur Expense**, o módulo de entrada natural para a maioria das empresas. Cobre criação de relatórios de despesa, captura de recibos via mobile ou email, extração automática de dados via OCR contextual multilíngue, categorização inteligente por tipo de gasto, validação contra política corporativa em tempo real, aprovação workflow-driven e reconciliação com transações de cartão corporativo. O ciclo completo, do gasto ao reembolso, opera em substrato unificado.

O segundo módulo é **Concur Travel**, especializado em gestão de viagens corporativas com booking centralizado, negociação de tarifas corporativas, políticas de viagem embutidas no processo de reserva, integração com Travel Management Companies (TMCs) globais e alertas de risco em tempo real. Em 2026, o módulo incorporou capacidades importantes como advisement automático de alternativas ferroviárias em rotas relevantes na Europa, mudanças de última hora em voos, tarifas NDC (New Distribution Capability) da IATA e conteúdo direto de hotéis, expandindo substancialmente as opções disponíveis ao viajante corporativo.

O terceiro módulo é **Concur Invoice**, focado em gestão de faturas de fornecedores para gastos indiretos que não passam por procurement estratégico via Ariba. Cobre captura de faturas, extração de dados, aprovação, matching com pedidos de compra ou recebimento de serviço, e integração com contas a pagar no ERP. Complementarmente, existe o **Complete by SAP Concur**, solução co-desenvolvida com American Express Global Business Travel (Amex GBT) que unifica booking, servicing, payments e expensing em experiência única para empresas que querem consolidar toda a operação com um único parceiro. Esse ponto conversa diretamente com o que discutimos em [SAP MDG](#), porque governança de dado mestre de fornecedor é fundação natural para a operação limpa do Concur Invoice.

O papel do Joule e dos agentes de IA em 2026

A frente que mais tem transformado o **SAP Concur** em 2026 é a expansão dos agentes Joule embutidos em toda a suíte. O anúncio principal do Fusion 2026 foi a chegada de dois agentes especializados que mudam o padrão de trabalho de forma concreta. O primeiro é o **Expense Automation Agent**, que cria e popula automaticamente relatórios de despesa a partir de recibos capturados, transações de cartão importadas e itinerários de viagem reservados. O colaborador não constrói mais o relatório; apenas revisa, refina e submete o que o agente montou. O segundo é o **Expense Pre-Submit Audit Agent**, que valida recibos e sinaliza discrepâncias antes da submissão, reduzindo taxa de rejeição, retrabalho e atraso de reembolso.

Adicionalmente, a plataforma ganhou integração nativa com Microsoft 365 Copilot, o que permite ao colaborador criar e submeter relatórios de despesa, rastrear status, fazer perguntas sobre política, upload de recibos e reservar viagens sem sair das aplicações Microsoft que já usa no dia a dia. Também foram introduzidas ferramentas de criação de regras baseadas em IA que permitem a administradores gerenciar políticas complexas usando linguagem natural em vez de configuração técnica manual. A partir do segundo trimestre de 2026, administradores podem fazer upload de um documento de política de viagem e o sistema extrai e configura automaticamente as regras correspondentes, reduzindo drasticamente o tempo entre publicação de política e enforcement no sistema.

Um AI-assisted delegates dashboard também foi lançado, com general availability prevista para o terceiro trimestre de 2026, que consolida solicitações de aprovação, reservas e relatórios de despesa em espaço unificado para delegados que gerenciam múltiplos executivos. A SAP indica redução de até 25% em horas gastas por delegados resolvendo issues administrativos. Esse tema dialoga diretamente com o que abordamos em [SAP Joule](#), porque a chegada de agentes especializados por linha de negócio é o vetor principal de evolução do portfólio SAP em 2026 e além.

Onde o SAP Concur entrega valor concreto em grandes operações

Para uma diretoria que precisa priorizar investimento, vale mapear honestamente onde o **SAP Concur** tem entregado retorno mais consistente. Quatro famílias de uso concentram o melhor histórico. A primeira é **redução drástica de esforço administrativo**. Empresas que operam com processos manuais gastam tipicamente horas de trabalho por relatório de despesa entre criação, aprovação, auditoria e conciliação. Com automação madura, esse esforço cai para minutos por relatório, liberando capacidade humana para trabalho de maior valor.

A segunda família é **compliance ativo com política corporativa**. Em vez de descobrir violações depois na auditoria mensal, com custo de retrabalho e desgaste, a plataforma valida cada despesa em tempo real contra política configurada, impede submissões fora de conformidade e sinaliza padrões suspeitos para investigação. Isso muda fundamentalmente a relação entre política e prática. A terceira família é **visibilidade executiva sobre spend behavior**. Dashboards consolidados mostram para diretoria financeira e de procurement onde a empresa gasta, com quais fornecedores, em quais categorias, quais colaboradores desviam mais frequentemente de política. Essa visibilidade sustenta decisões de negociação com fornecedores, revisão de política e investimento em programas de treinamento com base em evidência.

A quarta família é **preservação de duty of care em viagens corporativas**. Em cenário global com riscos geopolíticos, sanitários e de segurança crescentes, saber exatamente onde estão os colaboradores em viagem, com quais contatos de emergência e com quais alertas de risco atualizados, virou obrigação executiva. Triplt Pro e integração com Amex GBT entregam essa capacidade em escala. Esse tema conversa com o que abordamos em [gestão de indicadores empresariais](#), porque hierarquia clara de indicadores sobre gasto de T&E é o que permite ao executivo decidir com informação em vez de intuição.

A evolução em 2026: virtual cards, integrações profundas e context-aware AI

Uma dimensão que merece atenção específica é a evolução dos meios de pagamento e integrações em 2026. O **SAP Concur** consolidou parcerias com American Express e Visa para trazer virtual cards diretamente para dentro do fluxo de expense. Virtual cards Amex podem agora ser gerados e gerenciados no Concur Expense, permitindo controle granular sobre spending do colaborador, redução de burden de out-of-pocket expenses e uso em carteiras digitais para pagamentos online. A integração com Visa Commercial Cards traz real-time notifications de transações que criam automaticamente linhas de despesa no Concur Expense, com disponibilidade prevista para o terceiro trimestre de 2026.

A segunda evolução relevante é a transição de OCR básico para AI context-aware em captura de recibos. Em vez de apenas extrair texto de imagem, o sistema agora usa contexto (nome do fornecedor, itinerário de viagem vinculado, padrões históricos do colaborador) para inferir e preencher automaticamente detalhes que faltam no recibo, como endereço, data ou categorização. Suporte multilíngue foi expandido substancialmente, com precisão de extração melhorando

continuamente à medida que a plataforma processa mais transações. Esse ponto conversa com o que abordamos em [governança de IA nas empresas](#), porque IA embarcada em processos operacionais críticos exige governança adequada de acurácia, explicabilidade e auditabilidade.

Adicionalmente, integrações com SAP Sales Cloud permitem que vendedores usem Joule dentro do CRM para reservar viagens de visita a cliente, com o agente reconhecendo detalhes da visita planejada e apresentando opções de itinerário personalizado sem que o vendedor precise sair do fluxo de trabalho. Esse padrão de integração cross-solution é característico da direção arquitetural SAP em 2026, onde processos que antes eram silos separados passam a operar como fluxo unificado.

Os erros mais comuns em implementações de SAP Concur

Falar de **SAP Concur** sem nomear honestamente os erros comuns seria desserviço. Quatro armadilhas concentram a maior parte dos casos onde o programa decepciona. A primeira é tratar como projeto puramente técnico de TI, sem coautoria substantiva de finanças, procurement, RH e travel management. Sem essa governança tripartite, a plataforma vira sistema tecnicamente funcional que não reflete política real da empresa nem entrega valor executivo. Empresas maduras estabelecem steering committee com representação clara de todas as áreas impactadas e product owner formal com poder de decisão.

A segunda armadilha é subestimar o esforço de racionalização de política antes da implementação. Se cada unidade de negócio tem regras próprias de despesa, com exceções acumuladas ao longo de anos, taxonomias inconsistentes e aprovações que ninguém consegue mapear, o Concur amplifica a bagunça em vez de resolvê-la. Empresas maduras usam a implementação como oportunidade de simplificação de política, eliminando exceções que perderam justificativa e unificando regras onde faz sentido. Esse ponto conversa com o que abordamos em [gestão de processos empresariais](#), porque disciplina de BPM é pré-requisito operacional para implementações de spend management bem-sucedidas.

A terceira armadilha é ignorar a experiência do colaborador. Ferramentas de T&E historicamente ficaram famosas por interfaces sofríveis e fluxos punitivos, e colaboradores desenvolveram comportamentos de evasão como não submeter reembolsos menores ou usar cartões pessoais para evitar burocracia. Implementações que ignoram esse legado emocional falham em adoção mesmo com melhor tecnologia. A quarta armadilha é subestimar segurança em fluxos de pagamento e cartão. Virtual cards, integração com bancos, dados de transação em tempo real e faturas de fornecedores em volume alto criam superfície de ataque que exige controles rigorosos de identidade e acesso. Esse tema dialoga diretamente com o que discutimos em [Zero Trust](#), porque governança de acesso a dados financeiros sensíveis é fundação operacional que não pode ser tratada como afterthought. Para referência atualizada e completa sobre a plataforma, vale acompanhar diretamente a [página oficial do SAP Concur](#), onde a SAP mantém documentação, casos de cliente e novidades.

Indicadores que mostram se o programa de SAP Concur está entregando valor

Programas sérios medem progresso em quatro dimensões. A primeira é **eficiência do ciclo de despesa**. Tempo médio entre gasto e reembolso, tempo médio de aprovação, esforço médio por relatório submetido, taxa de submissões que passam sem intervenção humana. Essas métricas, acompanhadas mês a mês, revelam se automação está entregando ganho concreto ou apenas movimento superficial. A segunda dimensão é **compliance ativo**. Taxa de submissões fora de política capturadas na origem, valor médio de gastos evitados por enforcement em tempo real, redução de casos de fraude ou uso indevido de cartão corporativo.

A terceira dimensão é **controle de spend**. Custo médio por viagem corporativa, aderência a fornecedores preferenciais negociados centralmente, redução de maverick spend, otimização de tarifas via booking centralizado. A quarta dimensão é **satisfação e adoção**. NPS de colaborador com a experiência de submissão, percentual de despesas capturadas via mobile em vez de desktop, taxa de adoção das capacidades Joule mais recentes. Esse tema dialoga com o que abordamos em [FinOps](#), porque disciplina de controle de custo se aplica integralmente a spend management de T&E, com muitos princípios em comum entre governança de cloud e governança de despesa corporativa.

Como uma diretoria de TI deveria estruturar a adoção

A pergunta útil não é "vamos adotar Concur?", mas "como organizar a adoção para que ela transforme spend management de forma sustentável?". Quatro disciplinas costumam ser determinantes. A primeira é fazer assessment honesto do estado atual: quanto a empresa gasta em T&E anualmente, quantos relatórios são processados por mês, quanto tempo o time financeiro dedica a auditoria manual, qual a taxa real de compliance com política, qual o esforço médio por colaborador. Esse retrato base sustenta plano realista e permite medir impacto depois.

A segunda disciplina é o desenho de modelo operacional pós-implantação antes da implantação acontecer. Quem responde pela governança de política corporativa? Quem valida exceções? Quem cuida da configuração de aprovadores? Quem administra integrações com cartões e fornecedores? Sem esses papéis nomeados, a plataforma vira ilha sem sustentação. A terceira disciplina é o roadmap por fase com priorização baseada em valor. Começar tipicamente por Concur Expense em população-piloto, estabilizar, expandir para toda a empresa, incorporar Concur Travel com booking centralizado e adicionar Concur Invoice depois costuma funcionar melhor do que tentar tudo simultaneamente.

A quarta disciplina é integrar a estratégia Concur com a evolução mais ampla de S/4HANA, SAP Business Suite, IA agêntica e governança financeira. Tratar como projeto isolado produz resultado inferior à soma das partes. Esse tema dialoga com o que abordamos em [AMS SAP](#), porque sustentação de Concur em produção com integrações críticas exige expertise específica que combina domínio de T&E com conhecimento profundo do ecossistema SAP e das integrações financeiras.

Em última análise, o **SAP Concur** moderno é uma das plataformas operacionais mais relevantes que uma empresa pode adotar quando atinge porte em que gestão manual de despesas e viagens deixou de ser viável. Quando inserido em modelo bem desenhado, com governança tripartite ativa, política racionalizada e integração com o ecossistema, ele transforma um dos processos historicamente mais desgastantes da experiência corporativa em fluxo automatizado que respeita tempo do colaborador, entrega compliance ativo e sustenta decisões executivas com visibilidade real sobre spend. Quando tratado como projeto técnico isolado, vira ferramenta cara que reproduz burocracia antiga em interface nova.

Se a sua empresa quer estruturar a adoção do **SAP Concur** para modernizar a gestão de despesas corporativas e viagens, reduzir esforço administrativo, melhorar compliance e construir base sólida para automação com agentes Joule e integrações modernas de pagamento, a Simple pode apoiar esse movimento com Arquitetura de Soluções, Mapeamento de Requisitos, Arquitetura de Software, Desenho de Soluções Completas, projetos com CELONIS, Consultoria e Execução SAP, Análise de Aderência, Implementação do S/4 Hana, Soluções Customizadas SAP, Integrações SAP com outros fornecedores e Terceirização de Tecnologia, incluindo busca, avaliação, alocação de profissionais e formação de squad. Entre em contato com a Simple para avaliar o estado atual da sua gestão de T&E e desenhar o caminho de evolução para Concur que melhor se ajusta à realidade do seu negócio.