

MATERIAL COMPLETO:

Como estruturar sua gestão de viagens para gerar mais resultados





O fluxo de viagens de turismo e corporativas sofreu um grande congelamento devido à pandemia. No entanto, hoje uma retomada gradual começa a ocorrer, o que deve ser realizado com o máximo de segurança possível,

O planejamento e estruturação de processos são parte fundamental do sucesso de toda operação, principalmente quando temos altos custos envolvidos, como é o caso das despesas de T&E.

É necessário um processo bem estruturado para garantir a segurança e o bem-estar dos colaboradores, enquanto assegura o controle e gestão das despesas de viagens corporativas.

Pensando nisso reunimos os pontos mais importantes para que você analise seu processo atual de despesas e viagens corporativas e elabore um plano de ação de aprimoramento para a retomada das viagens.

COMO ESTRUTURAR SUA GESTÃO DE VIAGENS PARA GERAR MAIS RESULTADOS



Análise e avaliação da gestão de viagens

COMO ESTRUTURAR SUA GESTÃO DE VIAGENS PARA GERAR MAIS RESULTADOS

Antes de pensarmos em um plano de ação para a realização de grandes mudanças em um processo, precisamos analisar como ele é realizado hoje, os resultados que ele proporciona e quais resultados queremos alcançar.

Vamos entender quais as análises e avaliações necessárias sobre o processo que já está em andamento para realizar um planejamento eficiente.

Análise de dados do histórico de viagens

A quantidade de informações que podem ser reunidas sobre as despesas de viagens em uma empresa é massiva. Com estes dados é possível compreender o padrão de gastos de seus viajantes, locais para onde as viagens são mais recorrentes, quantidade de viagens por período, a que necessidades atendem, custo médio por viagem e o grau de aderência das políticas.

Embora todas essas informações estejam inseridas nas prestações contas, relatórios de viagens, passagens e reservas de hospedagem, nem todas empresas as utilizam como fonte importante de análise para o planejamento das viagens.

Isso ocorre porque muitas vezes as empresas ou não possuem essas informações disponíveis de forma fácil e centralizada, ou não estão familiarizadas com a visão de que viagens corporativas são investimentos, e devem ser analisados e geridos como tal.

Reunir estas informações e compreender o cenário geral das viagens corporativas da sua empresa é o passo inicial. Como mencionamos anteriormente, os dados gerados pelas prestações de contas e compras de passagens podem gerar informações valiosas sobre o comportamento dos viajantes e das necessidades atendidas pelas viagens.

A análise dos custos gerais, por viagem ou por centro de custos é, talvez, uma das mais importantes. Por meio desta análise é possível definir qual será o orçamento destinado às

viagens no período subsequente, onde é possível reduzir custos e quais os setores que necessitam de fatias maiores ou menores do orçamento total.

Entre os inúmeros pontos de atenção ao realizar uma análise minuciosa sobre os resultados finais das suas viagens corporativas, está a análise da ocorrência de fraudes corporativas. Um estudo realizado pela **Association of Certified Fraud Examiners** demonstrou que **86%** dos casos de fraudes empresariais são através de apropriações indébitas, quando colaboradores roubam ou fazem mau uso de ativos da companhia.

Por isso, **detectar e prevenir** fraudes deve ser um objetivo central no seu planejamento de um programa de viagens mais assertivo.

Demais informações serão um meio de aprofundar o entendimento sobre o processo e darão apoio à outras etapas do processo de planejamento.

Avaliação das políticas

A política de viagens de uma empresa é um documento extremamente importante para que empresa e colaboradores estejam alinhados quanto aos objetivos, direitos e deveres no momento em que se deslocam em nome da companhia.

Responsáveis pela gestão de viagens precisam garantir que as políticas da empresa estejam alinhadas ao resultado esperado no negócio e assegurem o bem-estar de seus viajantes. Se é necessário corte de custos, as políticas deverão direcionar esta redução nas regras de despesas; caso um dos objetivos seja aumentar a satisfação dos colaboradores, é preciso que as políticas tenham grande foco em Duty of Care e assim por diante.





Hoje a **gestão de riscos** ganhou um destaque sem igual, no que diz respeito à saúde e segurança do colaborador durante suas viagens a trabalho. Ao reavaliar suas políticas de viagens, verifique quais medidas emergenciais sua empresa já adotou e quais ainda podem ser aprimoradas, garantindo a segurança dos viajantes.

Ao avaliar se as políticas de viagem atendem às necessidades de todos os envolvidos, é importante analisar os dados históricos das viagens, como vimos há pouco. A aderência das políticas em períodos anteriores pode dizer muito sobre a qualidade do documento que é utilizado.

COMO ESTRUTURAR SUA GESTÃO DE VIAGENS PARA GERAR MAIS RESULTADOS



Análise do processo de gestão de viagens

COMO ESTRUTURAR SUA GESTÃO DE VIAGENS PARA GERAR MAIS RESULTADOS

O processo de despesas e viagens corporativas vai muito além da compra de passagens, não é mesmo?

Avaliar todo o processo proporciona uma visão ampla sobre quais etapas estão onerando tempo do time sem gerar resultado. Saber quanto tempo é despendido para realizar prestações de contas ou conferência de notas e cupons fiscais é o primeiro passo para diminuir o tempo gasto nestas atividades burocráticas que, embora sejam necessárias, não trazem resultado direto para o negócio.

É importante compreender se o fluxo de aprovações, quando existente, funciona de forma fluida e estruturada para validar se as viagens são necessárias e para impedir que despesas com políticas violadas passem despercebidas. Verifique a necessidade de capacitar gestores e aprovadores para realizar aprovações assertivas e que não comprometam o orçamento geral de viagens.

Consulte colaboradores que prestam contas com frequência para compreender se o processo possibilita que o registro e organização das despesas seja fácil e intuitivo.

A ideia, é que estes talentos possam focar em atividades que de fato agregam valor ao seu trabalho e a empresa, não em tarefas repetitivas e burocráticas.

Como são realizadas as compras de passagens e reservas de hospedagem? Há uma pessoa dedicada à isso na sua organização? Ter ou não ter uma TMC?

Estas são questões que você deverá analisar para o próximo período, a fim de otimizar o processo de aquisição de serviços para as viagens de seus colaboradores. Estude os prós e os contras de ter uma agência especializada em viagens corporativas como parceira ou uma pessoa dedicada à esta atividade dentro da sua equipe.

Há ainda todo o processo de provisionamento de pagamento de adiantamentos e reembolsos realizados pelo time de backoffice. Faz sentido analisar estas atividades para entender se não é possível substituir o registro manual de reembolsos e adiantamentos no ERP, por exemplo, por integrações entre esta ferramenta e um sistema de prestação de contas.

Quando falamos em processos de solicitação de viagens e reembolsos, é preciso prestar atenção à segurança das informações envolvidas em todas as etapas. Portanto, não deixe de considerar o nível de segurança que o seu processo atual oferece para as informações pessoais dos colaboradores e estratégicas da sua organização.

COMO ESTRUTURAR SUA GESTÃO DE VIAGENS PARA GERAR MAIS RESULTADOS



Avaliação da capacidade de gestão de viagens

COMO ESTRUTURAR SUA GESTÃO DE VIAGENS PARA GERAR MAIS RESULTADOS

Com as ferramentas que você possui à disposição hoje, a sua capacidade de gestão é completa?

Para uma gestão assertiva é preciso ter dados à sua disposição, o mais rápido possível, de forma clara e concisa. Com informações à mão, gerir viajantes, despesas e o orçamento se torna um processo muito preciso.

Busque por ferramentas que centralizam todas as informações relacionadas às viagens realizadas pela empresa e que as apresentam da forma mais apropriada para a análise, sejam dashboards em um sistema de BI ou em relatórios gerenciais completos.

Além disso, estar habilitado para gerir despesas de T&E também ampliará sua capacidade de gestão. Saber quais os principais **KPIs** para este tipo de despesa e como analisá-los poderá significar uma força extra no decorrer da sua operação.

COMO ESTRUTURAR SUA GESTÃO DE VIAGENS PARA GERAR MAIS RESULTADOS



4 passos para elaborar o Plano de ação para otimizar sua gestão de viagens

Com análises e avaliações finalizadas, é hora de reunir todos os pontos que exigem melhorias, arregaçar as mangas e iniciar a transformação.



PASSO 1: DEFINA O OBJETIVO DAS VIAGENS CORPORATIVAS

A mudança se inicia na forma como a empresa vê as viagens corporativas. É preciso que elas sejam reconhecidas como o investimento que verdadeiramente são, voltadas à um objetivo. Como tomadores de decisão, é imprescindível a diferenciação entre gasto e investimento, ou seja, os investimentos que tem como pressuposto um retorno de valor para a companhia, seja ele em novos negócios ou especialização do seu pessoal.

O primeiro passo do plano de ação é a mudança de mentalidade sobre o que este investimento representa para a empresa e, desta forma, pensar nas etapas seguintes como um meio para atingir melhores resultados e maiores retornos sobre este tipo de investimento.



PASSO 2: ATUALIZE AS POLÍTICAS

Após identificar qual o nível de aderência das políticas, uma ação complementar a ser realizada é uma **pesquisa entre os viajantes** para entender os motivos de determinadas regras serem violadas. Se houverem argumentos como o “valor estipulado não condiz com a necessidade real”, busque nos dados que você já coletou se a afirmação faz sentido e então verifique a possibilidade de atualizar os valores.

Utilizando esta lógica para outras regras como prazos para prestação de contas ou de antecedência para solicitação de viagens,

a atualização necessária será feita e atenderá às necessidades da empresa e dos colaboradores, aumentando o compliance e evitando insatisfação entre os viajantes.

Realizar **benchmarkings** com outras empresas do mesmo setor, ou com porte semelhante, que possuem política de viagens estabelecidas, poderá auxiliar neste processo. Poderão ser compartilhadas experiências e situações que já aconteceram com outros viajantes, que farão com que seu documento de políticas de despesas e viagens corporativas cubra uma série de situações adversas, deixando sua gestão mais preparada.

Assegure que há direcionamentos quanto à planos emergenciais, que orientem o colaborador em situações de risco, como em casos de contaminação ou exposição ao coronavírus.

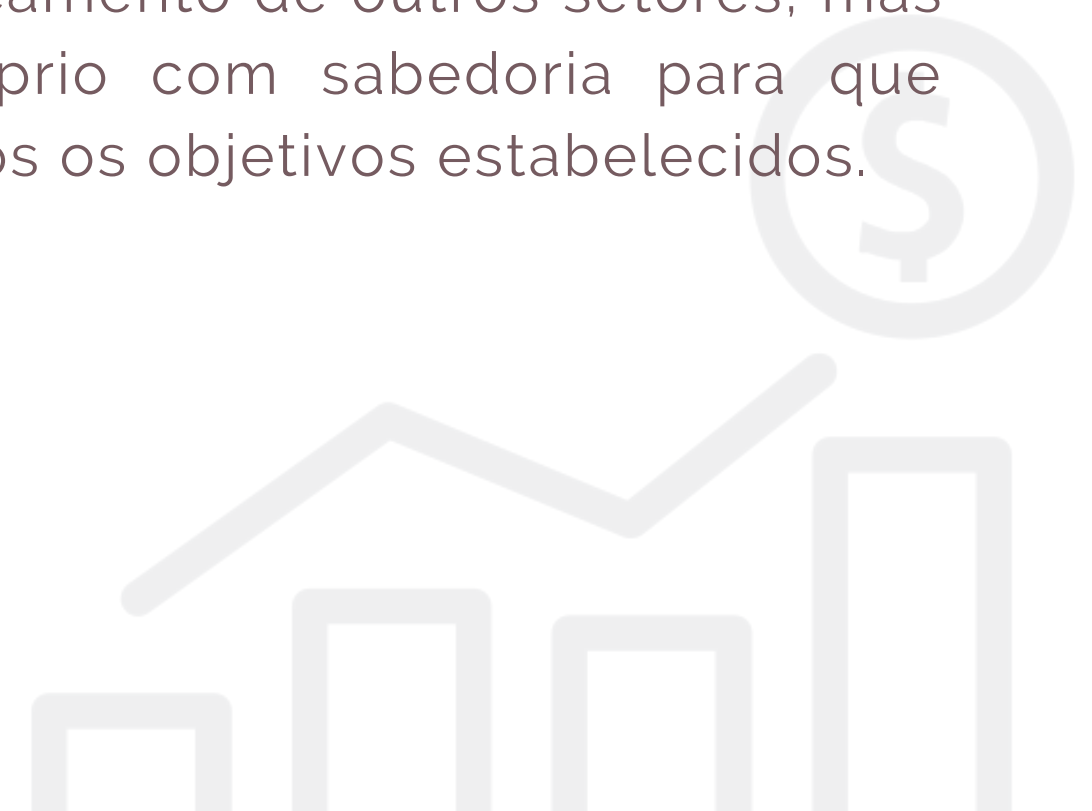
A classificação de colaboradores entre grupos com maior ou menor risco de contaminação é uma ótima estratégia para evitar que seus viajantes sejam expostos ao risco sem real necessidade.

PASSO 3: DEFINA O ORÇAMENTO

Com base na extensa análise de informações levantadas, você com certeza pôde verificar qual a recorrência das viagens, custo médio, quais são os gargalos e por fim, qual o orçamento necessário para sustentar esta operação.

É importante definir um orçamento para as viagens corporativas para que as políticas sejam alinhadas com o objetivo de manter despesas dentro deste valor. Além das políticas, é preciso que todos os interessados estejam cientes do teto estipulado para este investimento e sejam orientados à manutenção do orçamento.

Definir um orçamento por área da empresa poderá dar mais autonomia e responsabilidade para a tomada de decisão dos gestores. Eles serão responsáveis por sua fatia do investimento total, não comprometerão o orçamento de outros setores, mas deverão gerir o próprio com sabedoria para que possam alcançar todos os objetivos estabelecidos.



PASSO 4: REESTRUTURE O PROCESSO

No momento da análise de todo o processo de gestão de despesas e viagens da sua empresa, você pode ter notado que os viajantes gastam muito tempo na prestação de contas, têm dificuldade de armazenar notas e cupons fiscais e, se violam políticas, como é difícil para conferentes identificá-las rapidamente.

Para solucionar estes problemas busque por ferramentas completas, que atenderão seu processo de ponta a ponta, deixe para trás processos manuais e digitalize sua gestão.

Existem no mercado diversas soluções focadas em atender à demanda de **gestão de despesas e viagens corporativas**. Um OBT completo, por exemplo, gera mais eficiência e produtividade para o seu time, diminui o desperdício de tempo e de recursos financeiros.

Faz parte do processo manter gestores e colaboradores cientes da política de despesas e viagens para que possam colocá-la em prática, seja na realização de despesas ou em sua conferência. Encontre meios de disponibilizá-la de forma clara para que todos tenham acesso à qualquer momento.

Reestruturar processos não é uma tarefa simples, mas com o auxílio de uma ferramenta especializada, os benefícios são sentidos rapidamente. Simplificar e automatizar atividades repetitivas e burocráticas permite que seu time traga ainda mais resultados para a operação.

COMO ESTRUTURAR SUA GESTÃO DE VIAGENS PARA GERAR MAIS RESULTADOS

DICA EXTRA!

Planejar e estruturar processos para atender à novos desafios é uma tarefa árdua que envolve diversos agentes em uma organização. Das etapas de análise até o fim do plano de ação, é importante envolver pessoas de diferentes tipos de conhecimento para tornar o processo mais rico e eficiente. Gestão de pessoas, resultados, despesas e satisfação são alguns dos pontos que precisam ser levados em consideração.

Montar um **comitê multidisciplinar** para participar deste projeto pode ser uma ótima forma de engajar sua equipe não só na construção do processo, mas em sua aderência no dia a dia da organização.

Para te auxiliar na preparação da sua gestão de viagens para 2021, criamos um checklist dos principais pontos à serem analisados.

CHECKLIST

ANALISAR DADOS

- ☐ Aderência das políticas;
- ☐ Ocorrência de fraudes em despesas;
- ☐ Custo geral das despesas de viagens;
- ☐ Custo das despesas de viagens por áreas ou coletores de custo;
- ☐ Quantidade média de viagens realizadas no ano/período;
- ☐ Custo médio por viagem;
- ☐ Destinos recorrentes;
- ☐ ATP; ☐ Principais motivos das viagens;
- ☐ ROI por viagem;

AVALIAR POLÍTICAS

- ☐ Estão alinhadas com o resultado esperado do negócio?
- ☐ Atendem às necessidades dos colaboradores e da empresa?
- ☐ Está atualizada?
- ☐ Faz sentido haver políticas diferentes para hierarquias diferentes (diretoria, operações, gestores)?
- ☐ Sua política atua na prevenção de fraudes de despesas?

CHECKLIST

AVALIAR PROCESSO

- ☐ Existe um fluxo estruturado para aprovações de viagens e despesas?
- ☐ Quanto tempo um colaborador leva para realizar a prestação de contas?
- ☐ Quanto tempo o backoffice leva para realizar um conferência?
- ☐ Avalie quais processos estão onerando tempo do time sem gerar resultado.
- ☐ Informações de viagens e despesas são organizadas com facilidade?
- ☐ Aprovações de despesas e viagens com violações de políticas são comuns?
- ☐ Aprovadores estão capacitados para realizar as aprovações (conhecem a política)?
- ☐ A validação de políticas é feita de forma manual ou automatizada?
- ☐ Qual o nível de segurança das informações?

CHECKLIST

AVALIAR CAPACIDADE DE GESTÃO

- ☐ O acesso às informações é rápido?
- ☐ É possível acompanhar quando e para onde serão as próximas viagens dos colaboradores?
- ☐ Gerar relatórios gerenciais para análise é um processo fácil?
- ☐ A visibilidade dos dados de despesas e viagens é clara e eficiente?

PLANO DE AÇÃO

- ☐ Estabelecer o objetivo das viagens;
- ☐ Definir do orçamento disponível;
- ☐ Estruturar/ reestruturar ou atualizar políticas;
- ☐ Estruturar/ reestruturar ou atualizar processos;



**Solicite uma demonstração e
transforme seus resultados
com a Paytrack!**

Solicite uma demonstração!

paytrack 