

Despesas Corporativas.  
Como reduzir o custo de viagens.



# Índice

Introdução .....	2
Top 5 Desperdícios Corporativos .....	3
Mitos Sobre a Compra de Viagens Corporativas .....	4
10 Principais Desperdícios em Processos .....	8
O Que Deve Ter um Bom Sistema de Gestão de Despesas .....	8

## Introdução



Sua empresa prefere pagar diária porque conciliar as prestações de contas são um tormento? Você trabalha em um empilhado de relatórios ou sistemas (todos eles com nomes de alguma coisa +despesas de viagens) e acha aquilo nada mais que um Excel melhorado? Depois que presta contas você demora dias para receber e não sabe nem mesmo onde o processo foi parar? Você acha que a culpa é do ERP, do seu chefe ou do financeiro?

Se você se sentiu pressionado com estas perguntas, se achou que trabalha em um lugar com processos retrógrados saiba que a sua empresa não é a única.

***A primeira coisa que um gestor faz quando assume uma área ou quando entra em uma empresa é decretar redução de despesas.*** Esta medida, muitas vezes causadora de forte impacto no clima comportamental, é uma realidade no Brasil e é feita com base no histórico de vida deste gestor, muitas vezes sem ter conhecimento dos meandros e sem uma análise clara da política implantada na empresa. Para isso existem os sistemas de gestão de viagens e despesas.

Assim, para dar uma introdução sobre gestão de despesas corporativas (e não só de viagens), este e-book irá passar algumas noções básicas sobre os itens que mais impactam no custo das empresas e quais são as necessidades de um sistema de gestão de viagens e despesas que irão mudar a forma como a sua empresa pensa, sobre a forma como deve ser feita a gestão de despesas corporativas.

## Top 5 Desperdícios Corporativos

Viagens - Reduza em até 28%.

“Navegar é preciso. Viver não é preciso” - Fernando Pessoa

Muito antes dos conceitos formais de turismo como atividade lúdica, viajar sempre foi a válvula-motriz do mundo corporativo. Em IV a.C. mercadores já viajavam por toda a rota da seda, na China para levar e trazer mercadorias.

***O princípio de um negócio envolve fazer, vender, entregar e manter produtos e serviços*** e é impossível aumentar a base de clientes sem estar onde ele está. Assim, não há negócio crescente que não invista em viagens.

### Mas Como Reduzir os Custos de Viagens?



- 1 - Possuir uma boa agência de viagens corporativa, que possua bons acordos, atendimento 24 horas, processos de qualidade, forte conhecimento de sistemas e acordos com a cadeia de fornecedores, aéreos e terrestres. É muito importante adequar o perfil da empresa ao nível de atendimento que se quer ter. Muitas vezes, agências pequenas e médias podem ser a melhor solução. Em alguns casos o ideal é adequar o nível de serviço que se quer com a importância que a conta de sua empresa terá para essa agência.
- 2 - Optar pelos cartões de crédito corporativos, por oferecerem gratuitamente pacotes de seguros de viagens e bagagem, no Brasil e exterior. Esta modalidade de pagamento permite uma única fatura mensal com até 40 dias para que esta seja quitada, além de disponibilizar serviços de assistência emergencial com atendimento médico, odontológico, perda de bagagem, entre outros.
- 3 - Antecedência mínima para viagens. Viagens compradas com antecedência tendem a ser mais baratas, pois ainda há muitos lugares disponíveis e os sistemas de companhias aéreas e hotéis, principalmente, flutuam as tarifas de acordo com o número de lugares disponíveis.
- 4 - Possuir um sistema de gestão de viagens corporativas. Empresas que gastam com viagens têm que ter um sistema de gestão que dê a possibilidade de gerenciamento de fluxos de autorização, que possibilite os colaboradores realizem suas próprias solicitações de viagens (self booking), que esteja alinhado com as políticas corporativas, que esteja integrado com todos os sistemas de companhias aéreas, consolidadores de hotel, locadoras de automóveis, seguros de viagem e ônibus e, mais importante que isso, que esteja integrado com sistemas de gestão de despesas.
- 5 - Possuir sistemas de emissão automática após a autorização. Muitas reservas com tarifas boas são perdidas pelo tempo entre a autorização e a emissão. Pensando nisso, os sistemas de gestão de viagens corporativas pensaram programas que automaticamente emitem quando autorizado, trazendo para o autorizador a responsabilidade de aprovar dentro do prazo estipulado.

## Mitos Sobre a Compra de Viagens Corporativas

### 1 - Comprar nas agências online é sempre mais barato



Provavelmente este seja o maior erro das empresas que não possuem uma boa gestão de viagens. Ao contrário do que se pensa, as agências online, ou OTAs (online travel agencies) como são chamadas pelos profissionais de turismo, usam de uma técnica extremamente atrativa, mas que só é percebida pelos clientes depois de um tempo.

Veja na próxima busca que fizer em uma OTA que no momento da primeira resposta de preços há sempre um valor muito atrativo, mas após a escolha de um voo ou do hotel, ao passar-se para as próximas telas, novas taxas de conveniência, de serviço ou comissão mesmo, são apresentadas e, em quase a totalidade das vezes, os preços são muito superiores aos de agências de viagens tradicionais e, principalmente, de agências de viagens corporativas.

### 2 - Agências de viagens para que se podemos fazer tudo na internet?

A resposta a esta pergunta é quase que clichê: **“O seguro morreu de velho”** (ditado popular).

***Serviço importante e bom é aquele que existe para que você não tenha que se preocupar e que possua profissionais para saberem e resolverem aquilo que nem você e nem a sua empresa têm que saber.*** Quando um voo ou conexão é cancelado ou perdido, quando o recepcionista não acha a reserva no hotel, quando o carro locado sofre um sinistro, quando é preciso de uma assistência de viagens, o agente de viagens passa a ser imprescindível.



Quando uma fatura precisa ser cadastrada, quando um acordo precisa ser definido com uma companhia aérea, quando existe a necessidade de planejar-se grandes volumes de pessoas a se deslocar ou quando um dos passageiros é VIP, o agente de viagens é imprescindível.

Para todas as demais situações, é possível correr o risco, mas vale a pena?

### 3 - Maquiagem de bilhetes - o barato que sai bem caro!

Antes de falar de maquiagem de bilhetes aéreos, é importante conceituar o que forma o preço final pago por uma empresa:

Valor da passagem\* + **Fee da agência de viagens\*\*\*** + Taxas\*\* = Preço final

---

\* Valor da passagem, salvo acordos da empresa/agência, são iguais em todos os sistemas, agências, portais etc

\*\* Taxas são definidas de acordo com a legislação e regulamentadas por órgãos como ANAC e IATA e não variam

\*\*\* Fee é a remuneração da agência de viagens (RAV) e pode ser chamado também de RAC – Remuneração da Agência Corporativa

---

Em princípio, se a agência de viagens for séria, ela terá como variável apenas a sua remuneração. Dessa forma, ao fazer uma concorrência, basta verificar quem dá o menor fee.

Aí está o cerne da questão. E quando algumas agências dão fee de R\$0,01 ou até mesmo um desconto sobre o valor da passagem? Inacreditável, não?

Vamos pensar juntos na lógica desta que é prática comum em agências de viagens que visam enganar seus clientes:

E admitamos que o agente de viagens deseje cobrar 300,00 para emitir uma ponta aérea. Ele tem este direito, **desde que informe claramente ao cliente:**

- Passagem = R\$ 600,00 (tarifa aérea)
- FEE/RAV ou RAC = R\$ 300,00 (valor do serviço da agência de viagens)
- Taxas = R\$ 35,00 (taxa de embarque)
- **TOTAL = R\$ 935,00**

A fraude ocorre quando o sistema da agência de viagens deixa que ele apresente o caso acima da seguinte forma:

- E-TKT = **R\$ 900,00** (tarifa aérea = 600,00 + makeup = **299,99**)
- FEE/RAV ou RAC = 0,01 (valor do serviço da agência de viagens)
- Taxas = R\$ 35,00 (taxa de embarque)
- **TOTAL = R\$ 935,00**

Neste caso, o agente de viagens está claramente cobrando do cliente R\$ 300,01 mas ele ganhou a concorrência por ter apresentado ao cliente um fee de R\$ 0,01, fraudando o valor da passagem aérea.

Se ele quiser “parecer” mais legal ainda, ele pode dar um desconto de 10% sobre o valor da passagem (R\$ 90,00), deixando o valor em R\$ 845,00 e a empresa nem percebe que a agência ainda está ganhando 210,00.

É importante exigir sistemas que não possibilitem a maquiagem no valor da passagem aérea. Você já percebeu que as grandes agências de viagens quase não atendem governo? Elas não aceitam a maquiagem de passagens logo, nunca conseguem ganhar concorrências públicas. Agora, veja o valor das passagens pagas pelos funcionários públicos pelo país.

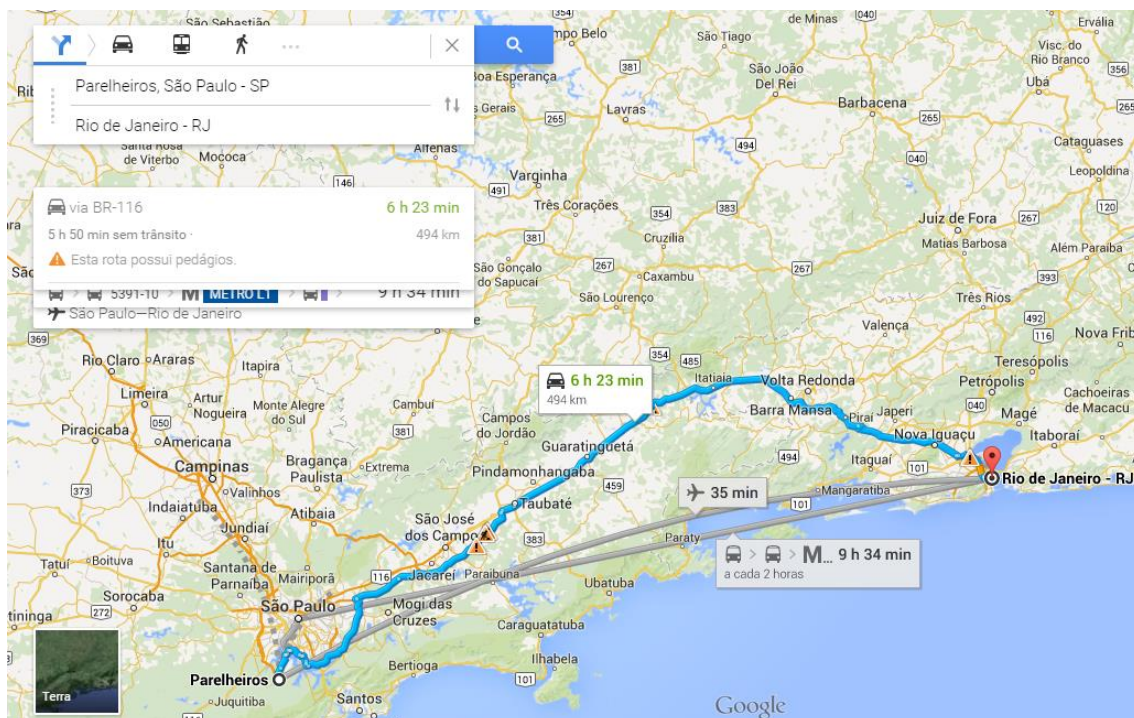
## Em todo mercado existem bons e maus profissionais. Use uma agência de viagens, mas saiba contratar uma agência de viagens.

- Quilometragem – Reduza até 30%

**Resposta rápido:** Qual a distância entre São Paulo e o Rio de Janeiro?

A absoluta maioria das pessoas responderia, sem sombra de dúvidas, que são 400km. Esta certeza pode ser o fim de uma relação de confiança entre empregado e empregador, se pensarmos em uma prestação de contas de “KM”.

Vejamos uma pessoa que está saindo da região de Parelheiros, em São Paulo, e que vá para o centro do Rio de Janeiro.



6 h 23 min

494 km

Como pode ver, estamos falando de um aumento de 94 km de distância apenas alterando o endereço de início da viagem.

Pensando-se desta forma, certamente se colocarmos os endereços mais próximos entre as cidades, teremos cerca de 360km, ou seja, menor que o senso comum de 400km.

E como saber como gerenciar a despesa de quilometragem dos funcionários se não há uma referência? Quem assume a perda? Como resolver o problema?

A resposta mais óbvia seria: basta colocar em um sistema de mapas na internet e ele trará a distância.

Mas ainda existe um fator comportamental importante nesta questão: o trânsito.

**“No trânsito das grandes cidades, a menor distância entre dois pontos normalmente é o caminho mais livre”.**

### **Rádio Sulamérica Trânsito**

Nestes casos, o desenvolvimento de tecnologias mobile e as redes sociais de trânsito como o Google Maps Mobile e o Waze passam a ser a solução para buscar menor distância, de acordo com o trânsito médio, garantindo que você chegue aos compromissos no menor tempo possível e a solução, se integrada a um aplicativo de prestação de contas, trabalharia apenas com o caminho realizado, evitando perdas tanto pelo funcionário como pela empresa.

Agora, qual a distância mesmo entre São Paulo e o Rio de Janeiro?

Para reduzir estas despesas, a solução passa por consultoria no consumo, por planejamento de deslocamentos, por um forte trabalho de conscientização e pelo estudo, muitas vezes, entre locação de carro e uso de carro do próprio funcionário.

- **Alimentação – Reduza até 20% nos custos**



**Engraçado imaginar que um tema que é uma necessidade fisiológica e um direito trabalhista seja um grande problema nas empresas, mas é muito mais do que se imagina.**

#### **Situação:**

Imagine uma empresa que está no centro de Curitiba, rodeada de restaurantes. Toda vez que um colaborador de suas filiais viaja para Curitiba para um evento ou reunião, ele tem direito a reembolsar R\$ 30,00 por refeição.

Há nesta região, inúmeros restaurantes com preços que variam de R\$ 12,00 a R\$ 50,00 por pessoa. Coincidentemente, e isso deve também acontecer em sua empresa, a grande maioria dos colaboradores apresenta notas do mesmo restaurante e no valor de R\$ 30,00.

Como resolver este problema e reduzir esta despesa?

Neste caso as possíveis mudanças de comportamento são inúmeras e demandam uma consultoria de despesas específica, mas há possibilidades padrão:

- baixar o limite de reembolsos
- alterar a política e obrigar a usar vale refeição no horário comercial
- fazer acordo com restaurantes locais com preço fixo
- montar uma cozinha na empresa
- contratar um serviço de buffet diário

Algumas destas opções devem caber no seu modelo de negócios, mas às vezes a decisão terá que ser TOP DOWN (do chefe pra baixo) de forma a minimizar qualquer possível estresse.



Muitas outras coisas podem ser feitas, mas há a necessidade de entender-se todo o escopo de sua empresa e é imperativo que haja um software de gestão de viagens e despesas corporativas para que as mudanças gerem números, resultados e que seja uma solução integrada com o ERP de sua empresa.

## 10 Principais Dispersões em Processos

1. Papéis e processo manuais
2. Educação Corporativa – Ausência de políticas
3. Demora para adiantamentos e reembolsos
4. Descontrole no tempo de conciliação de processos
5. Workflows demorados
6. Organogramas inflados
7. Muitas atividades operacionais
8. Controles complexos e morosos
9. Risco de falhas humanas
10. Conciliações de cartão de crédito sem controle.



## O Que Deve Ter um Bom Sistema de Gestão de Despesas

- Adiantamento
- Prestação de contas
- Políticas / Compliance
- Parceiros integrados
- Workflow inteligente
- Cloud
- Mobile
- Propriedade de banco
- Integrabilidade
- Suporte
- Consultoria
- Conciliação de cartão de crédito
- Ser um sistema financeiro
- Todos os tipos de despesas
- Userfriendly:

- *Perfis de acesso parametrizáveis*
  - *Fácil navegabilidade*
  - *Adequação ao compliance*
  - *Acompanhamento dos processos em tempo real por todos os envolvidos*
- Solução end to end
  - Gerenciamento eletrônico de documentos
  - Digitalização de comprovantes
  - Multimoedas
  - Informações Consolidadas

---

Obrigado por acessar nosso material.

Nosso próximo e-book tratará do retorno sobre o investimento em um sistema de gestão de viagens e despesas corporativas. Aguarde!

Sua empresa precisa de uma gestão eficiente de viagens e despesas?

Entre em contato conosco:

(21) 3479-7979

[www.cpturismo.com.br](http://www.cpturismo.com.br)

[cpturismo@cpturismo.com.br](mailto:cpturismo@cpturismo.com.br)

---

### Sobre a CP Turismo

Atuando no mercado de viagens corporativas desde 1987, auxiliando as empresas clientes no sucesso de seus eventos e gestão de viagens, a CP Turismo e Viagens investe permanentemente em tecnologia e em seus recursos humanos.

Comprometida em oferecer serviços de qualidade aliados às melhores condições de mercado, atua na elaboração de políticas de viagens e intermediação de acordos comerciais entre seus clientes e fornecedores.

Trabalha com máxima excelência para oferecer soluções eficientes e redução de custos.