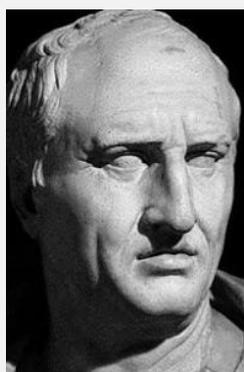

QUAL O RETORNO SOBRE O INVESTIMENTO EM UM SISTEMA DE GESTÃO DE VIAGENS E DESPESAS CORPORATIVAS?

E-BOOK



 CP TURISMO
e VIAGENS

Como mensurar o ROI da aquisição de um sistema de gestão de viagens e despesas?



"Não é possível haver ganho a que não acompanhe uma despesa." (Plauto)

Tito Mácio Plauto foi um dramaturgo romano, que viveu durante o período republicano. As suas 21 peças que se preservaram até os dias atuais, datam do período entre os anos de 205 a.C. e 184 a.C.

Índice

Introdução.....	3
Não Existe Almoço de Graça.....	4
Calculando o ROI de Sistema de Gestão de Viagens e Despesas.....	6
No Pain, No Gain.....	10

Introdução

Pensar em um texto para um artigo ou para um livro (neste caso e-book) é um trabalho árduo e que demanda estudo e acompanhamento de muitas tendências de mercado.

Tentar extrair da realidade um modelo mental que expresse com clareza a informação desejada pelo leitor é, muitas vezes, um trabalho que exige entender a linguagem que o leitor deseja ler.



A série de e-books que propomos visa dar subsídios à profissionais de finanças (gerentes, diretores, CFOs), gestores corporativos (executivos, CEOs) e profissionais de tecnologia para a importância que o mundo tem dado à gestão de despesas, à redução do desperdício, à reeducação corporativa e, principalmente, a adequação da economia brasileira a uma metodologia de gestão em que todo investimento buscará o menor custo necessário em prol da busca do melhor resultado financeiro possível.

O mercado brasileiro é recheado de empresas que julgam ter as melhores práticas em gestão de despesas e identificamos em conversas rápidas que ainda utilizam agências de viagens que não implantaram um “*self booking*”, que o reembolso de quilometragem ainda não está claro nas políticas, que os gestores ainda não entenderam a importância que o fluxo de aprovação de um sistema tem, que as secretárias acabam por fazer o trabalho de autorizações de despesas em nome dos gestores e, principalmente, assim como no governo, que medidas pouco populares são evitadas ao extremo, impedindo que a empresa busque resultados ainda maiores.

O texto que propomos busca orientar empresas para fazerem o investimento necessário e assim terem controle, informações, acesso aos dados de forma dinâmica, entendimento do perfil dos “gastadores”, inteligência na forma como lidam com seus recursos e, principalmente, redução de desperdícios, de processos manuais, de hora/homem e maior satisfação dos profissionais pela segurança nas transações de reembolsos de viagens e despesas.

Não existe almoço de graça



Neste e-book abordaremos o retorno sobre investimento quando da aquisição de um sistema de gestão de viagens e despesas corporativas.

Nas grandes empresas, mais acostumadas a fazer investimentos de longo prazo e que acabam sabendo o volume de problemas que têm ao comprar o “barato”, os compradores costumam entoar o mantra que sempre o faz lembrar a importância de uma compra bem feita e de se adquirir produtos e serviços, que possuam efetivo valor agregado: “Não existe almoço de graça”.

Se tudo que é bom tem um preço, como mensurar o resultado que se terá com a aquisição de um sistema tecnológico que demanda muito mais do esforço de suas equipes em manter, popular bancos de dados, gerir e acompanhar o uso?

É interessante olhar o histórico das empresas e entender como elas lidaram durante anos com a decisão de comprar tecnologias em que hoje é impensado fazer o cálculo de ROI antes de adquiri-las, mas que na época eram decisões duras e que poderiam chegar a decidir a sobrevivência de um negócio.

Ano	Decisão a se tomar
1985	Adquirir computadores? (Machintosh ou Microsoft)? Usando DOS ou Windows 3.11?
1990	Ter um ERP?
1995	Colocar internet? Limitar o acesso para os funcionários?
2000	Tirar a agência e dar cartões de crédito para os executivos?
2003	Usar mais vídeo-conferência
2004	Contrato sistemas de self booking?
2005	Sistemas hospedados internamente ou Cloud? (ok, muita gente ainda tem essa dúvida)
2009	Android, IOS , Symbian ou Blackberry? (muita gente nem sabe o que é Symbian ou Blackberry no Brasil)
2010	Ter sistemas acessórios integrados ao ERP?
2012	Utilizar redes sociais como ferramenta de mídia e atendimento a clientes?
2013	Usar WhatsApp como ferramenta de comunicação corporativa?
2017	Utilizar reconhecimento facial no check-in dos nossos eventos?



Imagine que muitas empresas erraram por tomar decisões equivocadas ou por demorar demais para aceitar um mundo novo. Não estamos mais na era digital em que tudo é novo. Hoje, na era pós-digital, as tecnologias chegam a nossas vidas como verdades e obviedades em que nos pegamos dizendo em almoços e encontros de trabalho e amigos: “...a ideia era tão simples que até eu teria feito...”. A questão é que não fez!

Diante de tantas obviedades, de tantas opções, de tantas situações novas, como escolher? Como tomar a decisão acertada e não incorrer na ingenuidade de expor a empresa e os rumos traçados, garantindo a simplicidade dos processos, dinamismo, eficiência nos processos e economia antes de tudo?

Para identificar os principais itens a se considerar na aquisição de sistemas de gestão de viagens e despesas, recomendo a leitura de nosso [primeiro e-book](#), de forma a ter informações que lhe embasem ao adquirir um sistema adequado as suas necessidades.

Agora, sabendo que não existe almoço de graça e qual o mais adequado sistema de gestão de viagens e despesas para a sua empresa, como calcular o ROI da aquisição deste sistema? Como comprovar aos que decidem na sua empresa que haverá ganhos e embasá-los para que tomem esta decisão?

O que é ROI?

Em finanças, retorno sobre investimento (em inglês, return on investment ou ROI), também chamado taxa de retorno (em inglês, rate of return ou ROR), taxa de lucro ou simplesmente retorno, é a relação entre a quantidade de dinheiro ganho (ou perdido) como resultado de um investimento e a quantidade de dinheiro investido.



Calculando o ROI de Sistemas de Gestão de Viagens e Despesas

O cálculo de ROI passará invariavelmente por uma frente comportamental (intangível) e por uma frente econômica/financeira (tangível).

Dessa forma, visando facilitar o entendimento e com foco em ganhos reais e tangíveis, listamos os principais ganhos identificados por empresas usuárias destes sistemas:

- **Identificação dos tipos de despesas que mais impactam na sua empresa**

É comum as empresas lançarem todas as despesas de viagens, de deslocamento, jurídicas, contábeis, de treinamento, entre outras, na conta contábil VIAGENS. Em algumas é comum ver as despesas serem prestadas em relatórios chamados de “Sistema de Despesas de Viagens- SDV”, “Relatórios de Despesas de Viagens- RDV”, “Controle de Despesas de Viagens - CDV”.

A questão a se identificar é que muitas destas despesas nada têm a ver com uma viagem, mas caem na vala comum da conta contábil VIAGENS.

O primeiro passo para se conseguir economizar é categorizar todas estas despesas, identificar as mais relevantes, mensurar o seu perfil de utilização durante o ano e identificar onde estão as áreas que mais gastam, que mais demandam e que mais possibilitam economia.

Seria muito simples quando já se possui um sistema de gestão de despesas, mas até que esta categorização ocorra, muito trabalho será demandado e talvez o melhor seja lidar com uma amostragem.

O próprio levantamento destas despesas já irá dar-lhe um embasamento quanto aos principais gargalos de despesas em sua empresa.

- **Quantificação de processos realizados e do tempo que demandam**

É comum observar-se relatórios de despesas em que diversos processos acontecem em planilhas de Excel impressas e que vão passando de mão em mão, do solicitante do adiantamento/reembolso para o autorizador,

depois para um conferente e só então encaminhado para o financeiro realizar o pagamento e comunicar ao colaborador quanto ao dinheiro depositado em sua conta ou pago em espécie.

Em muitos casos, se algo estiver errado o processo volta ao solicitante e todo o fluxo tem início novamente, gerando retrabalho, desconhecimento dos processos, morosidade nos pagamentos e desconfiança dos funcionários quanto à confiabilidade do fluxo de pagamentos.



- **Mensuração das horas demandadas pela equipe em prestações de contas**

Antes mesmo de um adiantamento/prestação de contas passar por um workflow de aprovação, os colaboradores passam, na média, uma hora e meia realizando o relatório de forma detalhada para que todos os recibos estejam incluídos e as políticas sejam cumpridas e os desvios justificados.

Uma vez que a hora de trabalho média de uma empresa é fácil de se calcular, basta multiplicar-se pelo número de horas que todos os colaboradores desperdiçaram no preenchimento de planilhas para saber-se o quanto se pode economizar apenas com a automação de processos.

- **Redução de tarefas com a integração de sistemas**

Imagine uma empresa com 200 colaboradores e com um *turn over* de 5%. Todos os meses, 10 colaboradores são desligados e 10 colaboradores são recontratados. A cada mês precisa-se parar um administrador do sistema ou um profissional da área de recursos humanos para realizar a atualização de todos os cadastros de usuários, verificar se os desligados tiveram seus reembolsos pagos, cadastrar os contratados para que possam solicitar reembolsos e assim por diante.

Além disso, toda alteração no plano de contas, nos centros de custos e nos autorizadores geram processos manuais que são passíveis de erros e, em muitas vezes, de retrabalho.

- **Gestão das despesas**

Provavelmente a forma mais tangível de calcular o ROI da aquisição de um bem ou serviço, é a redução direta e efetiva dos gastos diretos com cada despesa impactada pelo investimento.

Apesar de muito citadas no nosso primeiro e-book, [Despesas Corporativas- Como Reduzir o Custo de Viagens](#), não apresentamos uma fórmula de economia das principais despesas corporativas.

Neste momento, para facilitar a mensuração desta economia, anexamos uma planilha em que você pode distribuir os valores pelas principais despesas corporativas ou colocar o total das despesas.

Nossa experiência em empresas e no uso de sistemas de gestão de despesas irá ajudá-lo a calcular as taxas de economia média para os 10 principais tipos de despesas existentes nas empresas hoje, comparado com o custo médio de aquisição de um sistema de gestão.

[Simule as 10 principais despesas de uma empresa na planilha que desenvolvemos para ajudá-lo a calcular.](#)

Reeducação corporativa

A melhor forma de economizar é conseguir engajar seus colaboradores em uma política dinâmica e que busque a redução constante do desperdício.

O trabalho de Recursos Humanos e dos gestores precisa ser focado na visão de que economia se refletirá em resultado financeiro.

Equipes engajadas buscam redução de despesas e trabalham para o melhor resultado e são recompensadas pela lucratividade do negócio.

Ter um gestor de despesas alinhado com a área de gestão de pessoas é fundamental para o sucesso do negócio e para a efetividade de uma política de despesas.



- Criação de uma política de despesas que esteja alinhada com o interesse de economia da empresa

Muito abordada em nosso primeiro e-book, a política de despesas precisa ser um organismo vivo dentro de uma empresa. Precisa envolver o financeiro, compras, contabilidade, gestão de pessoas e deve ser um documento aplicado *top down*. O cumprimento e respeito pelas regras nele descritas é função de todas as pessoas da equipe e devem envolver metas de atingimento da economia por área/centro de custo.

Haverá um tempo de aceitação da política, por isso a planilha de cálculo de retorno sobre o investimento é gradual e só contempla 100% do saving pretendido após 9 meses de implantação.



- Satisfação dos colaboradores com a estruturação e transparência dos processos

Na maior parte das empresas, perguntar sobre um adiantamento ou uma prestação de contas e o tempo que os profissionais levam para receber o que lhes é de direito, ou que julgam ser, é facilmente confundido com uma forte sensação de desconfiança nos processos corporativos.

É comum ouvir funcionários dizendo que receberam seus reembolsos com 20, 30, 40 ou até 50 dias após um relatório apresentado. Além disso, desconhecem o local em que está parado, os responsáveis pelo não pagamento ou se houve apenas um erro no processo.

A implantação de um sistema de gestão de despesas possibilitará o acompanhamento a cada momento do log de aprovações e de pagamentos. O sistema comunica-se com os usuários para dar-lhes segurança de que os processos corporativos estão funcionando.

O aumento da segurança dos profissionais passa a ser maior e a percepção de transparência torna o uso do sistema claro e relevante.

Por todos os motivos apresentados fica evidente que a implantação de um sistema de gestão de despesas é um processo “cross”, que envolverá as

diversas áreas e impactará na formalização, automatização e reestruturação de processos de toda a empresa.

Não haverá clareza de todos os ganhos sem a clareza de ganhos nos processos.

“No Pain, No Gain”

Toda implantação de um sistema de gestão exige investimento de tempo, de políticas bem geridas e de acompanhamento de um “dono do produto”. Se não houver quem toque o projeto, não haverá ganhos.

Haverá um processo inicial de “dores”, mas elas são proporcionais ao quanto se quer apertar e realmente evitar gastos fora da política ou desenfreados.

É comum empresas comprarem sistemas, mas não estarem dispostas a tomar atitudes que exijam de sua equipe empenho, visão corporativa e “olhar de dono”. Um sistema nunca fará o trabalho da empresa, ele no máximo criará caminhos para o processo ser ágil e funcional, mas não há milagres.

Não há como emagrecer sem reeducação e exercício. O mesmo acontece com as despesas, uma simples fuga da política e cria-se precedentes que,



para resolver-se só com intervenção cirúrgica e, nestes casos, assim como uma cirurgia bariátrica, o regime é restritivo, o desconforto é grande e o processo gera sequelas na imagem do doente (empresa) e na qualidade de vida do organismo (estrutura).

Assim, identificar um dono para a gestão de despesas na empresa e utilizar-se de uma consultoria para acompanhar os atendimentos de primeiro nível garantirão que haja comprometimento com uma gestão agressiva e com a redução do desperdício aos menores níveis possíveis.

**“Não poupe nenhuma despesa para fazer tudo tão econômico quanto possível.”
(Samuel Goldwyn)**

Obrigado por acessar nosso material.

Já que a economia não ajuda, o que você pode fazer para realizar mais, gastando menos? Aguarde o nosso próximo e-book!

Sua empresa precisa de uma gestão eficiente de viagens e despesas?
Entre em contato conosco:

(21) 3479-7979

www.cpturismo.com.br

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.

Com foco no serviço personalizado, dispõe de equipe experiente e qualificada.

