

Viagens e despesas 2025

Quatro tendências e previsões de especialistas da indústria.



Progresso.

Se os negócios não estão progredindo, podem estar retrocedendo. Mas o que isso significa em um mundo que está sempre se movendo mais rápido? Qual é o próximo passo para viagens e despesas (T&E)? E como sua organização será afetada?

Perguntamos aos especialistas: Profissionais experientes, que já rodaram o setor (e o mundo) muitas vezes. Eles entendem e ajudaram a promover as mais recentes tecnologias de T&E. Eles conversaram com centenas de prestadores e líderes em viagens e despesas, além de especialistas do setor. Eles têm uma visão clara de para onde estamos indo.

Este guia leva você com eles. Para as inovações que esperam adiante. Para a estabilidade que eles veem em T&E, pelo caminho mais rápido.



Vamos lá.

Previsão nº 1: A desaceleração da inflação aumentará as oportunidades de viagem.

Faça seu dinheiro render.

O aumento da inflação em 2023 levou os gastos com viagens para além dos níveis pré-pandemia (US\$ 1,48 trilhão até o final de 2024, de acordo com a Global Business Travel Association). O volume de viagens, no entanto, não manteve o ritmo, ou seja: as empresas gastaram mais para viajar menos. Porém, com o recuo da inflação, as empresas podem fazer seu dinheiro render.

Algumas organizações também podem elevar os orçamentos de T&E, mas elevando ou mantendo seus orçamentos estáveis, os líderes empresariais esperam gerar mais valor a cada dólar, iene e euro que gastam em viagens.

“À medida que os líderes se esforçam para posicionar sua empresa para o crescimento em 2025, ainda tentarão manter os gastos dos colaboradores nos níveis de 2024. Com o recuo da inflação, muitos líderes provavelmente esperam que seu orçamento de T&E, mesmo que estável ano após ano, vá mais longe em 2025”.

– Christopher Juneau, SVP,
Líder de marketing de produtos SAP Concur,
Marketing e soluções ISBN

Previsão nº 1:

A desaceleração da inflação aumentará as oportunidades de viagem.

Integração é a resposta.

Reunir T&E em uma plataforma é fundamental para a visibilidade, e a visibilidade é fundamental para garantir que os orçamentos de viagem levem seus negócios ao mais longe possível. Sistemas diferentes e desarticulados, por outro lado, apenas retardam sua empresa. Eles diminuem a visibilidade e aumentam os custos e a probabilidade de erros.

Porém, com um sistema integrado e uma fonte de dados verdadeira, sua empresa terá todas as informações necessárias para operar no seu pico. Além disso, com visibilidade de dados em tempo real, você terá uma imagem clara e precisa de seus gastos, antes, durante e depois de reservar viagens. Assim, você pode negociar taxas com fornecedores, ajustar previsões, criar planos e priorizar orçamentos de forma mais eficaz.

Com uma plataforma unificada, você também pode garantir que suas políticas sejam aplicadas de forma consistente quando os viajantes reservarem viagens e enviarem despesas, protegendo você contra erros caros, fraudes, pagamentos excessivos e muito mais.

O que você pode esperar das expectativas do viajante?

As expectativas dos viajantes continuarão a crescer de praticamente todas as formas. Eles vão querer mais do que sites básicos ou “chatos” de reservas de viagem. Eles exigirão cada vez mais segurança e proteção, especialmente em termos de atualizações contínuas, informações em tempo real e soluções de autoatendimento baseadas em aplicativos durante eventos como condições climáticas extremas ou interrupções geopolíticas (que estão influenciando cada vez mais as decisões de viagem e colocando o dever de diligência em destaque).

Espera-se também que viagens mistas (combinando lazer com negócios) cresçam em demanda. Se você espera que o movimento de retorno aos escritórios e mais contratações dentro da distância de deslocamento de uma sede diminuam as viagens de trabalho/lazer, tenha cuidado. Com as gerações Y e Z, mais velha, dominando as viagens corporativas e as funções de tomada de decisão, as empresas voltadas à experiência do colaborador, incluindo a flexibilidade de viagem, terão que continuar oferecendo esses benefícios se esperarem manter os mesmos níveis de produtividade, satisfação e retenção da força de trabalho.



Previsão nº 1:

A desaceleração da inflação aumentará as oportunidades de viagem.

Veja como ficar à frente.

Acompanhar essas expectativas é fundamental para manter os viajantes envolvidos, seguros e comprometidos com sua empresa. Mas por onde começar?



Procure maneiras de criar experiências mais rápidas de pesquisa para reserva, com opções personalizadas às preferências do viajante e alinhadas às suas políticas. Isso significa reconhecer o status de fidelidade, expandir o conteúdo GDS e aprimorar os mapas para selecionar assentos de companhias aéreas e encontrar locações de carros perto dos principais destinos de viagem. E também significa a capacidade de visualizar e classificar opções de transporte e hotel por emissões de gases de efeito estufa.



Procure aplicativos que forneçam notificações em tempo real quando houver um potencial acidente na companhia aérea, aeroporto ou evento climático que possa interromper a viagem. Esses aplicativos devem fornecer acesso fácil às mais recentes diretrizes e requisitos de viagem, para que os viajantes possam pesquisar seus destinos e tomar decisões fundamentadas sobre para onde ir (ou não ir) antes de reservar, oferecendo informações sobre tudo, desde hospitais e farmácias locais até agitação política, poluição ambiental e pontuações de segurança do bairro para mulheres e comunidades LGBTQ. Por fim, esses aplicativos devem enviar lembretes de renovação de passaporte, para ajudar os viajantes a evitar o estresse e o custo de se esforçar para renovar seu passaporte de última hora, seja para viagens pessoais ou de negócios.



Previsão nº 2: A cautela inicial aumentará a confiança na IA generativa para a gestão de viagens e gastos.

Mais inteligente do que IA.

Dizer que a IA continuará a afetar as viagens de negócios no próximo ano é como dizer que o dinheiro afetará seu orçamento. Mas saber como a IA será usada e como aproveitar seus benefícios? *Isso é útil.*

As equipes de finanças e viagens que gerenciam processos e gastos começarão a ajustar as políticas de T&E para incluir recursos de IA e automação. Como é isso? Mais empresas usarão a IA para mais trabalhos administrativos que tradicionalmente exigiam supervisão humana demorada, respondendo a perguntas como:

- Os gerentes precisam aprovar todos os relatórios de despesas?
- É necessário revisar todos?
- Como as políticas e regras podem ser modificadas para que os viajantes passem o menor tempo possível em ferramentas de viagens e entretenimento?

Para fazer isso e expandir a inteligência em seus processos, você dependerá da integração de seus sistemas de T&E.

“Os prestadores de soluções devem ser incentivados. Esta é uma oportunidade para elevar a confiança e fortalecer as ofertas de IA, o que acabará colocando todos em um bom lugar quando os usuários, e seus empregadores, estiverem prontos para dar esse salto”.

– Jen Moyse, Vice-Presidente, Líder de experiência e assistência ao usuário, SAP Concur

Previsão nº 2:

A cautela inicial aumentará a confiança na IA generativa para a gestão de viagens e gastos.

Novamente, tudo se resume à integração.

Quando as viagens e as despesas estiverem juntas, a IA, incluindo modelos de machine learning, será seus olhos e ouvidos em todo o espectro. IA permitirá auditorias mais nítidas e inteligentes, observando todas as despesas, identificando possíveis fraudes e garantindo que nada seja perdido. IA se aprofundará nos gastos para destacar repetições, erros e compras fora da política, bem como padrões de gastos pontuais que os processos manuais (e os olhos humanos) simplesmente não conseguem ver. E automatizará tarefas, como validar transações para conformidade, o que reduzirá o número de relatórios de despesas tradicionais e aumentará o foco em *relatórios de exceção*.



Em 2025, você verá esses casos de uso de IA evoluírem a um ritmo razoável por duas vias.

1 Para os líderes de finanças, 2025 será o momento de entrar totalmente em IA. Eles aprenderão como usar a IA em seus processos financeiros para tomar decisões mais fundamentadas sobre onde investir. Eles exigirão [ROI da IA](#) e avaliarão economias tangíveis e intangíveis, como maior eficiência, experiência positiva do usuário e conformidade aprimorada. E usarão a IA para fazer um trabalho mais estratégico, como previsão e gestão de riscos.

2 Para os viajantes, 2025 será o ano do ceticismo saudável – ou otimismo prudente – com IA. O [6.º Relatório Anual Global de Pesquisa com Viajantes a Negócios](#) descobriu que 95% dos viajantes a negócios considerariam usar a automação por IA para apoiar suas tarefas. No entanto, os viajantes ainda hesitariam em abandonar o controle total, abordando as ferramentas de IA cuidadosamente, como um experimento. A IA seria vista como uma “assistente útil”, usada para obter recomendações ou identificar anomalias de despesas, mas os viajantes ainda não se sentiriam confortáveis com IA reservando suas viagens ou enviando seus relatórios de despesas.



Previsão nº 2:

A cautela inicial aumentará a confiança na IA generativa para a gestão de viagens e gastos.

O que você deve esperar?

A IA literalmente fica mais inteligente a cada segundo e, no próximo ano, você verá avanços surpreendentes nas ferramentas que seus viajantes e você usam todos os dias.



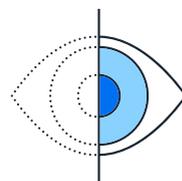
Aprovações pré-viagem:

Espera-se que a IA generativa indique faixas de preços claras e precisas, com base nos requisitos da viagem. Dessa forma, é possível prever com precisão o custo total de uma viagem *antes* do gasto, assegurando a conformidade e a economia de custos.



Maior personalização:

A IA simplificará a experiência de reserva com modelos de machine learning que fornecem recomendações de itinerário com base nas preferências históricas de cada viajante, garantindo que essas recomendações se ajustem às políticas e elevando a eficiência, consideração ambiental e economia da sua organização.



Orientação:

Modelos de linguagens grandes (Large Language Models, LLMs) e machine learning oferecerão:

- Assistência por bate-papo de ponta a ponta, não apenas para consultas e reservas de viajantes, mas também para questões relacionadas a despesas e políticas.
- Notificações antes da viagem, de acordo com a política, sobre ajudas de custo para refeições, seleções de assentos e outros aspectos comuns de uma viagem.
- Previsão de interrupções de viagem, além de opções de remarcação por autoatendimento.



Previsão nº 3:

A consolidação continuará em TMC, enquanto as companhias aéreas e os viajantes colhem os benefícios da Nova Capacidade de Distribuição (New Distribution Capability, NDC).

As preocupações com consolidação e conteúdo serão transferidas de 2024.

Duas das principais tendências do setor de viagens que destacamos em 2024 continuarão em 2025, mas de forma ligeiramente diferente.

Primeiro, as TMCs continuarão se consolidando e, ao se expandirem, poderão ter mais influência nas negociações com seus fornecedores para beneficiar clientes como você. E também precisarão de um número maior de transações para distribuir seus custos, portanto irão procurar ativamente por novos clientes e novas maneiras de expandir as viagens. Por isso investirão em tecnologia, para impulsionar um crescimento mais eficiente, especialmente quando se trata de IA. Por exemplo, as TMCs poderão usar LLMs para ler políticas de viagem, regras tarifárias e até mesmo para responder e-mails básicos do cliente.

Segundo, o frenesi do ano passado sobre [a fragmentação de conteúdo \(incluindo NDC\)](#) se acalmará nos próximos 12 meses. Porém, ainda será um problema significativo para os gerentes de viagens. O [6.º Relatório Anual Global de Pesquisa com Gerentes de Viagens](#) constatou que:



36% dos gerentes de viagens citam que “companhias aéreas que não compartilham conteúdo completo dos canais tradicionais” tornarão seus trabalhos mais desafiadores no próximo ano.

No entanto, os especialistas esperam alguma melhoria.

Previsão nº 3:

A consolidação continuará em TMC, enquanto as companhias aéreas e os viajantes colhem os benefícios da Nova Capacidade de Distribuição (New Distribution Capability, NDC).

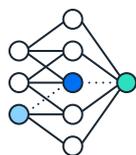
“Até o final de 2025, as companhias aéreas e os viajantes a negócios perceberão os benefícios da Nova Capacidade de Distribuição (NDC), incluindo melhor personalização, agrupamento, preços contínuos e economia”.

– Charlie Sultan, presidente da Concur Travel

Como você capitaliza essas tendências?



A primeira recomendação é fundamental: **Você precisa de flexibilidade para trabalhar com o TMC que melhor se adapte a você**, assim, à medida que a consolidação continuar e suas parcerias mudarem, suas opções não serão limitadas pela sua solução de gerenciamento de viagens.



Em seguida, você precisa aproveitar **o conteúdo de viagem cada vez mais diversificado disponível a você**. Além do NDC mencionado acima, é importante que sua ferramenta de reservas ofereça um nível de configurabilidade com as opções que você e seus viajantes precisam. Em outras palavras, tudo se resume a opções: a flexibilidade de escolher o que funciona melhor para sua empresa e seus viajantes. Isso pode ser:

- A capacidade de trabalhar com qualquer empresa de gerenciamento de viagens (TMC).
- Diversas opções de hotel.
- Companhias aéreas de baixo custo.
- Grandes redes ferroviárias na Europa e no mundo.
- Fornecedores não tradicionais, como Uber e Airbnb.



Previsão nº 4: Os líderes de finanças colaborarão com a diretoria para implementar tecnologias emergentes.

Com o aumento das necessidades dos viajantes, as empresas precisam que seus líderes de finanças assumam maiores responsabilidades em toda a organização. E essas funções maiores trazem expectativas mais altas.

“A parceria entre finanças, TI e segurança precisa continuar a se fortalecer para que as tendências de retorno ao escritório e aumento de viagens não aumentem o risco à postura geral da empresa. Os incidentes com segurança e privacidade representam riscos significativos para as empresas, por isso os investimentos que ajudam a impulsionar o caixa (por exemplo, pagamento automático) e melhorar a postura de segurança provavelmente terão maior prioridade”.

– Victor Domingos, Diretor financeiro,
SAP Concur

Função crescente do departamento financeiro.

O papel de finanças vem se expandindo há algum tempo, sem mostrar sinais de desaceleração. Na verdade, 82% dos diretores financeiros dizem que a função cresceu significativamente nos últimos cinco anos, com o meio ambiente, social e governança (ESG) e fusões e aquisições sendo incluídos em sua participação nos últimos dois anos.*

Finanças terá uma voz maior e ainda maior influência na condução da inovação em sua empresa em 2025. Como será isso? Pense no diretor financeiro como o copiloto do presidente.

De acordo com o [Relatório de percepções dos diretores de finanças da SAP Concur para 2024](#), os diretores de Finanças já são solicitados a se aproximar dos executivos seniores e a ajudar a impulsionar a tomada de decisões rápida e baseada em fatos, aproveitando ferramentas tecnológicas para analisar e prever tendências.

* Fonte: [The Super CFO](#), EgonZehnder, 2024

Previsão nº 4:

Os líderes de finanças colaborarão com a diretoria para implementar tecnologias emergentes.

O departamento financeiro nos une.

No próximo ano, o departamento financeiro continuará a ir além de suas funções para avançar os negócios. Seu foco incluirá da expansão dos negócios até a privacidade de dados, incluindo a gestão de talentos e a sustentabilidade. Isso é o que você pode esperar:



Conformidade e sustentabilidade:

Com o aumento das viagens, os requisitos regulatórios sobre sustentabilidade ambiental também aumentam. O departamento financeiro desempenhará um papel fundamental na orientação de investimentos em tecnologia que priorizem a conformidade e ESG, como soluções que forneçam planejamento e dados sobre carbono, ofereçam recompensas aos viajantes por fazer escolhas sustentáveis ou gerenciem doações baseadas em milhagem e compensação de carbono para organizações sem fins lucrativos voltadas ao clima. E, de acordo com um relatório de 2024 do MIT Sloan, o aumento da legislação sobre sustentabilidade poderia resultar em algumas organizações gastando tanto em relatórios não financeiros quanto em relatórios financeiros.



Segurança e privacidade de dados:

Com o aumento dos riscos associados a violações de dados, falhas de sistema e outros incidentes de segurança cibernética, o departamento financeiro fará parceria com a TI para identificar investimentos em tecnologia que fortaleçam a infraestrutura, minimizem a exposição, otimizem os custos e melhorem a resiliência. Isso inclui:

- Realizar várias auditorias internas e de terceiros, de forma programada.
- Oferta de login único (Single Sign-On, SSO), que permite aos usuários acessar vários aplicativos usando um conjunto de credenciais. O suporte ao SSO baseado em SAML permite que as organizações tenham maior controle sobre o gerenciamento de ID de usuário e política de autenticação.
- Fornecer várias opções de conectividade, que suportam a experiência do usuário enquanto se alinham com as políticas de segurança e as necessidades de integração de software da empresa.



Integração de dados:

Para garantir que tenham uma estratégia integrada de gestão de dados em vigor, as empresas trabalharão em todas as funções para identificar os silos de dados que levam a silos de negócios, reunindo dados em um único local para melhorar o consumo de dados e reduzir a sobrecarga de dados sem aumentar o número de funcionários ou a carga de trabalho.



Previsão nº 4:

Os líderes de finanças colaborarão com a diretoria para implementar tecnologias emergentes.

O departamento financeiro nos une.

O que você também pode esperar do departamento financeiro no próximo ano:



Avaliações de IA:

Os líderes de finanças precisarão saber como a IA pode ser usada em processos financeiros e outros processos críticos para os negócios, para que possam tomar decisões fundamentadas sobre onde investir. E também exigirão uma avaliação completa do ROI de seus investimentos em IA, para que possam avaliar economias tangíveis e intangíveis, como maior eficiência, experiências positivas do usuário e maior conformidade.



Colaboração entre funções:

Os líderes de finanças colaborarão com a TI para identificar oportunidades de automação de viagens, despesas e faturas, com base nos pontos problemáticos e fluxos de trabalho manuais. O [Relatório de insights de diretores de finanças da SAP Concur para 2024](#) descobriu que 58% dos diretores financeiros querem colaborar com líderes de TI no controle de custos e 56% em iniciativas de IA. E também querem trabalhar com líderes de RH para incentivar os melhores desempenhos (64%) e abordar questões de diversidade (56%).



Expansão e crescimento:

Os líderes de finanças oferecem as habilidades e uma visão holística dos negócios que os tornam um parceiro ideal para equipes de TI e engenharia, ao trabalhar na exploração de novos mercados, criação de soluções, automação e padronização de processos multifuncionais e transformação de modelos de negócios. De acordo com o relatório de percepções dos diretores financeiros, 57% dos diretores e líderes de finanças seniores estão investindo fortemente para o crescimento.



Previsões positivas.

Nenhuma previsão é garantida, é claro, mas é difícil encontrar uma imagem melhor do panorama futuro de T&E do que o que você verá aqui. E em meio a todas as expectativas para as quais os especialistas estão planejando, uma coisa é certa:

Há inovações no seu horizonte.

Você verá as inovações em IA, nas integrações de sistemas que mostram como levar seus negócios adiante, nas novas formas de conteúdo de viagem que se traduzem em novas oportunidades e maneiras de economizar, e nas colaboração entre funções que geram melhores ideias. E você não precisa ser especialista para ver que assim se avança mais rápido.

Para saber mais, leia [Como construir um negócio mais resiliente e um programa de viagens e despesas adaptável](#).

Você também pode seguir adiante com o [Guia para o sucesso do gerente de viagens](#).



ptBR (25/01)

© 2025 SAP SE ou uma empresa afiliada da SAP. Todos os direitos reservados. Consulte o Aviso Legal em www.sap.com/legal-notice para obter os termos de uso, isenções de responsabilidade, divulgações ou restrições referentes a este material.

