



WAKEFIELD

6°

**Relatório global
de pequenas
e médias
empresas**

Patrocinado por

SAP Concur

Índice



Viajantes globais de pequenas e médias empresas

Resumo executivo	3
Firme em flexibilidade	4
Buffers de reserva	5
Tornando as viagens mais eficientes	6
Conclusão	7
Observações metodológicas	7

Resumo executivo



As reuniões presenciais são parte importante do trabalho em pequenas e médias empresas, e os viajantes estão experimentando uma diminuição na flexibilidade em algumas áreas significativas quando se trata de viajar a negócios. **Embora 66% dos viajantes de pequenas e médias empresas considerem viajar como crucial para suas carreiras e 76% gostem de viajar, eles ainda recusarão uma viagem por preocupação com sua segurança, convicções sociais ou ambientais, ou o impacto potencial em seu equilíbrio entre trabalho e vida pessoal.**

Com os desafios econômicos, geopolíticos e do setor assolando as empresas no ano passado, **90% dos viajantes de pequenas e médias empresas viram sua empresa reduzir as opções de viagem flexível, incluindo uma queda em áreas importantes relacionadas ao equilíbrio entre vida pessoal e profissional, conforto e sua capacidade de navegar por um cenário congestionado de viagens.** No entanto, as mudanças nas políticas da empresa não são o único desafio que os viajantes enfrentam. Uma grande maioria (88%) foi forçada a mudar uma viagem de negócios nos últimos 12 meses, devido a atrasos, cancelamentos ou outros eventos inesperados.

À medida que pequenas e médias empresas ajustam suas estratégias para atender às demandas dos viajantes sem sacrificar orçamentos, 94% dos viajantes estão abertos a usar automações com tecnologia de IA para apoiar o processo de reserva de viagens. Porém, esta etapa exigirá trabalho, já que 90% dos viajantes precisam de treinamento adicional ou tranquilidade em relação ao potencial de preocupações com viés ou conformidade para se sentirem confortáveis usando esta tecnologia.

Em parceria com a Wakefield Research, a SAP Concur entrevistou 1.595 viajantes a negócios em seis mercados globais para obter percepções sobre o estado das viagens de negócios em empresas de pequeno e médio porte, com menos de 1.000 colaboradores.

Firme em flexibilidade

Para dois terços dos viajantes de pequenas e médias empresas (66%), as viagens de negócios são essenciais para o sucesso na carreira, enquanto uma proporção ainda maior (76%) gosta de viajar a negócios.

Com os negócios tentando equilibrar custos, 90% dos viajantes notaram que sua empresa está reduzindo a autorização para opções de viagem flexíveis. Isso vale especialmente para as opções que poderiam aumentar o conforto ou capacidade de manter o equilíbrio entre vida pessoal e profissional, e até mesmo a capacidade de navegar pelo tumultuado cenário de viagens atual. Além disso, 64% viram maior foco neste ano em exigir aprovações pré-viagem, incluindo quase um quarto (24%) que agora estão vendo esse requisito aplicado a todas as viagens.

Ao tentar equilibrar a vida pessoal e o trabalho, os viajantes a negócios têm menos opções para combinar viagens de trabalho e de lazer. **No ano passado, mais de um quarto (26%) sofreu reduções nas oportunidades de trabalhar remotamente, enquanto viajava a lazer, para evitar tirar férias.** Da mesma forma, 25% viram sua empresa proibir viagens pessoais durante viagens de negócios. Embora essas opções para combinar viagens de trabalho e lazer sejam benefícios bastante recentes,

muitos viajantes esperam por eles, tanto que mais de um em cada cinco (21%) diria “não” a uma viagem de negócios que não lhes permitisse estender a viagem para fins pessoais.

Também houve diminuição nas permissões para opções que ajudam a tornar a viagem mais tranquila e fácil. **Isso inclui pagar mais por um voo sem escala ou direto (28%), usar opções como táxis ou transporte compartilhado em vez de transporte público (26%) e reservar pernoites para descansar após uma viagem de um dia (25%).** Embora estes benefícios possam parecer centrados no conforto, também desempenham um papel vital em ajudar os viajantes a gerenciar o estresse de cancelamentos, atrasos e outros desafios crescentes.

Sem disposição para negociar suas prioridades, os cortes mencionados acima podem colocar colaboradores e empresas em lados opostos. **Uma maioria esmagadora (92%) recusaria uma viagem de negócios por preocupação com sua segurança, convicções sociais ou ambientais, ou pelo impacto potencial em seu equilíbrio entre trabalho e vida pessoal.**

Reduções à flexibilidade nos últimos 12 meses



28%

Pagar mais por um voo direto ou sem escalas



26%

Usar táxis ou transporte compartilhado em vez de transporte público



26%

Trabalhar remotamente enquanto viaja a lazer para evitar tirar licença



25%

Pernoitar para evitar uma longa viagem de um dia

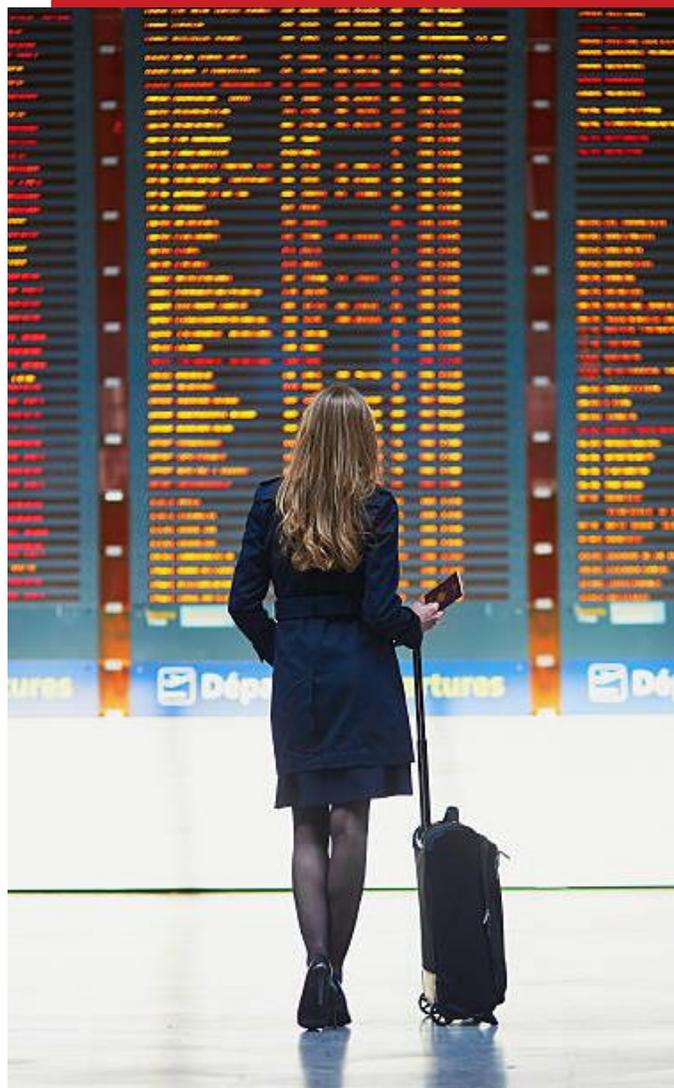
Buffers de reserva

As viagens de negócios estão se tornando cada vez mais desafiadoras, devido a fatores que vão desde preocupações geopolíticas e de segurança até problemas de pessoal do setor, que atrasam viagens e impedem que tudo funcionem tão agilmente quanto antes. No ano passado, 88% dos viajantes foram forçados a tomar medidas imprevistas em resposta a atrasos, cancelamentos ou à necessidade de redirecionar. **Esses obstáculos levaram 80% a reservar proativamente tempo extra em seu itinerário de viagem, para gerenciar possíveis contratempos.**

Uma grande maioria (62%) adiciona um "buffer de reserva" à sua viagem, permitindo tempo extra para a chegada, para que não percam uma reunião se houver atrasos, enquanto 43% reservam tempo adicional para a partida e evitar estresse sobre o retorno para casa. **Um quarto dos viajantes a negócios (25%) é muito cauteloso e acrescenta mais tempo à partida e ao desembarque.**

Quando essas reservas de tempo não são suficientes, um ajuste de última hora que vai além da política da empresa é frequentemente necessário. **Consequentemente, 36% incorreram em despesas adicionais de viagem, devido a cancelamentos ou atrasos, enquanto 31% precisaram reservar viagens diretamente com fornecedores.** A frequência desses eventos demonstra a importância de permitir que os viajantes ajustem uma viagem fora da política da empresa. Na verdade, mais de um quarto dos viajantes (26%) recusaria uma viagem de negócios que não permitisse isso.

Com atrasos e cancelamentos inesperados se tornando o novo normal, alguns viajantes podem prever quais viagens têm mais probabilidade de deixá-los lutando com rearranjos de última hora. **Mais de um quarto dos viajantes (28%) recusaria uma viagem devido à probabilidade de sofrer atrasos ou cancelamento.**



4 em cada 5 viajantes **adicionam reserva de tempo** para gerenciar proativamente os desafios da viagem



Tornando as viagens mais eficientes

Com as pequenas e médias empresas se esforçando para fazer mais com menos, a inteligência artificial (IA) poderia ajudar a gerenciar algumas dessas cargas de viagem.

A esmagadora maioria dos viajantes (94%) identifica pelo menos uma área que consideraria usar a automação por IA durante o processo de reserva. Algumas dessas áreas incluem pesquisas pré-viagem, como orientação por IA sobre bem-estar e segurança (36%), apoio para encontrar opções de viagem sustentáveis (35%) ou a capacidade de pesquisar, comparando opções ou até mesmo fazendo uma reserva (32%).

Os viajantes também estão abertos à IA para obter ajuda em tarefas administrativas demoradas, como conformidade com a política de viagens de sua organização (34%) ou suporte a vistos e documentação (35%).

Mais de um terço (35%) vê utilidade nas opções com tecnologia de IA para capturar e relatar despesas, reduzindo o trabalho tedioso ao retornar de viagem. Isso é de interesse ainda maior para os viajantes das Américas (40%).

Aberto ao suporte para reservas por IA



No entanto, a grande maioria (90%) *ainda* não se sente confortável usando opções habilitadas por IA, e esses viajantes citam barreiras que incluem a falta de know-how e preocupações sobre viés e conformidade. Por exemplo, 39% dos viajantes querem que o treinamento prestado pela empresa para se sentirem confortáveis em usar essas ferramentas, enquanto 38% buscam garantia de que as ferramentas não criam qualquer viés potencial. **A proporção dos que querem confirmação de que seus dados pessoais serão protegidos é ainda maior (45%).**

Conclusão

Viajantes de pequenas e médias empresas consideram as viagens essenciais para o sucesso em suas carreiras, mas expressam preocupações reais sobre como isso afetará o equilíbrio entre vida profissional e pessoal. Com o aumento nos requisitos de pré-aprovação de viagem e a diminuição na flexibilidade em áreas como voos sem escala e viagens prolongadas para férias, as empresas devem esperar alguma resistência. Os viajantes a negócios valorizam a flexibilidade de continuar a viagem para evitar o esgotamento e aproveitar as oportunidades de combinar viagens de negócios e pessoais, ao que se acostumaram. Como atrasos e cancelamentos se tornaram a norma, eles também valorizam opções para mitigar proativamente qualquer possível erro.

Embora os viajantes estejam combatendo os desafios de atrasos, cancelamentos e alterações de horários considerando “buffers de reserva”, dando a si mesmos tempo extra no início ou no final de uma viagem de negócios (ou ambas), isso não atende a todas as necessidades de flexibilidade. Eles querem mais: mais flexibilidade nas opções de viagem e a capacidade de encaixar viagens de negócios em suas viagens pessoais. E eles querem mais flexibilidade para reservar ou remarcar suas viagens. A IA pode ser uma ferramenta útil para ajudar a tornar as viagens de negócios mais tranquilas, embora a maioria dos viajantes tenha preocupações que a empresa precisaria abordar para se sentirem confortáveis para implementá-las em seu processo, desde treinamento sobre como usá-las até a garantia de que a empresa está disposta em evitar vieses ou desafios de conformidade.

Observações metodológicas

A pesquisa global da Concur sobre viajantes a negócios de PME foi conduzida pela Wakefield Research (www.wakefieldresearch.com) entre 5 e 26 de abril de 2024, entre 1.595 viajantes a negócios em seis mercados: EUA, Canadá, Reino Unido, França, Austrália/Nova Zelândia e Países Baixos.

Os resultados de qualquer amostra estão sujeitos à variação de amostragem. A grandeza da variação é mensurável e afetada pelo número de entrevistados e pelo nível das percentagens que expressam os resultados. Para as 1.595 entrevistas conduzidas nesse estudo sobre os mercados de PME, as chances são de 95 em 100 de que o resultado de uma pesquisa não varie, para mais ou para menos, em mais de 2,5 pontos percentuais do resultado que seria obtido se as entrevistas fossem realizadas com todas as pessoas no universo representado pela amostra.



WAKEFIELD

Obrigada

Sobre a Wakefield Research

A Wakefield Research é uma fornecedora líder e independente de pesquisas de mercado quantitativas, qualitativas e híbridas para liderança inovadora e percepções estratégicas.

A Wakefield Research é uma parceira das principais marcas e agências do mundo, incluindo 50 das empresas Fortune 100. Realizamos pesquisas em quase 100 países e nossas pesquisas aparecem regularmente em mídias de alto nível.

WakefieldResearch.com