

O caminho para o **sucesso**: Criando sua política de viagens e despesas

Concur® Viagens e Despesas | PÚBLICO



Índice

- 3** Como acertar sua política de viagens e despesas
- 4** Fundamentos de uma política de T&E
- 7** Pronto para começar
- 10** Considerações gerais
- 13** Conclusão





Pode parecer que redigir uma política de T&E da empresa seria uma tarefa bastante simples. Mas desenvolver políticas que **seus colaboradores realmente usarão e seguirão** pode ser bastante difícil.

Como **acertar** sua política de viagens e despesas

Cenários de negócios em evolução e modelos de negócios operacionais híbridos significam que os gerentes de viagens corporativas de hoje enfrentam novos desafios. A pandemia global causou estragos nas economias e setores internacionais, especialmente na indústria global de viagens e no mundo das viagens corporativas.

Agora, a gestão de viagens e as políticas dos colaboradores devem:

- Ser flexível o suficiente para fornecer orientação em tempo real para os requisitos de saúde governamentais e empresariais em constante mudança para viajantes corporativos
- Abordar o foco crescente na segurança e bem-estar do viajante de negócios
- Adotar e oferecer opções de sustentabilidade
- Entender os sentimentos gerais da comunidade de viagens

Com todas essas pressões, nunca foi tão importante que as equipes de gerenciamento de viagens e despesas (T&E) tomem medidas. Fundamental para planejar essa ação é garantir que suas políticas de T&E estejam atualizadas e alinhadas com o cenário de viagens em constante mudança.

Quer você esteja criando políticas de T&E pela primeira vez ou atualizando as em vigor, você quer escrever um documento que suas equipes realmente lerão, compreenderão, valorizarão e seguirão.

Este guia foi elaborado para ajudar a fazer isso.



O objetivo de uma política de T&E é definir como os colaboradores podem gastar dinheiro da empresa em viagens de negócios e outras despesas relacionadas.

Fundamentos de uma política de T&E

A política de T&E tem como objetivo fornecer orientação sobre gastos de colaboradores, transparência dos tipos de gastos, identificar fornecedores-chave para descontos, aplicar violações de gastos questionáveis e ajudar os viajantes a desfrutar de suas viagens.

As despesas incluem, entre outras:

 Transporte (aéreo, ferroviário, terrestre)

 Hospedagem

 Alimentos e bebidas

 Incidentes relacionados aos negócios

A viagem pode ser local, regional, doméstica ou internacional.

Sua política de T&E deve abranger todas as instâncias que terão impacto monetário quando os colaboradores estiverem realizando negócios em nome da empresa, por isso é importante ser minucioso.



A primeira regra ao desenvolver uma política de T&E é que um tamanho não se encaixa em todos.

O tamanho único não é universal

Há uma chance muito pequena de que a política de T&E de uma empresa seja perfeita para outra empresa. Cada empresa é diferente. Sua política de T&E deve refletir sua empresa com considerações como:

- Cultura da empresa
- Tolerância ao risco
- Interpretação de requisitos e regulamentos
- A necessidade de exceções
- Ser autoritário ou permissivo

Atraente

Há uma tentação de querer escrever um romance ao desenvolver uma política. Os colaboradores são mais propensos a ler e entender descrições de políticas curtas e diretas:

- Mantenha o texto no mínimo para que os colaboradores possam lê-lo – Pense no CliffNotes
- Forneça um resumo que seja essencial ao assunto
- Lembre-se, você não precisa abordar cada ocorrência de despesa detalhadamente, mas dê uma visão clara do panorama geral

Mantenha simples

Nada é mais frustrante do que passar semanas ou meses redigindo uma política de T&E que ninguém lerá. Então o que você pode fazer? Simplifique pensando em quais são os detalhes importantes que você gostaria de ver em uma política:

- Inclua um índice simples
- Compartimentalize em seções para que as pessoas possam encontrar facilmente o que estão procurando
- Use marcadores em vez de parábolas longas e elaboradas
- Escreva frases curtas em vez de parágrafos longos

Tenha em mente que o uso de linguagem complexa não torna a política mais respeitada: tudo o que consegue é fazer com que as pessoas não queiram ler.



O primeiro passo que você deve dar é **obter alinhamento** com sua gerência sênior e as partes interessadas.

Alinhar e não exagerar

O primeiro passo que você deve dar é obter alinhamento com sua gerência sênior e as partes interessadas. Suas políticas geralmente são um reflexo direto da cultura da sua empresa:

- Sua gerência sênior quer um ambiente de obrigações ou exatamente o oposto?
- Eles querem que todos os tipos de despesas sejam definidos ou diretrizes amplas sob as quais os colaboradores possam operar?
- Qual será o processo de aprovação das despesas?

Depois de ter uma orientação clara, você pode definir a expectativa e iniciar o processo de desenvolvimento.

Tenha em mente que, muitas vezes, há a tendência de exagerar nas políticas de T&E que tentam criar um ambiente de "comando e controle", em oposição a um que promova o empoderamento dos colaboradores (permitindo que os colaboradores façam escolhas para melhor atender às suas necessidades de negócios). Muitas empresas tendem a errar do lado de não confiar em seus colaboradores e se concentram demais no que você não tem permissão para fazer.

Não puna os 95% dos colaboradores que sempre querem fazer a coisa certa pelas ações dos 5% que querem tirar vantagem de uma situação.

Mantenha sua política de T&E

Cada política é um documento dinâmico e deve acompanhar o cenário de negócios em constante mudança e a evolução da empresa:

- Revise suas políticas com seus principais interessados pelo menos uma vez por ano
- Atualize quaisquer alterações de política em suas ferramentas de reservas e despesas para que tudo esteja alinhado e, se automatizado, sincronizado



Cada seção deve ser sucinta, interessante e relevante.

Pronto para **começar**

Definir os objetivos e a aplicabilidade da política

A política de T&E define os padrões e princípios para aquisição e reembolso de despesas de negócios. É importante que os colaboradores vejam a quem a política se aplica:

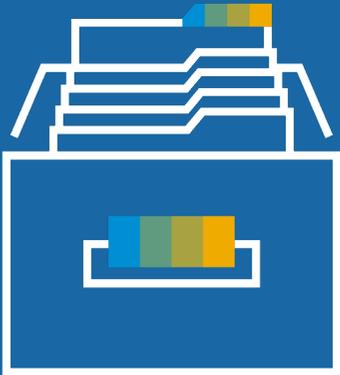
- Definir expectativas e isonomia em todos os níveis de gestão
- Se aplicável, informar os colaboradores sobre quaisquer adições específicas necessárias em seu país devido às regulamentações locais
- Mencione que, ocasionalmente, você pode precisar adicionar diretrizes temporárias de T&E, como quando há uma emergência. Se isso acontecer, diretrizes relacionadas a viagens separadas serão emitidas para os colaboradores relevantes

Estabelecer responsabilidade

Lembre aos leitores que todos compartilham a responsabilidade fiscal pelo bem da empresa e são encarregados de gastar em seu nome, além de serem representantes da organização em todos os momentos:

- Explique que o não cumprimento da política de T&E da empresa pode levar a riscos legais e financeiros
- Deixe claro desde o início que a não conformidade por parte de um colaborador pode levar a uma ação disciplinar, incluindo demissão
- Forneça links para outras políticas, como seu código de conduta ou políticas de compras

Certifique-se de que os colaboradores saibam onde podem encontrar a política. Quem tem a responsabilidade de atualizar esta política, datar as atualizações da política e como essas atualizações serão comunicadas a todos os colaboradores também são coisas a serem consideradas.



Índice

Sua política de T&E deve fornecer orientação clara sobre onde encontrar os diferentes componentes que compõem a política. Quais são as principais categorias sob as quais você escreverá?

Seja qual for a sua decisão, você precisa de títulos claros e detalhes importantes que são lançados em cada categoria.

Aqui está uma lista de componentes críticos recomendados:

- Definições – viagens de negócios, conformidade, responsabilidade, substituição de outras políticas
- Fraude e consequências dos relatórios de despesas
- Programa de cartão corporativo
- Fornecedores preferenciais
- Gestão de risco/diretrizes de emergência de viagem
- Metodologias de reserva de viagem aceitáveis – online, agência, fornecedor direto
- Processos de aprovação de viagens, se aplicável
- Tipos de viagem aceitáveis - incluindo companhias aéreas, ferroviárias, classes de serviço e voos fretados
- Acomodação aceitável e tipos de hospedagem – classes de serviço
- Transporte terrestre aceitável – tipos e classes de serviço
- Uso de carro pessoal, milhagem
- Lazer e viagens pessoais - defina as regras para adicionar tempo pessoal a uma viagem de negócios
- Entretenimento de negócios
- Alimentos e bebidas – diretrizes de ajuda de custo para refeições ou diárias
- Telecomunicações e conectividade
- Diretrizes/autorização de reembolso de despesas
- Pontualidade do envio de despesas
- Requisitos de recebimento
- Despesas reembolsáveis e não reembolsáveis
- Alterações específicas do país



Considerações gerais

Ótimas políticas de viagens e despesas devem estar alinhadas e elas devem explicar claramente todas as diretrizes e regras que você espera que os colaboradores sigam.

Em primeiro lugar considere conversar sobre os princípios da empresa. Por exemplo, “nossa cultura é construída sobre uma base de honestidade, integridade e confiança e nosso princípio orientador é que todos os colaboradores devem agir no melhor interesse da empresa em todos os momentos”.

Além disso, defina expectativas e responsabilidades claras desde o início, incluindo:

- Cada colaborador tem a responsabilidade de ler, compreender e apoiar a política de T&E, incluindo quaisquer complementos relevantes da política local
- Confiamos que os colaboradores usem o bom senso comercial ao enviar despesas da empresa
- Cada despesa deve passar pelo teste de razoabilidade e a aprovação de uma despesa pelo gerente pode ser revertida se a empresa considerar a despesa excessiva, inadequada ou em conflito com o código de conduta da empresa. Se este for o caso, a empresa pode rejeitar ou negar o reembolso de despesas
- A empresa usa um processo de auditoria multicamadas para analisar todas as despesas relacionadas aos negócios. Qualquer uso indevido fraudulento ou inapropriado de fundos ou relatórios da empresa resultará em ação disciplinar, incluindo demissão (sujeito às leis aplicáveis)

No cenário de negócios atual, os colaboradores devem entender os requisitos legais/ implicações das autoridades fiscais sobre de onde estão conduzindo os negócios e o que estão gastando. A automação de programas fiscais de IVA/GST é um elemento vital de um programa de T&E ao fazer negócios globalmente.



O resultado é que a **automação de despesas** pode economizar dinheiro para a empresa e aumentar a produtividade dos colaboradores.

A automação de despesas é um componente crítico

As práticas recomendadas exigem políticas e processos integrados de T&E em um formato digital usando ferramentas automatizadas. Eles andam de mãos dadas, mesmo se gerenciados por organizações separadas.

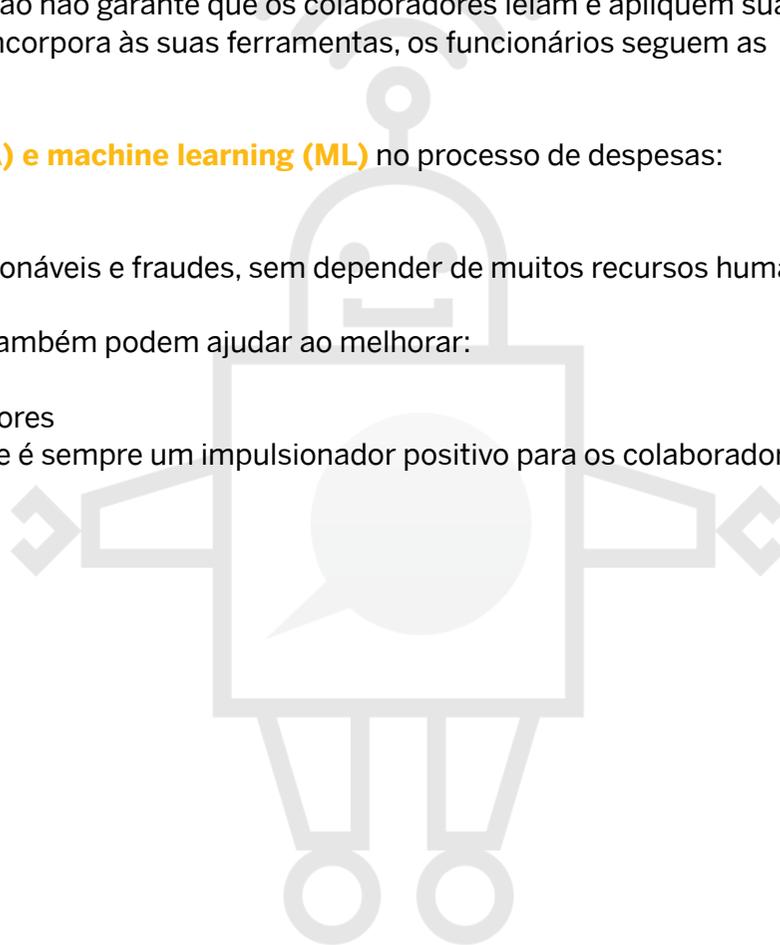
Além disso, o uso de ferramentas digitais de gerenciamento de viagens e gerenciamento de despesas que acomodarão suas políticas nos aplicativos de software pode ajudar a garantir que seus programas de aquisição para pagamento estejam alinhados e simplificados para os usuários. O uso da automação não garante que os colaboradores leiam e apliquem suas políticas, mas quando você a incorpora às suas ferramentas, os funcionários seguem as políticas por padrão.

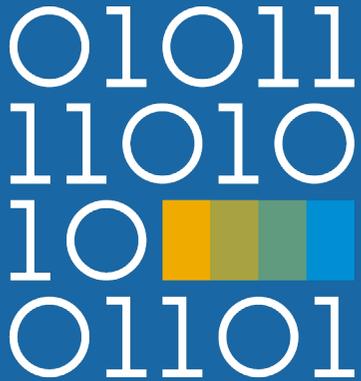
Usar **inteligência artificial (IA) e machine learning (ML)** no processo de despesas:

- Permite 100% de auditoria
- Ajuda a reduzir gastos questionáveis e fraudes, sem depender de muitos recursos humanos

Os processos digitais de T&E também podem ajudar ao melhorar:

- Produtividade dos colaboradores
- Velocidade de reembolso, que é sempre um impulsionador positivo para os colaboradores





É **fundamentalmente importante** poder fornecer relatórios gerais da empresa e detalhados da linha de negócios.

Pelos números

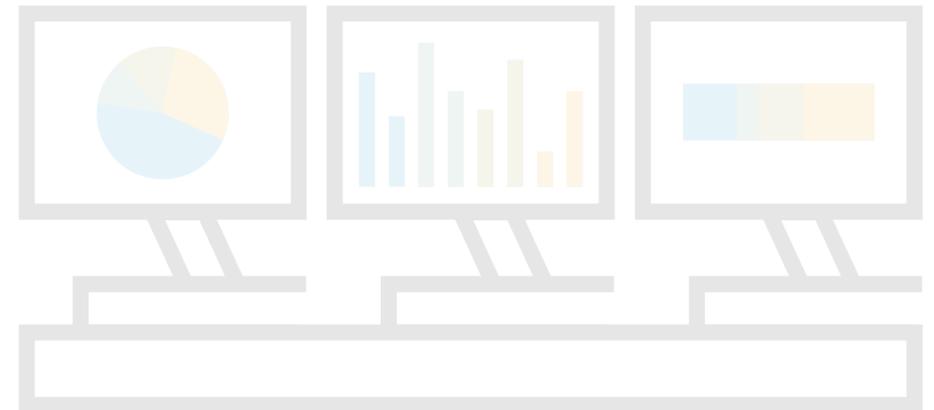
A melhor fonte única de verdade sobre gastos com viagens e despesas são seus dados de despesas. É aí que você encontrará todos os gastos que não vão para os cartões de crédito corporativos e todos os gastos que vão direto para o fornecedor.

Você simplesmente não pode executar um modelo de negócios eficaz sem informações precisas e oportunas.

Ele fornece informações sobre:

- Como estão seus programas de T&E
- Quem são seus principais fornecedores e suas divisões de custo médio
- Gastos por empresa, organizações e indivíduos em uma infinidade de áreas, juntamente com gastos questionáveis, padrões de gastos etc.

Os dados de despesas são uma **ferramenta essencial** para ajudar a gestão de T&E a se tornar consultora confiável das linhas de negócios, pois ajudam os responsáveis pelo orçamento a entender melhor como seu orçamento é consumido.





Em última análise,
uma **política de T&E bem redigida** ajudará a aumentar a adoção sobre a aplicação e melhorar a moral dos colaboradores.

Conclusão

Quando se trata de elaborar sua política de T&E:

- Defina objetivos e metas claras
- Foco na simplicidade para ajudar a reduzir os pontos de atrito dos colaboradores e melhorar a experiência do usuário final
- Certifique-se de que os colaboradores saibam onde podem ter suas perguntas respondidas
- Maior eficiência de ponta a ponta, produtividade dos colaboradores, facilidade de liquidação, automação de processos e análise de dados de T&E devem ser seus principais motivadores

Considere o uso de [software de T&E totalmente integrado](#) e aproveite ao máximo a tecnologia móvel existente. Uma solução de T&E automatizada que preenche previamente cobranças de fornecedores, empresas de cartão de crédito, categorias de despesas comuns e recibos, como despesas com refeições de negócios, aluguel de carros, lavanderia, quartos de hotel e passagem aérea, pode economizar o tempo dos colaboradores. Também pode ajudar a aumentar a produtividade, permitindo que eles se concentrem em seu objetivo principal de negócios.

Além disso, usar uma [solução de gestão de despesas](#), que tenha funcionalidade de dispositivo móvel e permita o envio e a aprovação de despesas de colaboradores por meio de recibos fotografados, não é apenas essencial para os negócios, mas é considerado o melhor da categoria.



Recursos de suporte

Criar uma política de despesas pode ser um processo demorado. Aqui estão alguns recursos recomendados para ajudá-lo.

E-books

Estes E-books contêm dicas detalhadas (com exemplos) para o sucesso da elaboração de políticas:

[Como criar políticas claras e executáveis que melhoram o fluxo de caixa](#)

[Crie ou atualize sua política de viagens e despesas](#) - Para pequenas e médias empresas

Dê um passo adiante com [este guia](#), que mostra como configurar ou melhorar um programa integrado de viagens e despesas.

Vídeos sob demanda

Durante este [evento virtual sob demanda](#), nossos especialistas em soluções SAP® Concur® respondem a perguntas sobre criação de políticas, conformidade e melhores práticas.

Esses webinars da série de treinamento de administração de clientes para pequenas e médias empresas cobrem tudo, desde práticas recomendadas até ferramentas que você pode usar para criar políticas de despesas que apoiem mudanças positivas:

[Aprimore sua política de viagens e despesas](#)
[Como sua política de viagens e despesas pode apoiar a sustentabilidade](#)

Estamos aqui para ajudar a garantir que sua política e programa atendam às suas necessidades e para ajudar a aproveitar ao máximo seu investimento em soluções de T&E. Entre em contato com seu representante SAP Concur quando estiver pronto para explorar a elaboração ou aprimoramento de sua política de despesas. Ou visite-nos online no site concur.com para saber mais.

Modelos

Elaborar uma política do zero pode ser complicado, mas um modelo de política de despesas pode ajudar você a começar:

Nossa ferramenta [Criador de Políticas de Despesas](#) ajudará você a criar um modelo de política de despesas personalizável com apenas alguns cliques.

Este [documento](#) explica cada seção que você deve cobrir, cabeçalhos sugeridos e texto de exemplo para copiar ou alterar para refletir as necessidades da sua empresa.

Blogs

Esta [publicação no blog](#) compartilha dicas importantes sobre como se tornar um fornecedor confiável e consultor de políticas de viagens e despesas em sua empresa

