



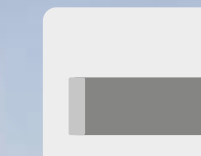
T&E Benchmark Brasil

Travel & Expense





Este pdf é interativo. Navegue entre as seções clicando nos ícones e botões e vá direto aos assuntos que mais te interessam.



Neste ano lançamos a **1ª edição da Travel & Expense Benchmark Brasil**. Um estudo pensado para fornecer dados relevantes para que você avalie sua empresa e operação em comparação às principais práticas do mercado.

Aproveite!

Daniele Amaro - CEO



Nossas boas-vindas ao **Travel & Expense** Benchmark Brasil!

Este estudo tem como objetivo identificar os modelos de gestão predominantes nas empresas brasileiras e trazer **insights relevantes** para que você compare sua gestão, processos e controle de viagens e despesas corporativas à de empresas de todo o território nacional.

Ao final, preparamos uma **seção especial** onde comparamos o comportamento de empresas de dois grupos em relação à adoção de tecnologias em seus processos de gestão de viagens e despesas.

O Grupo A é composto por empresas com faturamento superior a R\$100 milhões anuais, enquanto o grupo B é constituído por empresas com faturamento entre R\$5 e R\$100 milhões anuais.

Os dados foram coletados no primeiro trimestre de 2021 e o estudo se divide em três principais tópicos:

Processos e Tecnologia

Gestão e controle

Políticas



Conceitos importantes para o estudo:

- **Viagens:** Todo processo de solicitação, reserva, emissão e gerenciamento de passagens aéreas, hotéis, locações de veículos e outros serviços agregados no atendimento de viagens a trabalho de colaboradores ou convidados.
- **Despesas:** Todo processo de gestão de gastos corporativos realizados pelo colaborador. Despesas como almoço, jantar, alimentação, diárias, deslocamentos com carro próprio, carro de frota, aplicativos de mobilidade como Uber e 99.

Este processo engloba:

- **Adiantamento de valores a colaboradores**
- **Prestação de contas dos valores adiantados**
- **Solicitação de reembolso de despesas pagas com recurso do próprio colaborador**





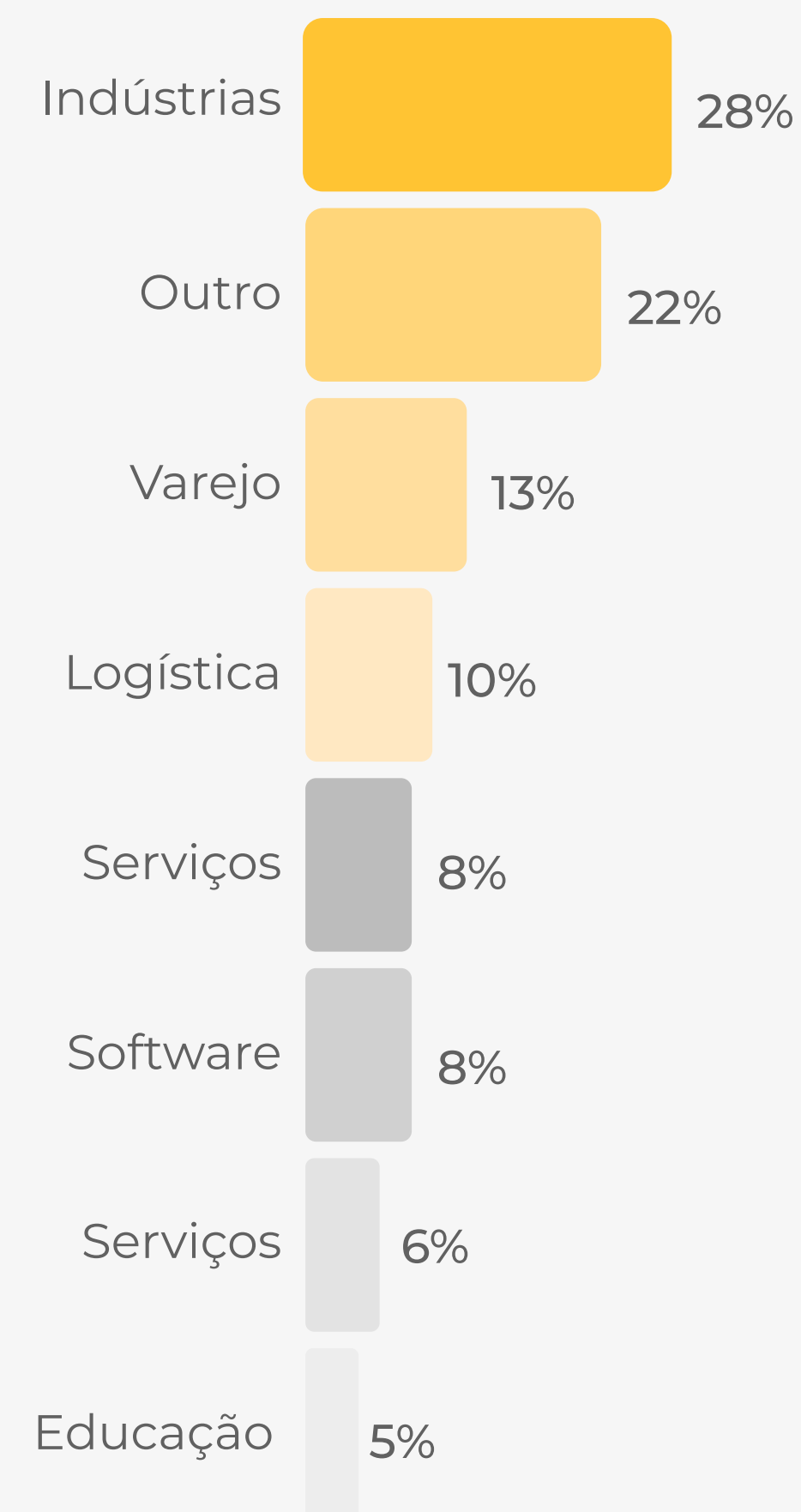
Sumário

Perfil dos Respondentes

Na primeira edição do estudo, 71 empresas responderam à pesquisa. Iniciamos nossas análises justamente pelo perfil destas empresas. Entenda a distribuição dos respondentes por segmento no gráfico ao lado.

O segmento predominante entre os respondentes, com **28%**, foi a **indústria**, seguido do varejo com **13%** e logística com **10%**. Os segmentos de Serviços financeiros e Software tiveram igual representatividade no estudo, ambos com **8%**. Demais setores tiveram menor participação.

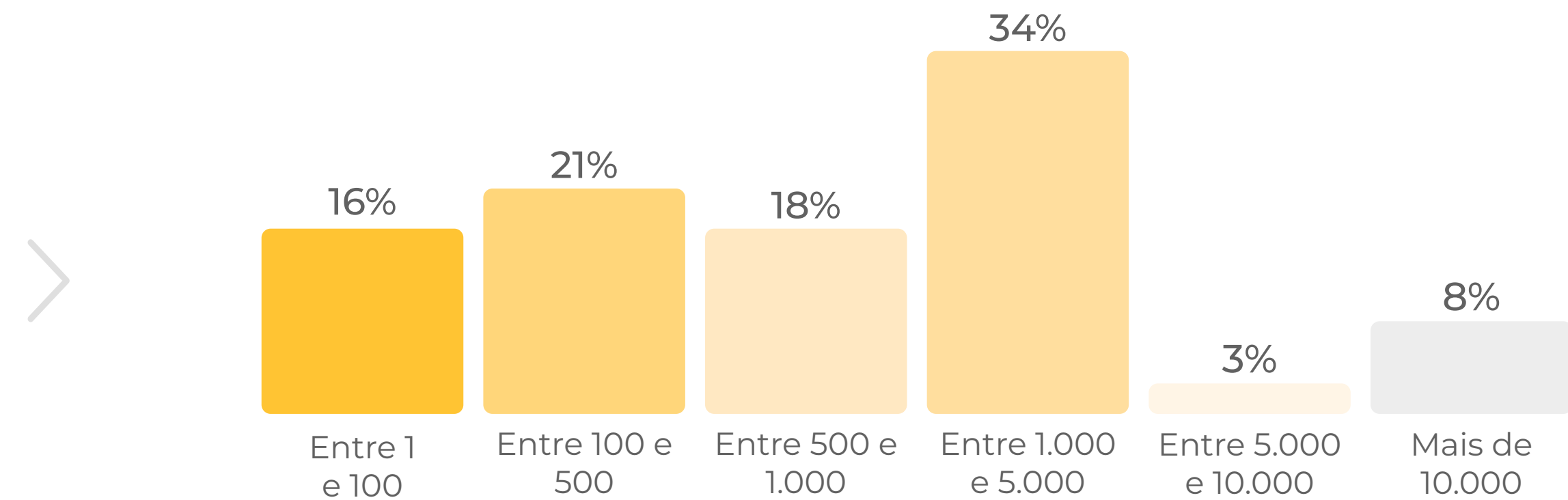
Empresas por segmento:



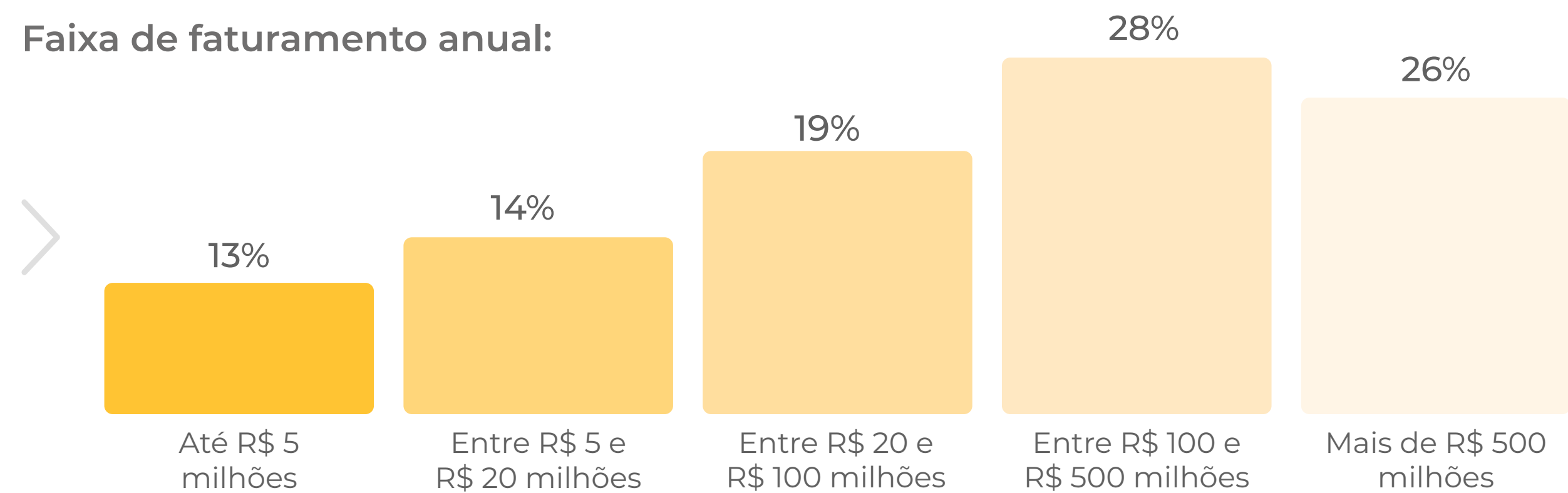
Mais de **60%** das empresas respondentes possuem 500 ou mais colaboradores. A faixa dominante é de **1000 a 5000** funcionários, representando **34%** dos participantes .

Empresas com faturamento acima de 100 milhões são maioria entre as participantes totalizando **54%**. Destas, **28%** têm faturamento entre 100 e 500 milhões e **26%** acima de 500 milhões ao ano.

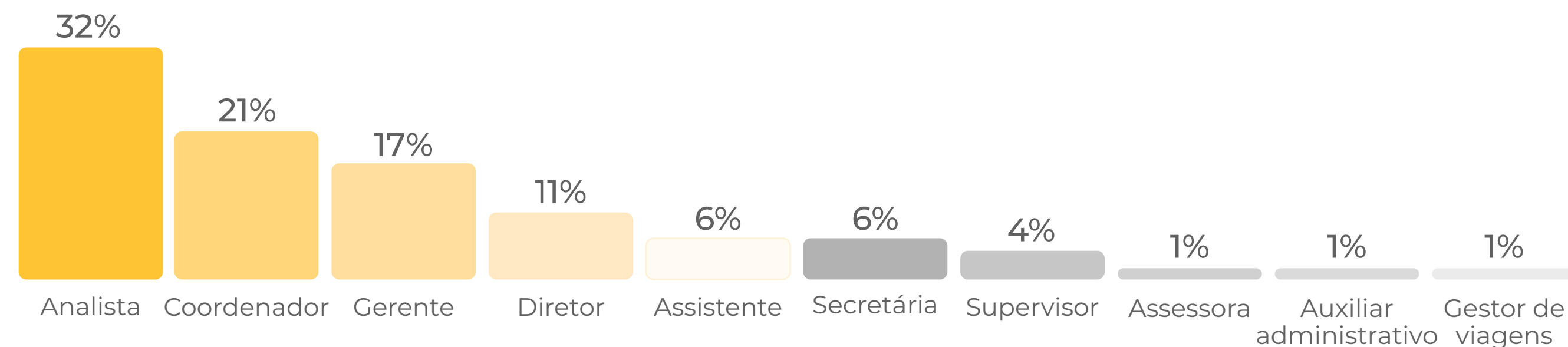
Número de funcionários:



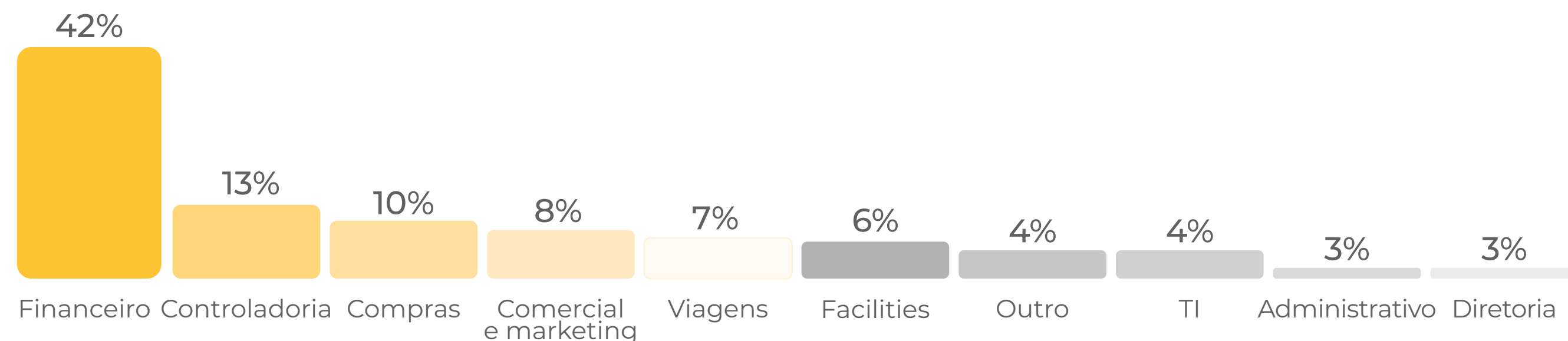
Faixa de faturamento anual:



Cargo atual dos participantes:



Setor em que os participantes trabalham:



Cerca de **49%** dos respondentes ocupam posições de coordenação, gerência ou são membros da diretoria.

Ainda sobre o perfil profissional dos respondentes, mais de **40%** atuam no setor financeiro de suas empresas, seguidos por profissionais de controladoria com **13%**. Demais respondentes se dividem de forma bastante equilibrada entre os setores.

Processos e tecnologia_

Entre os pontos mais importantes da gestão de despesas e viagens corporativas é saber como executar os processos e quais os custos envolvidos.

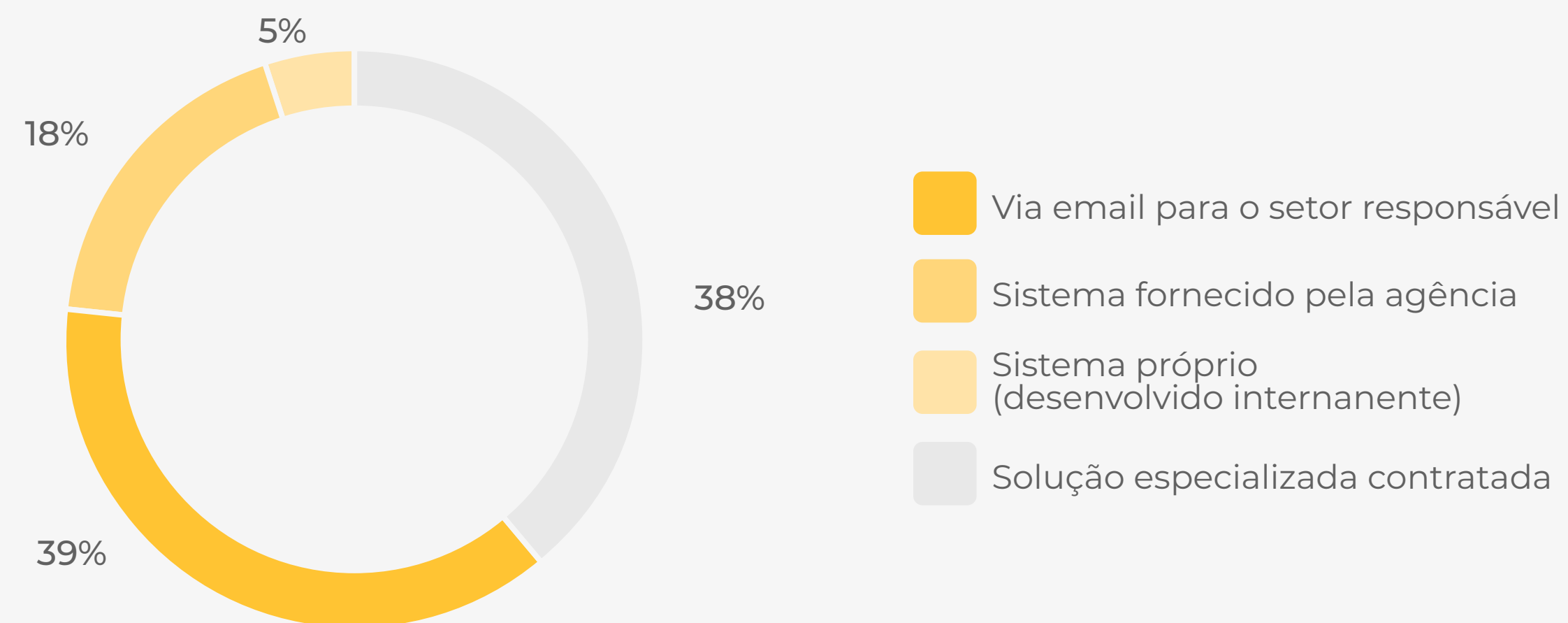
Nesta sessão, abordaremos as principais práticas em processos e adoção de tecnologias para gestão de viagens e despesas corporativas.



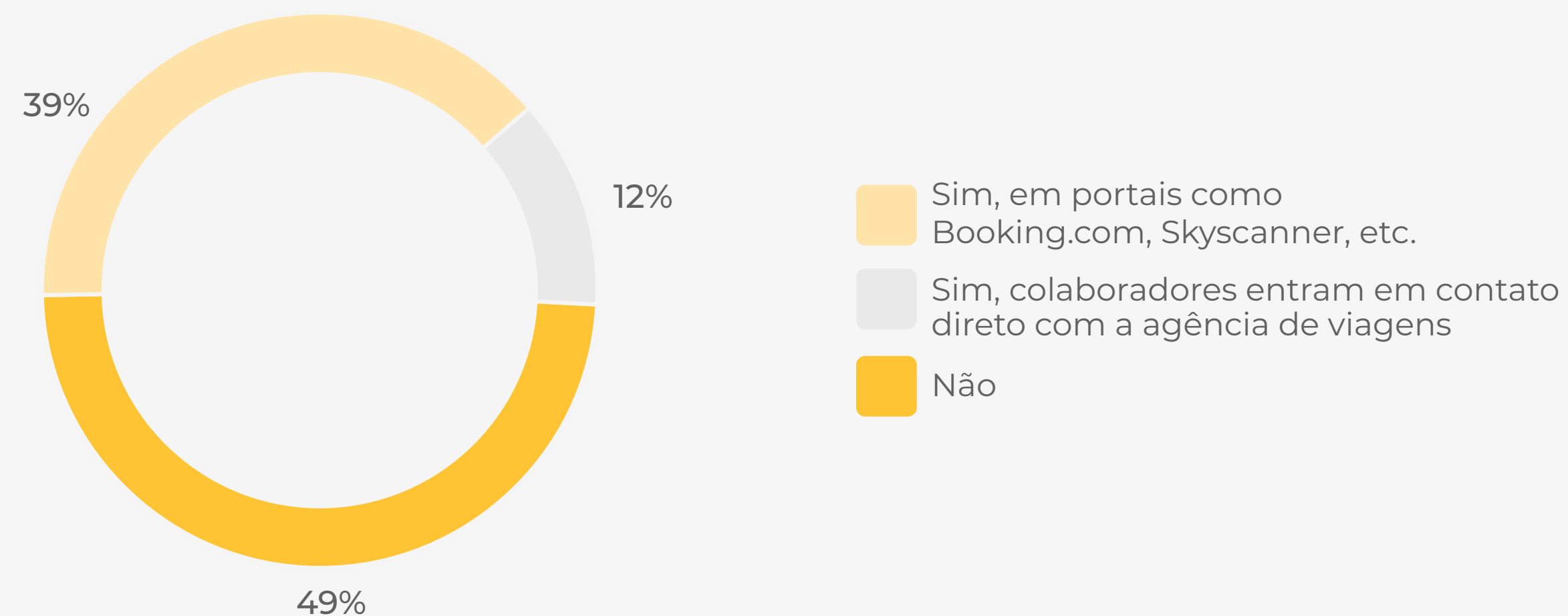
Quase **40%** das empresas ainda realizam solicitações de serviços de viagem via e-mail. Enquanto, **61%** utilizam tecnologias, sejam elas desenvolvidas internamente, contratadas ou fornecidas por agências de viagens.

Quando abordadas sobre o comportamento do viajante corporativo, **39%** responderam que seus colaboradores pesquisam passagens aéreas e hotéis em canais que não a plataforma corporativa. Ou seja, pesquisam em sites diretos e OTAs (Online Travel Agencies) como Booking.com, Trivago, Skyscanner e outros.

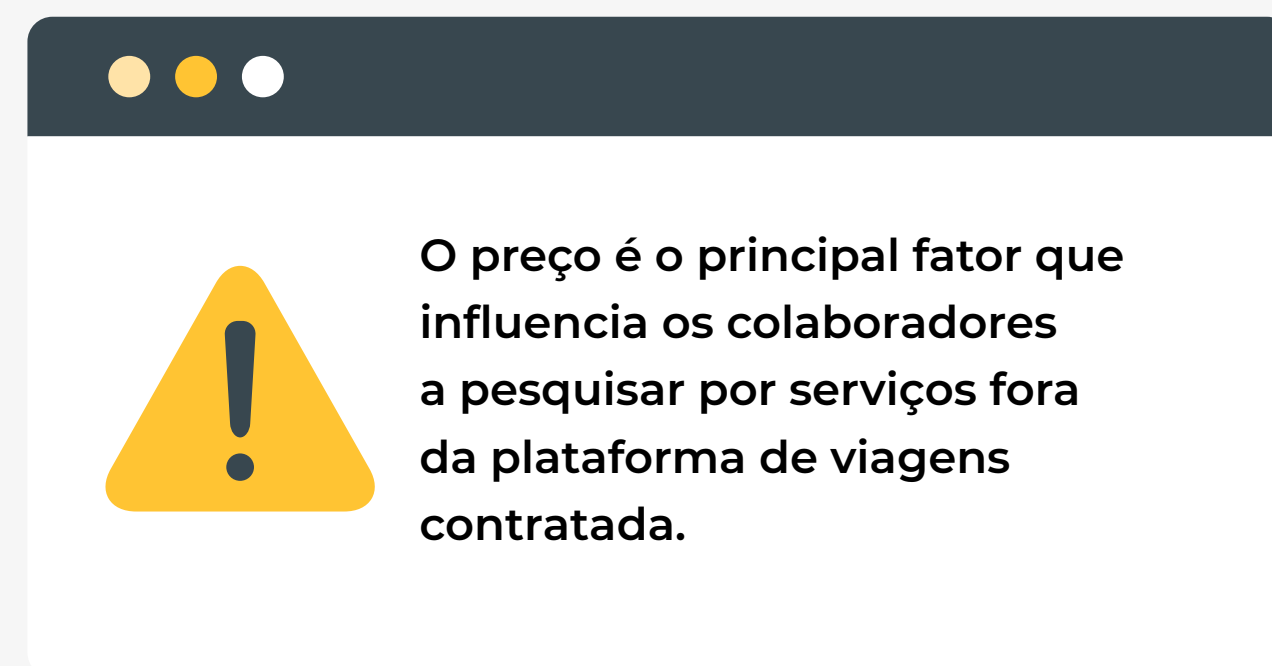
Como seus colaboradores realizam o processo de solicitação de serviços de viagens corporativas?



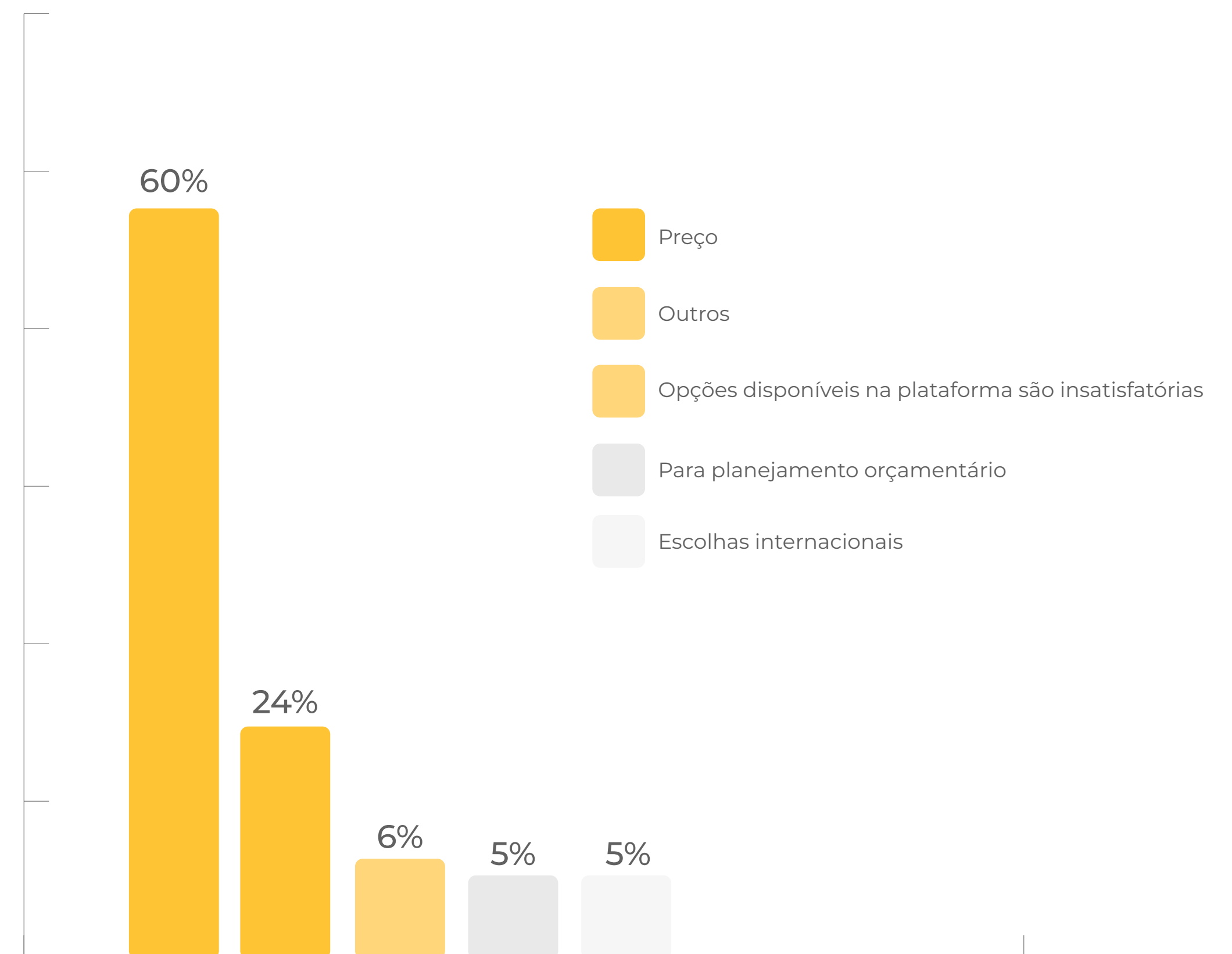
Os viajantes da sua empresa pesquisam por passagens aéreas fora da plataforma de viagens corporativas?



Entre as empresas que afirmam que seus colaboradores realizam pesquisas em sites como skyscanner e booking.com, **60%** acreditam que o principal motivo é o **preço**.

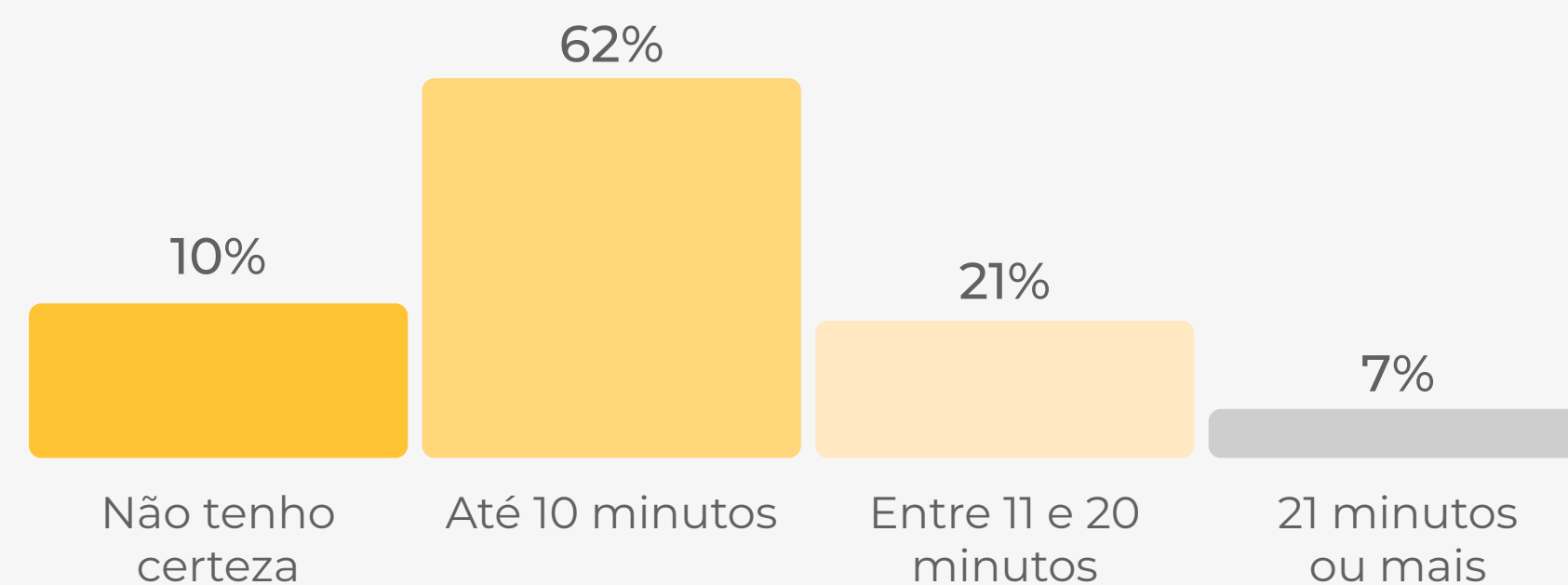


Por qual motivo você acredita que os seus colaboradores realizam pesquisas fora da plataforma de viagens corporativas contratada?



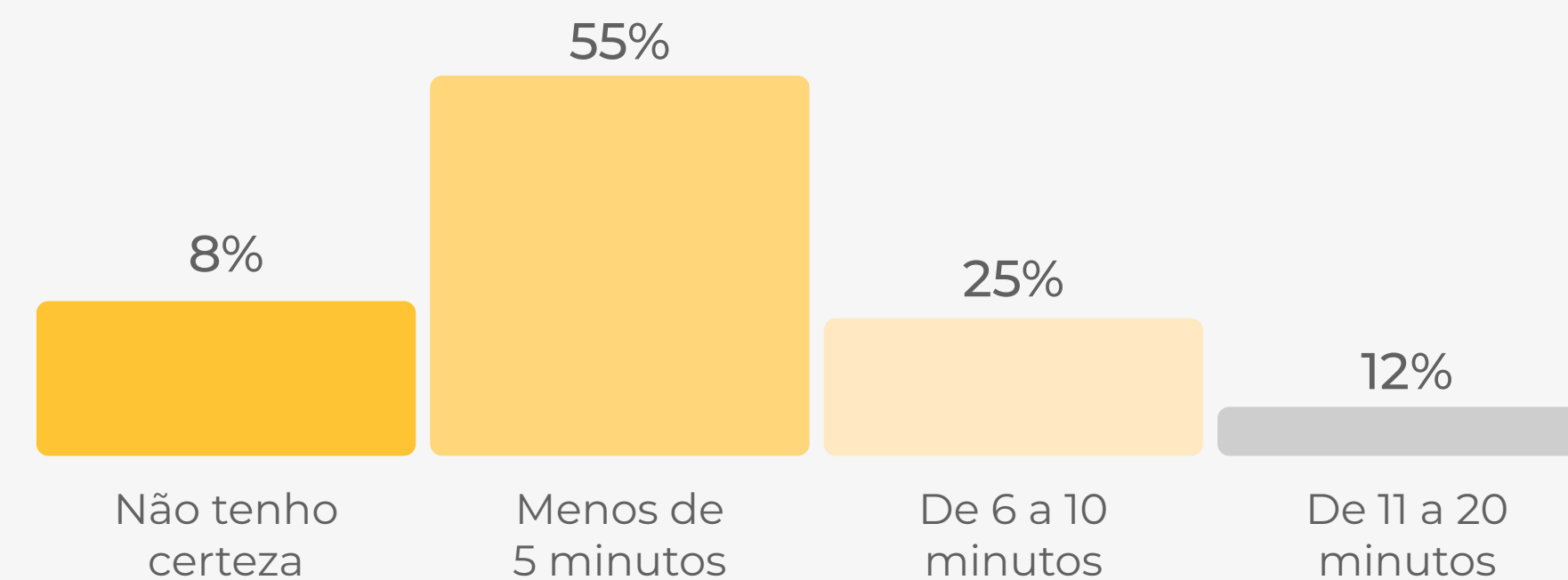
Para **62%** das empresas, o tempo médio que cada colaborador leva para este criar e enviar um relatório de despesas ou solicitação de viagens é menor que 10 minutos. Outros **28%**, acreditam que o tempo despendido pelo colaborador é superior.

Quantos minutos leva para criar e enviar um relatório de despesas ou solicitação de viagens?



E com relação a aprovação, para **55%** das empresas os gestores levam menos de 5 minutos para realizá-la.

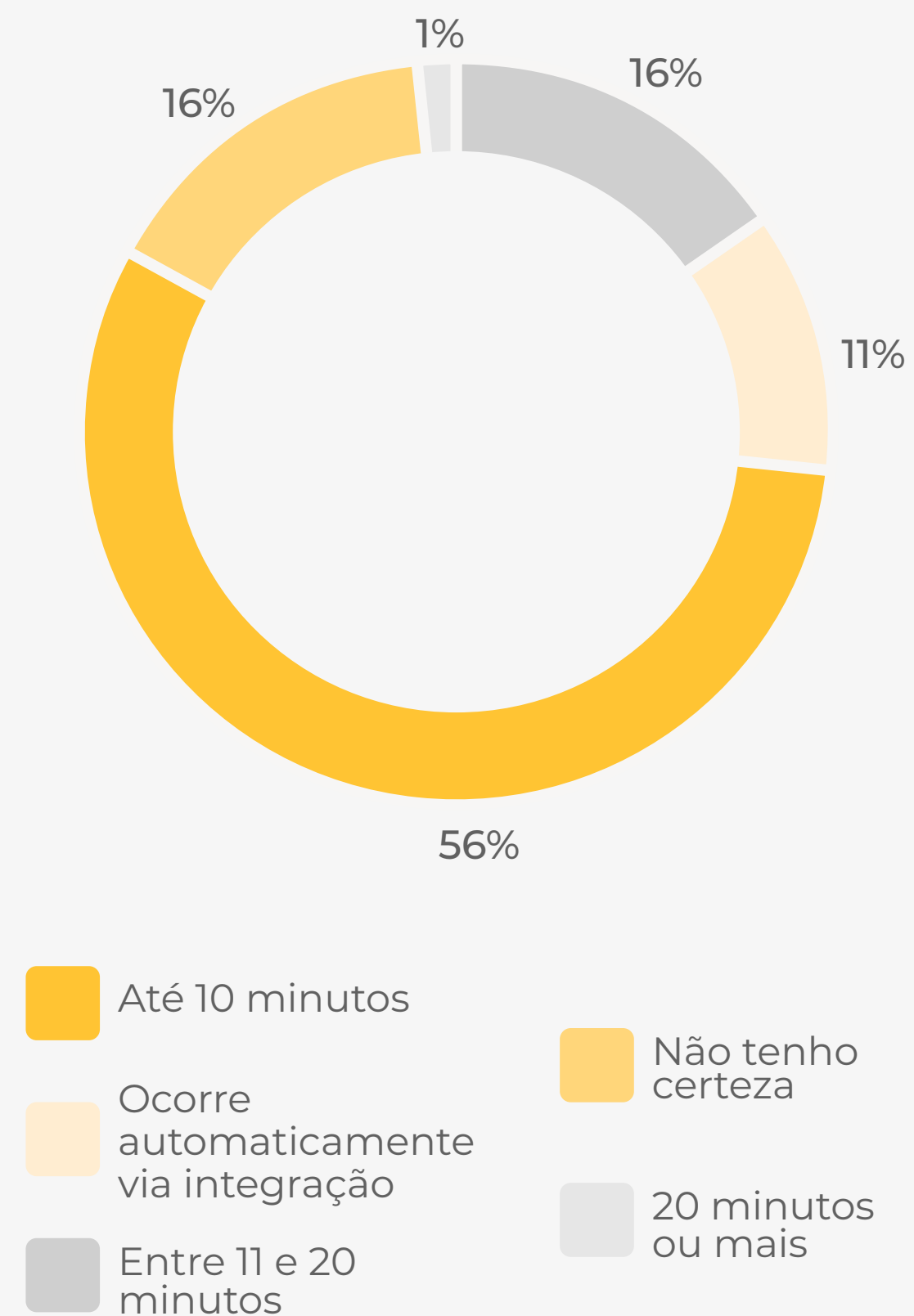
Quantos minutos um gerente ou conferente gasta analisando e aprovando um relatório de despesas ou solicitação?



Quando analisado o tempo que o backoffice necessita para registrar uma única prestação de contas no ERP, a grande maioria, **56%** respondeu que menos de 10 minutos.

Uma outra parcela, **16%** menos expressiva, informou levar entre 11 e 20 minutos. E, somente **11%** possui o processo integrado automaticamente ao ERP, eliminando o processo manual.

Quanto tempo é necessário para realizar o registro de 1 (uma) prestação de contas ou reembolso no ERP?



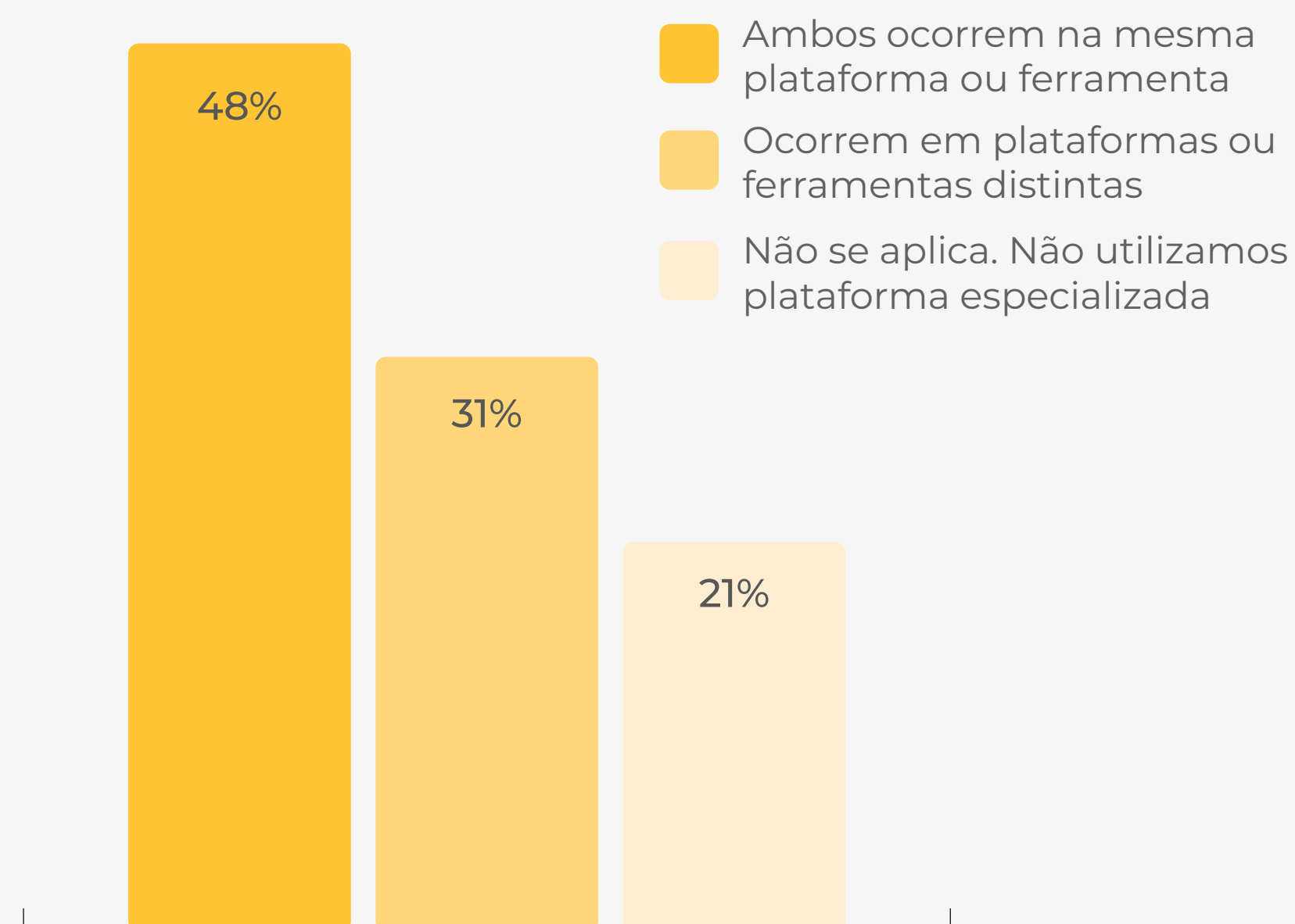
Com relação ao método utilizado nas corporações para solicitação de reembolsos e prestação de contas das despesas corporativas, **48%** informou utilizar soluções especializadas, **18%** planilhas e **11%** fazem o registro diretamente no ERP.

Como realizam o processo de solicitação de reembolsos e prestação de contas?



Com relação a plataforma utilizada, **31%** responderam que utilizam plataformas distintas para gestão de viagens e gestão de despesas corporativas, enquanto **48%** realizam os processos centralizados em uma única plataforma.

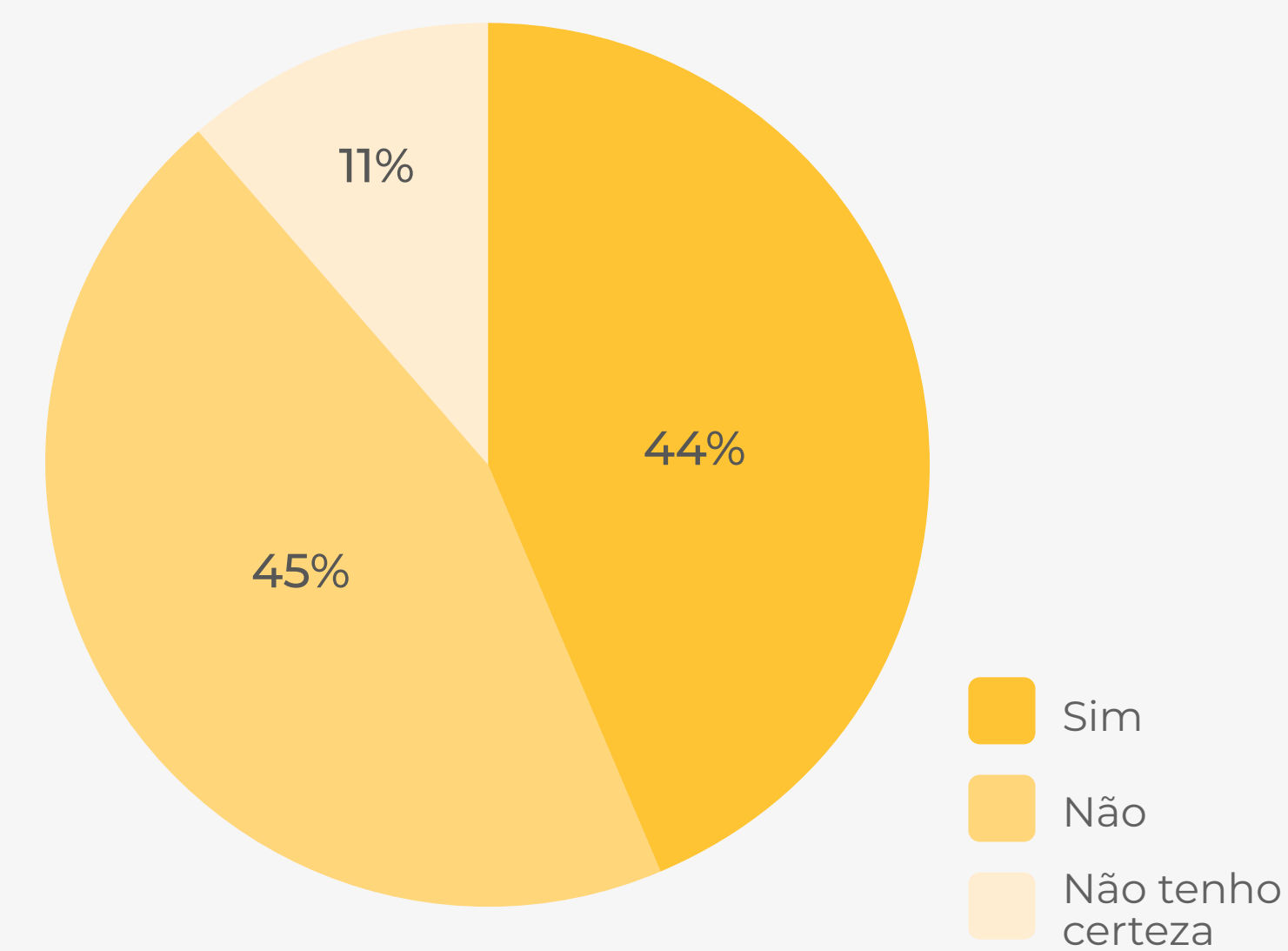
As prestações de contas e solicitação de serviços de viagens são realizadas na mesma plataforma especializada?



Quando questionados sobre a integração das plataformas para gestão de despesas utilizadas com outros sistemas utilizados no backoffice, como os ERPs, RH e CRM, a divisão foi bastante equilibrada.

Cerca de **45%** dos respondentes afirmou que os sistemas não são integrados, enquanto **44%** declararam ter algum tipo de integração.

Sua solução para reembolso e prestação de contas é integrada a outras ferramentas utilizadas no backoffice?



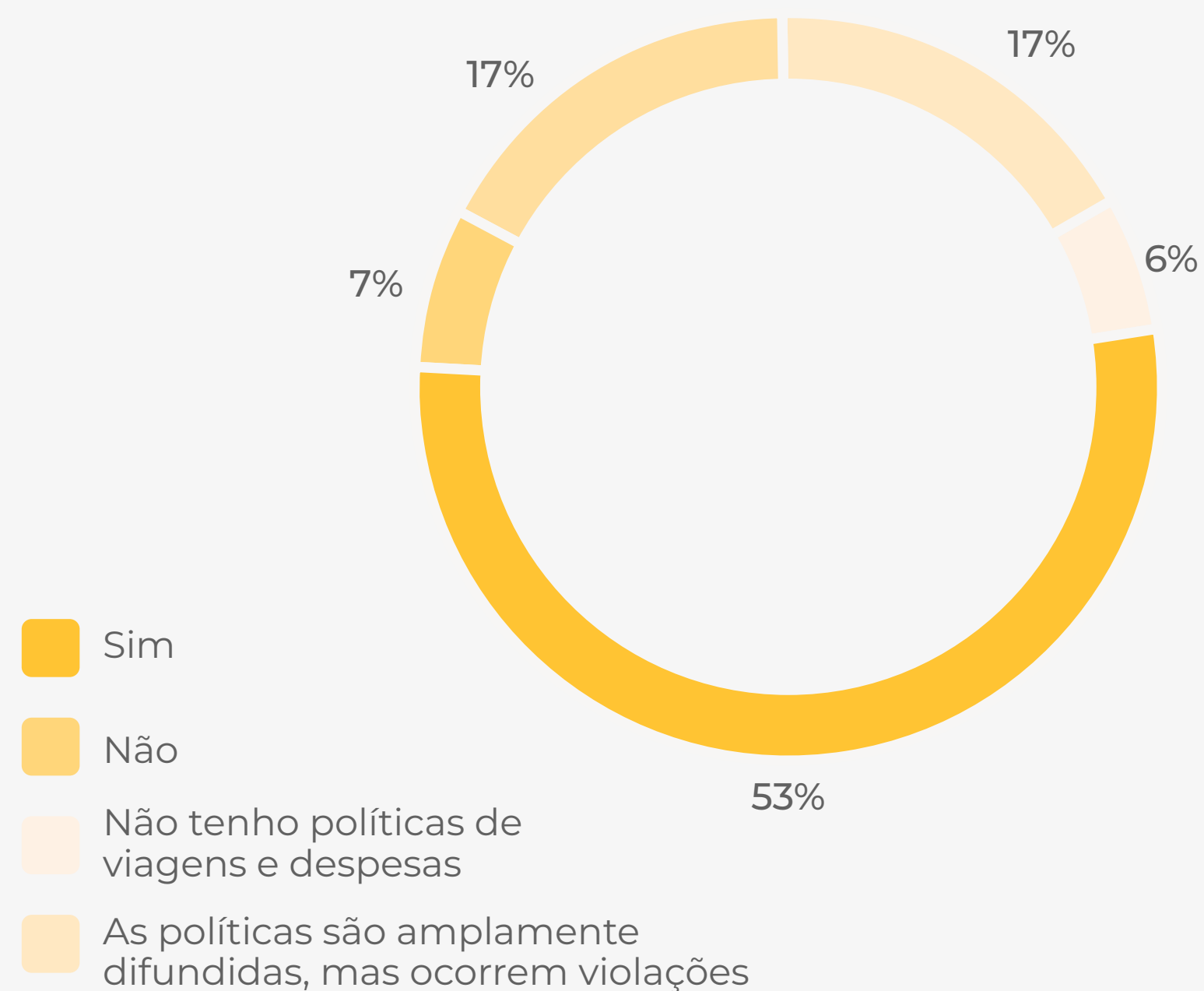


Políticas_

A definição e aplicação de políticas, sejam elas de despesas ou de viagens, são essenciais para a garantia de compliance e controle de custos nas empresas.

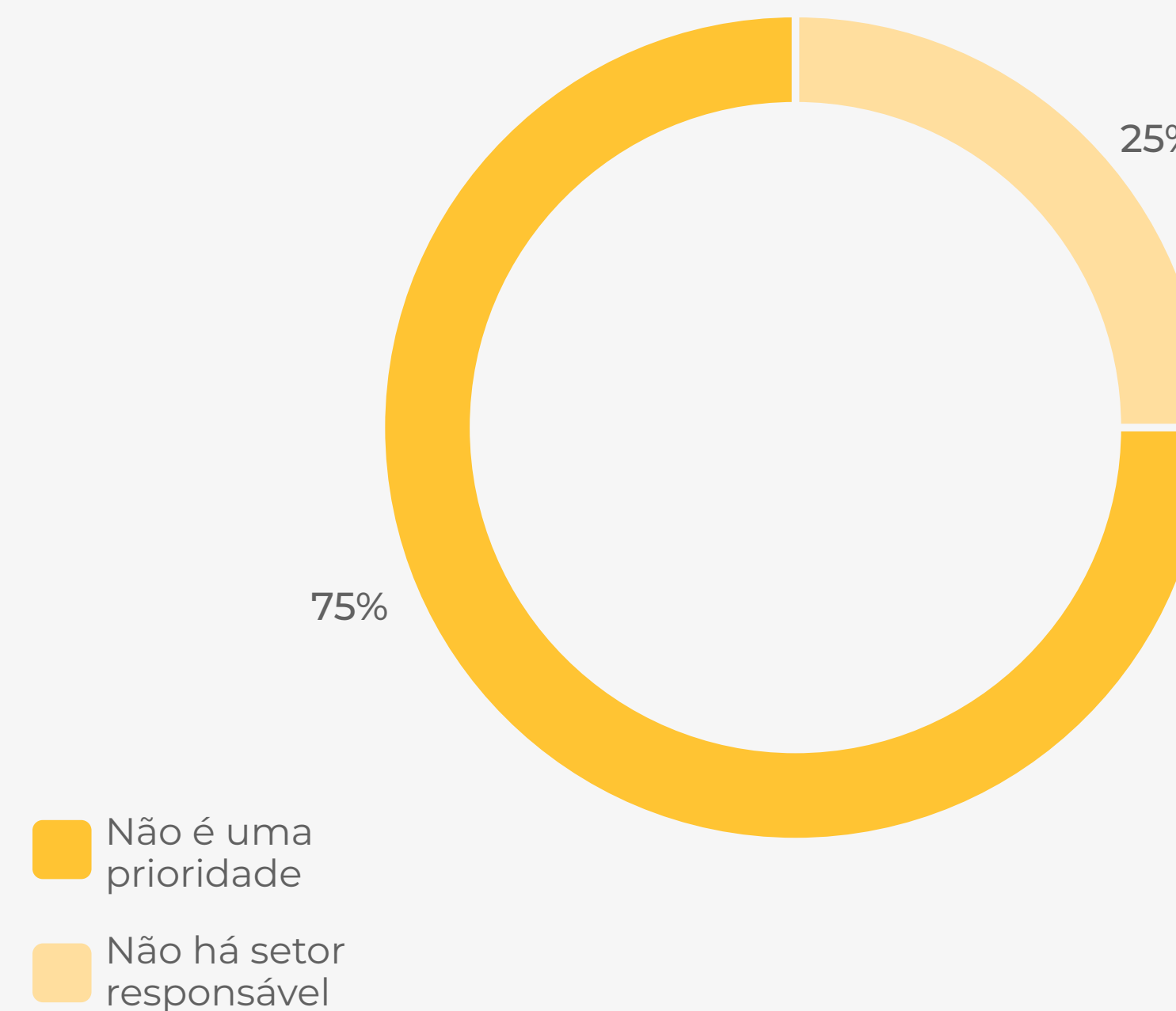
Quando questionadas sobre política de viagens e despesas, um pouco mais da metade, **53%**, afirmou que as normas são amplamente difundidas e seguidas pelos colaboradores. Enquanto **17%** afirmam que, apesar de ter as políticas difundidas, ainda há muitas violações.

Suas políticas de viagens e despesas são amplamente difundidas e seguidas por seus colaboradores?



Entre as empresas que não possuem política de viagens definida, o principal motivo é a falta de prioridade em se construir a política, com **75%** das respostas, seguido pela falta de um setor responsável pela área, **25%**.

Por qual motivo sua empresa não possui políticas de viagens e despesas definidas?

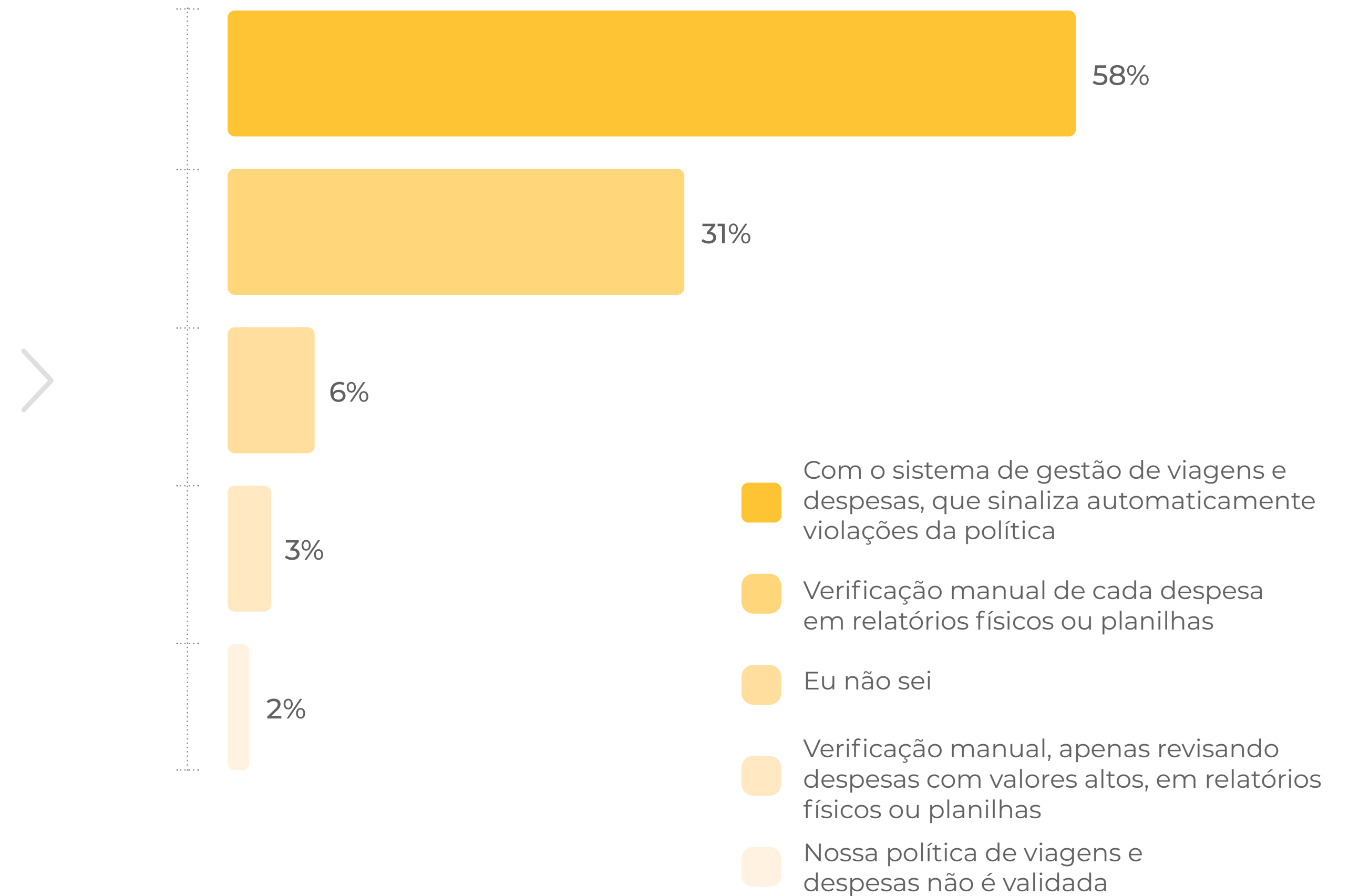


Sobre a validação de políticas de viagens temos as seguintes estatísticas:

- **Em 58% das empresas respondentes, o sistema de gestão de viagens e despesas sinaliza automaticamente sobre os desvios de política.**
- **A validação manual das políticas de viagens ocorre em mais de 34%* das empresas. Dividindo-se entre a verificação individual das despesas e serviços e a validação apenas dos valores muito acima da política.**

* Somatório dos percentuais 31% e 3%

Como sua empresa valida as políticas de viagens e despesas?

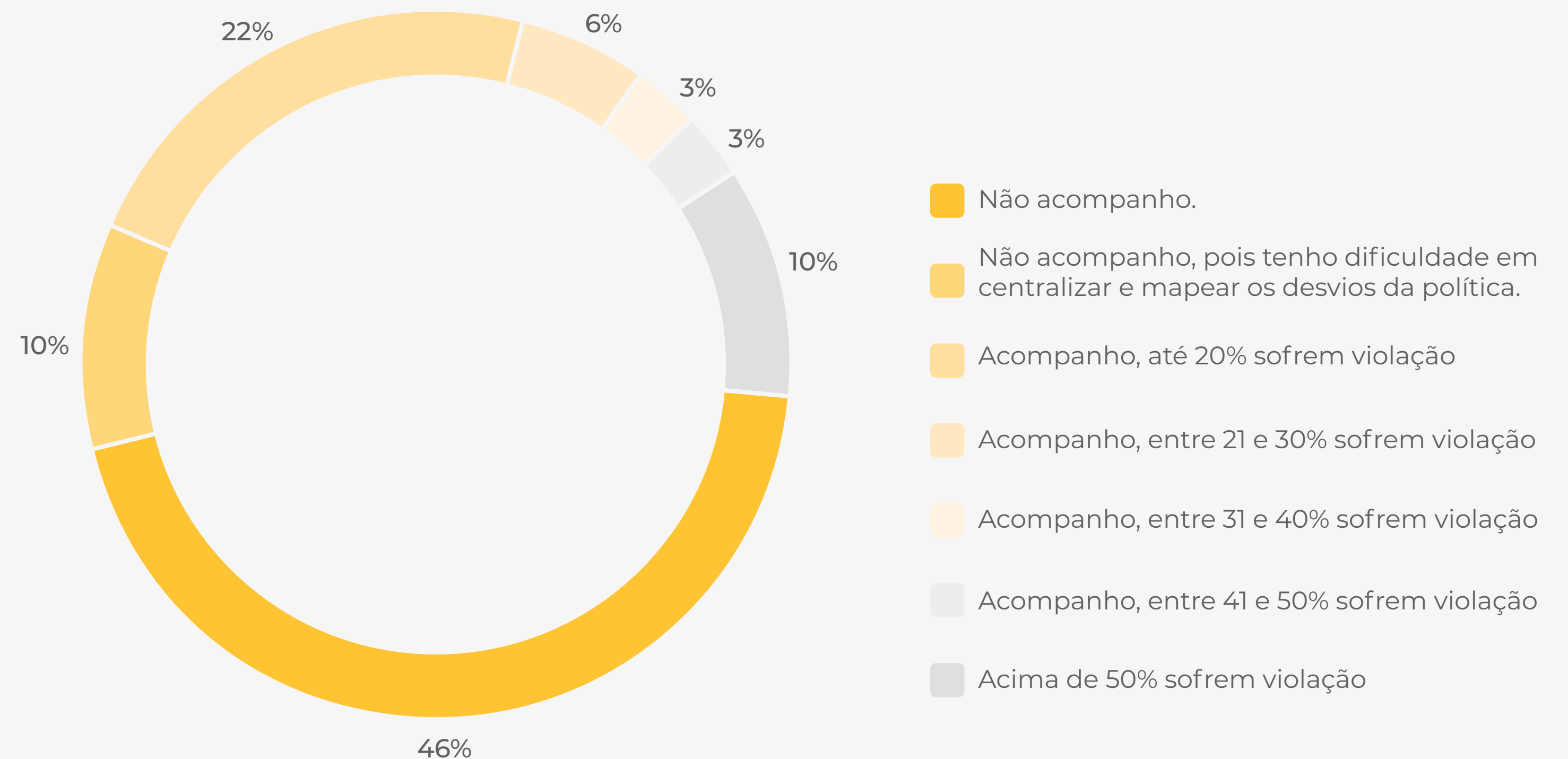


56%* dos respondentes declarou que não acompanha o percentual das viagens e despesas de seus colaboradores que violam políticas.

Para as empresas que acompanham este percentual, **22%** afirmam que as viagens e despesas com violação de políticas representam até **20%** do total, enquanto **10%** declaram que **50%** ou mais das despesas sofrem violação da política.

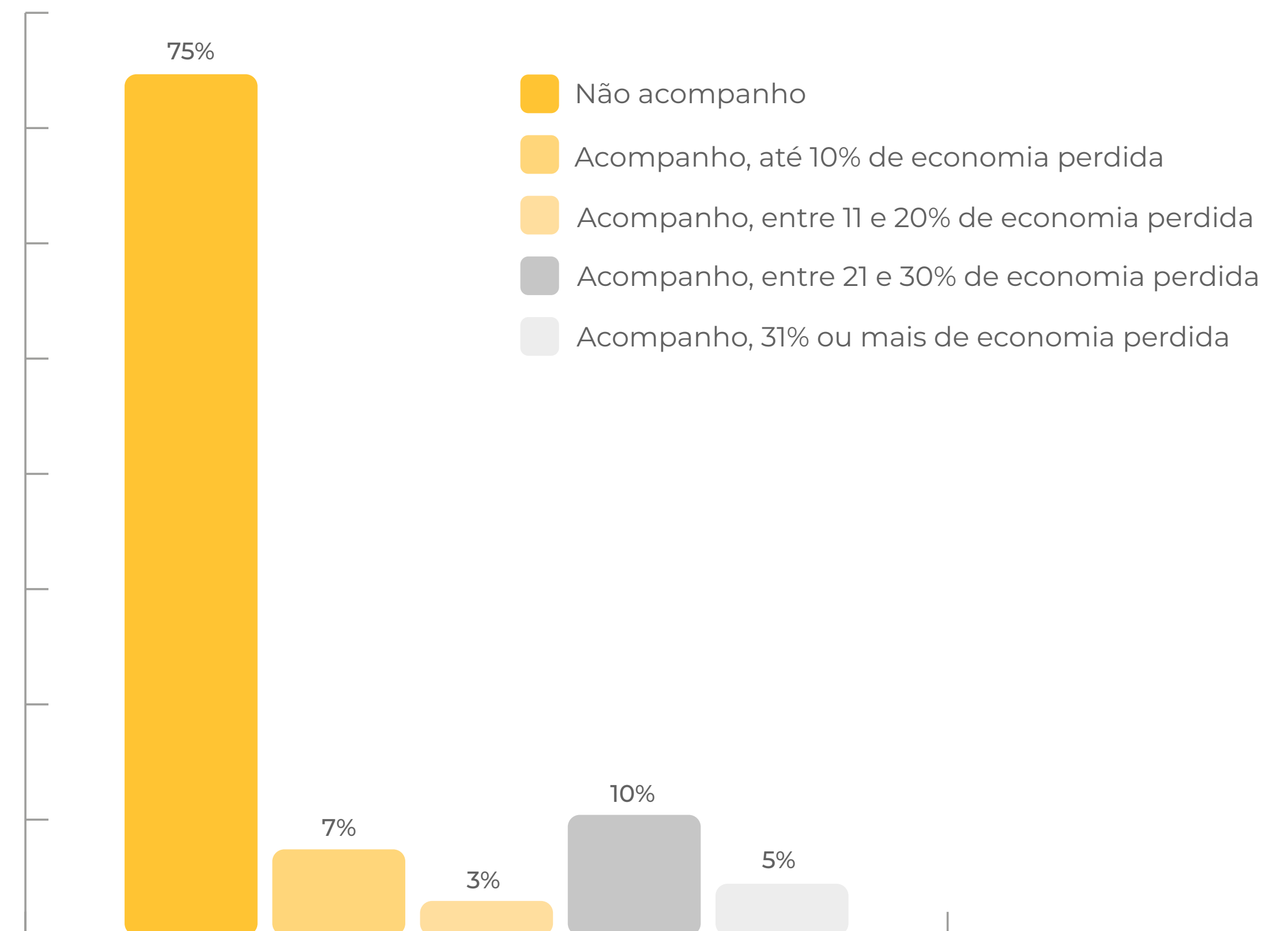
* Somatório dos percentuais 46% e 10%

Você acompanha o percentual de viagens e despesas que violam as políticas? Se sim, qual o percentual de violação?



Ainda sobre o tema, **75%** afirmaram não acompanhar o custo gerado em função da violação de políticas. Além disso, mais de **10%** dos respondentes reconhecem que a empresa gasta até **30%** a mais em despesas de viagem devido à violação de políticas.

Sua empresa acompanha o custo gerado em políticas violadas? Se sim, qual a economia perdida devido a desvios de política?



Gestão_

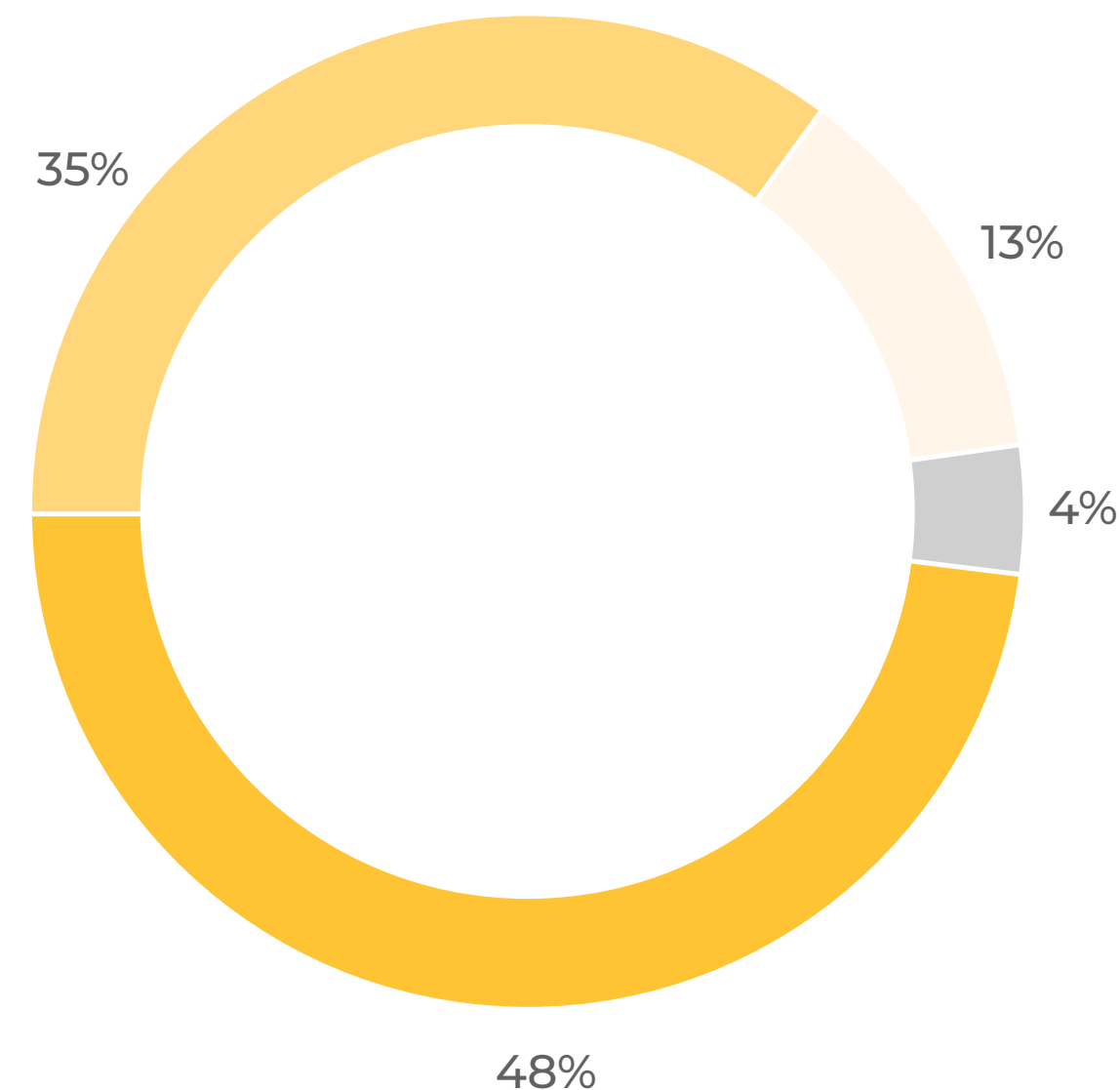
Na sessão sobre gestão abordamos indicadores e desafios relacionados às viagens e despesas corporativas.



No levantamento, questionamos as empresas sobre a definição de orçamento para viagens corporativas.

Ainda que, a maior parte das empresas tenha respondido que, sim, existe um orçamento planejado, a maioria de **48%**, não o utiliza como uma ferramenta de gestão, contra **35%** que o controlam com rigidez.

Existe um orçamento planejado para viagens corporativas?



Sim, porém não é bem utilizado como ferramenta de gestão

Sim, cumprido com rigidez

Não há orçamento disponível

Sim, mas não há validação de orçamento para autorização dos gastos de viagem.

Neste estudo, pedimos aos respondentes para eleger **4** entre **11 fatores que tornam o controle de custos de viagens e despesas corporativas desafiador**.

Com base nas respostas chegamos ao ranking a seguir:

- 1 > Funcionários que não enviam solicitações e relatórios dentro do prazo;
- 2 > Erros em relatórios de despesas e solicitações;
- 3 > O tempo despendido para reconciliar, revisar e aprovar solicitações e relatórios;
- 4 > Funcionários perdem recibos ou encaminham para conferência sem comprovantes;
- 5 > Processos manuais;
- 6 > Colaboradores desconhecem políticas;
- 7 > Processos burocráticos;
- 8 > Dificuldade em validar políticas;
- 9 > Sistema de viagens e despesas muito complexo;
- 10 > Descentralização das informações;
- 11 > Descentralização do processo.

Solicitamos aos respondentes para selecionar até **4 aspectos considerados mais importantes em um programa de viagens e despesas.**

Os aspectos mais selecionados foram:

- > Processo para solicitação de viagens e reembolso moderno e digitalizado - 56,72%
- > Garantir uma visão global sobre o cumprimento e violação das políticas de viagens e despesas - 50,75%
- > Padrão de qualidade dos prestadores de serviço selecionados (agências de viagens, hospedagens, etc) - 41,79%
- > Redução dos processos manuais do backoffice - 34,33%
- > Centralização dos dados sobre viagens e despesas corporativas - 31,34%

*Os respondentes puderam selecionar mais de uma opção, desta forma o somatório é superior a 100%

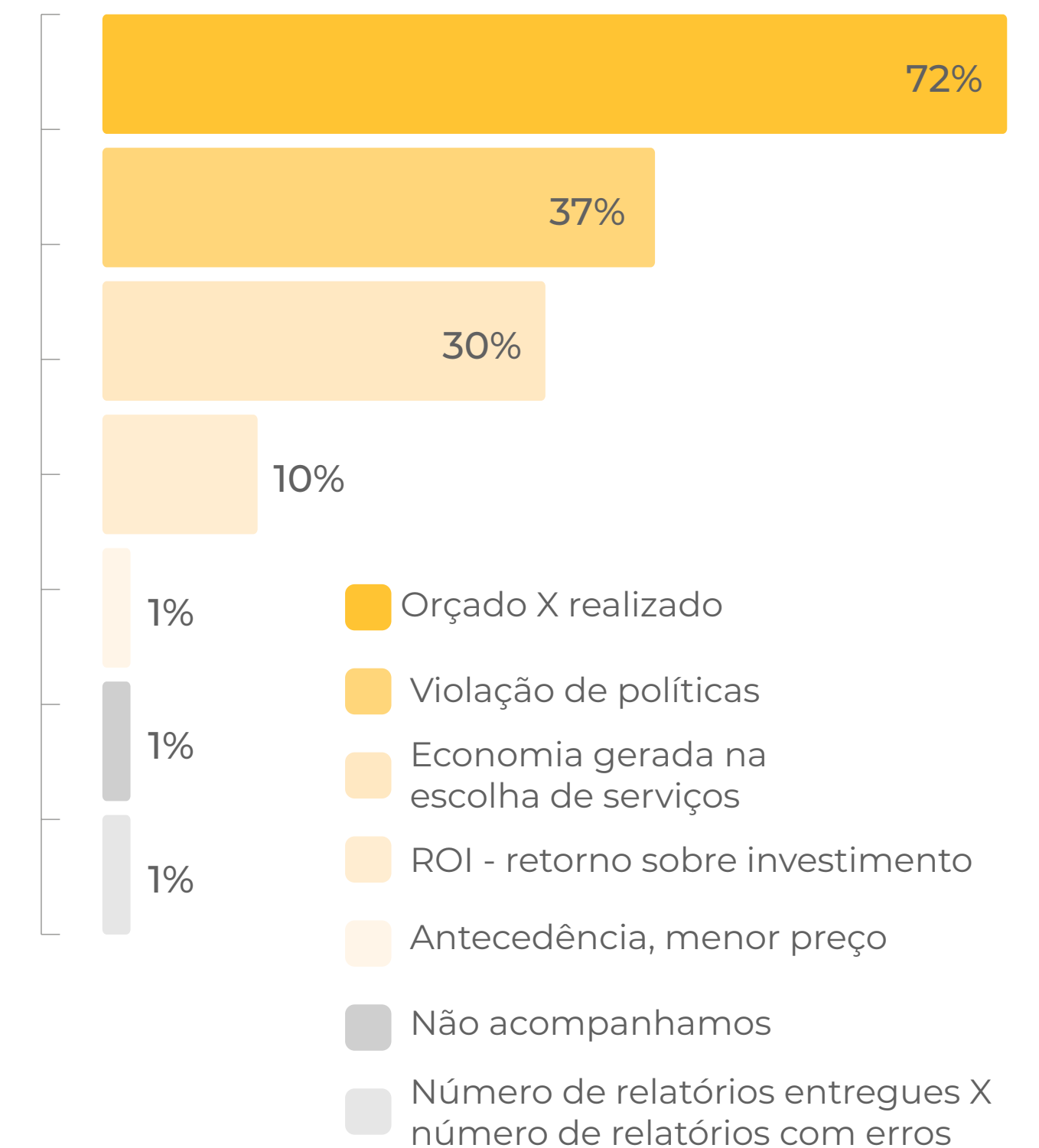
Buscamos entender no levantamento **os principais KPI's** (Indicadores chaves de desempenho) utilizados para medir e gerenciar as viagens e despesas corporativas.

Os quatro indicadores mais mencionados foram:

- 1 - Orçado x realizado
- 2 - Violação de política x custo
- 3 - Economia gerada na escolha dos serviços
- 4 - ROI - Retorno sobre o investimento

*Os respondentes puderam selecionar mais de uma opção, desta forma o somatório é superior a 100%

Quais KPI's relacionados as viagens corporativas sua empresa acompanha?



*Os respondentes puderam selecionar mais de uma opção, desta forma o somatório é superior a 100%

Em um campo aberto, solicitamos que os respondentes descrevessem o maior desafio na gestão de viagens e despesas corporativas para 2021.

Algumas palavras e frases apareceram com frequência:

- > **Fator pandemia - desvios de política, planejamento dificultado, segurança do viajante**
- > **Reembolsos de passagens aéreas e controle de bilhetes emitidos e não voados**
- > **Demonstrar por meio de indicadores os resultados obtidos**
- > **Sair do operacional para gerencial**
- > **Melhorar o controle de custos**





Sessão especial

Análises por faixa de faturamento_

Nesta seção realizamos um recorte sobre o comportamento das empresas em relação à adoção de tecnologias e processos de acordo com a faixa de faturamento declarado pelos respondentes.

Para a análise consideramos:

Empresas grupo A: faturamento de R\$ 100 mi ou mais

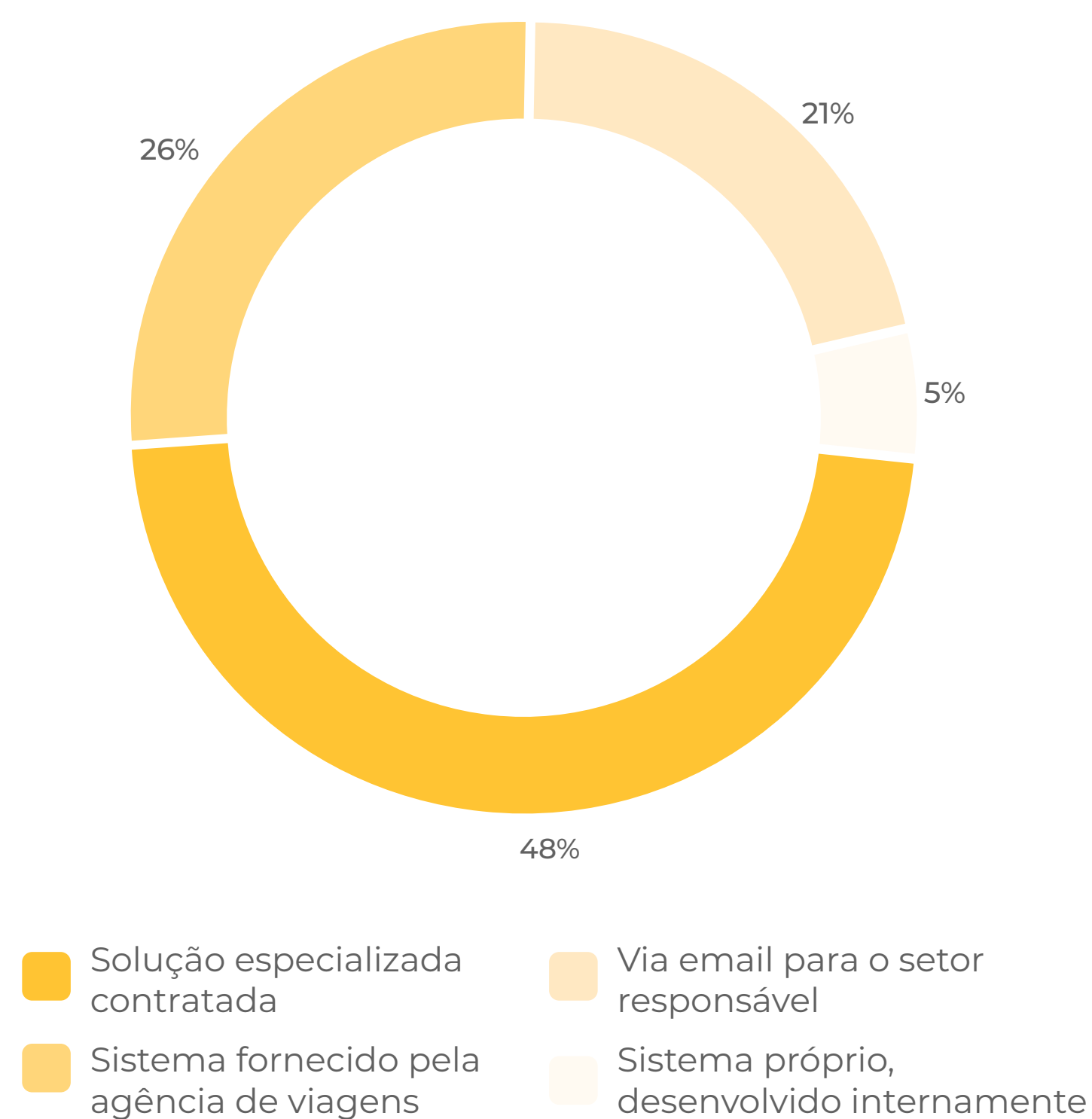
Empresas grupo B: faturamento de R\$ 5 mi a R\$ 100 mi

Em empresas com faturamento acima de 100 milhões, **75%*** utilizam uma tecnologia para solicitar serviços de viagem, enquanto em empresas menores, **58%** dos respondentes afirmam realizar solicitações via e-mail encaminhado ao setor responsável.

* Somatório dos percentuais 48% e 26%

Empresas grupo A

Como colaboradores solicitam serviços para viagens?



Empresas grupo B

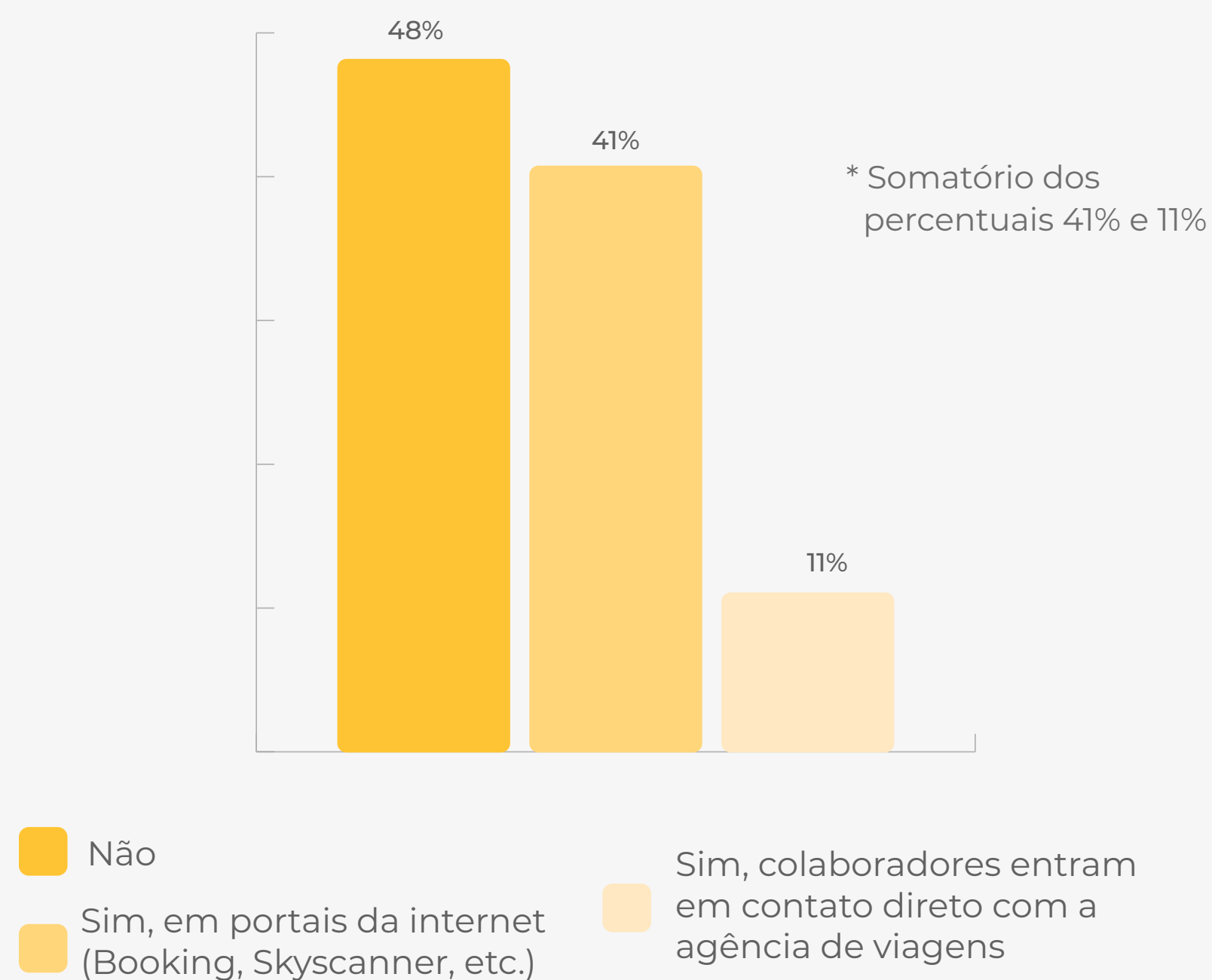
Como colaboradores solicitam serviços para viagens?



Para empresas do **Grupo A** que utilizam plataformas especializadas para a seleção e compra de serviços de viagem, **52%*** ainda têm a ocorrência de pesquisas de serviços de viagem fora da plataforma corporativa.

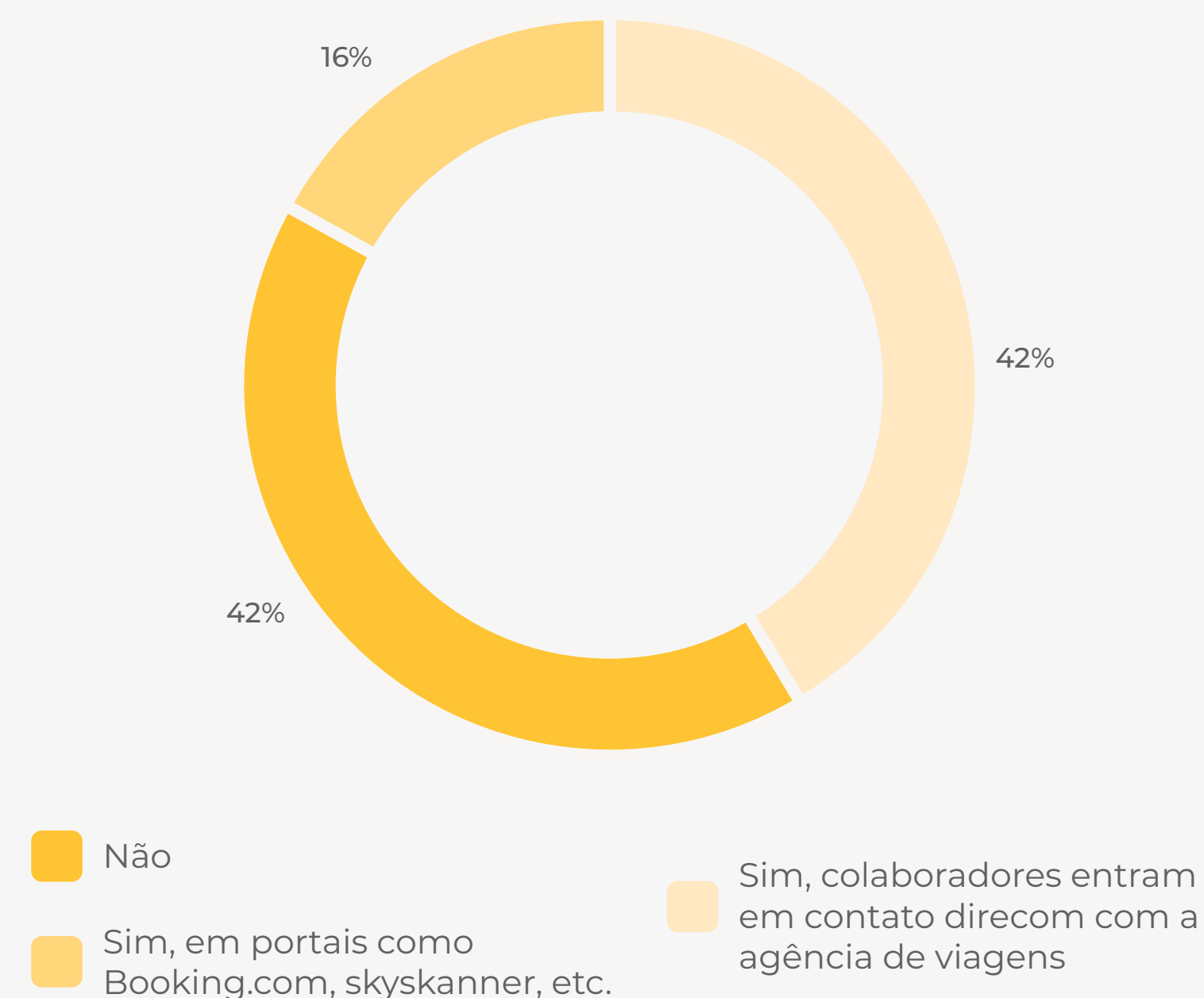
Os viajantes da sua empresa (seus colaboradores) pesquisam por passagens aéreas e hotéis fora da plataforma de viagens corporativas?

Empresas grupo **B**



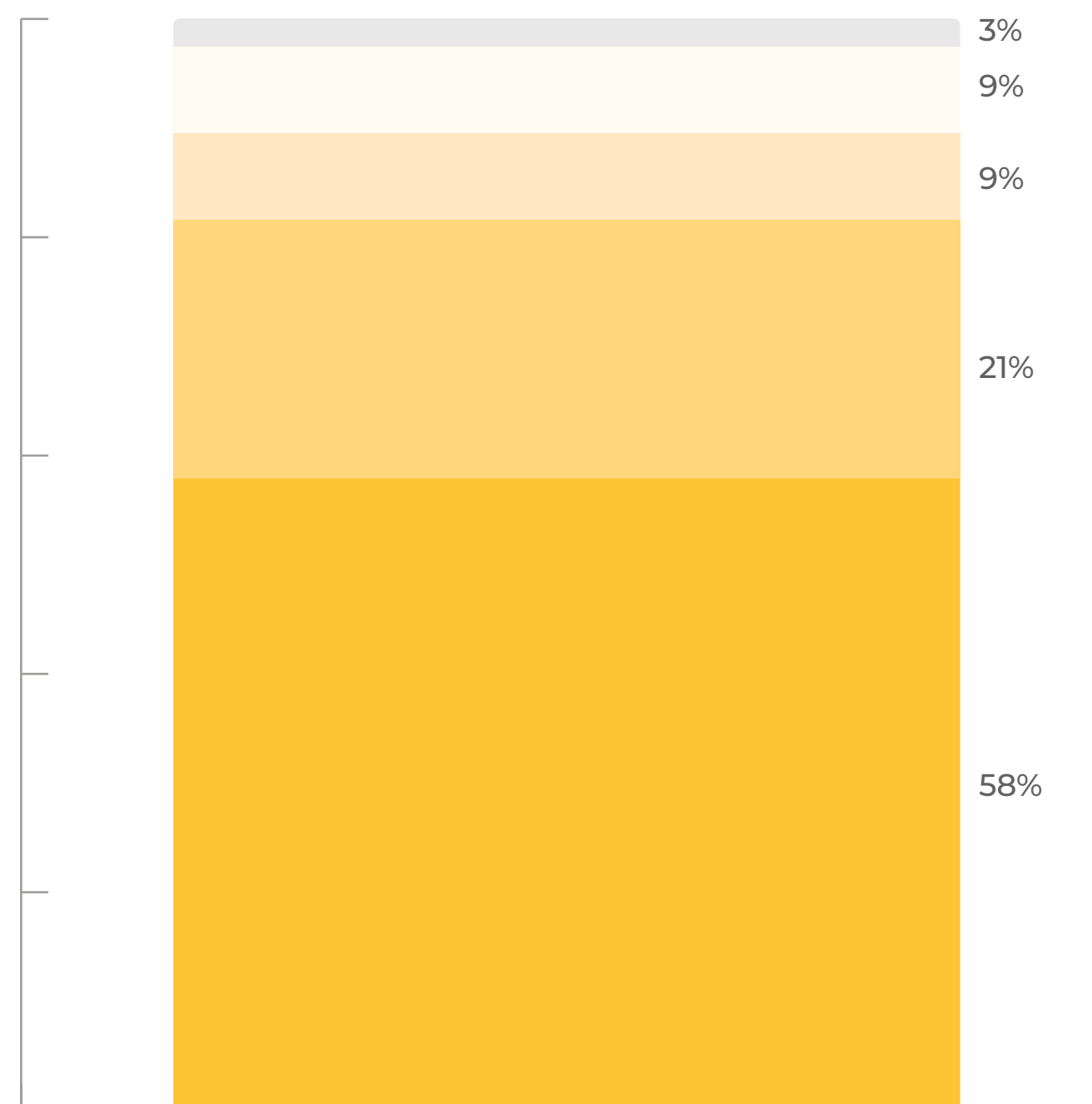
O percentual de pesquisas fora da plataforma contratada é bastante semelhante em empresas menores. Entre as empresas que utilizam uma solução para compra de serviços de viagem, **58%** dos respondentes afirmam que **seus colaboradores pesquisam serviços fora da plataforma de viagens corporativas.**

Os viajantes da sua empresa (seus colaboradores) pesquisam por passagens aéreas e hotéis fora da plataforma de viagens corporativas?

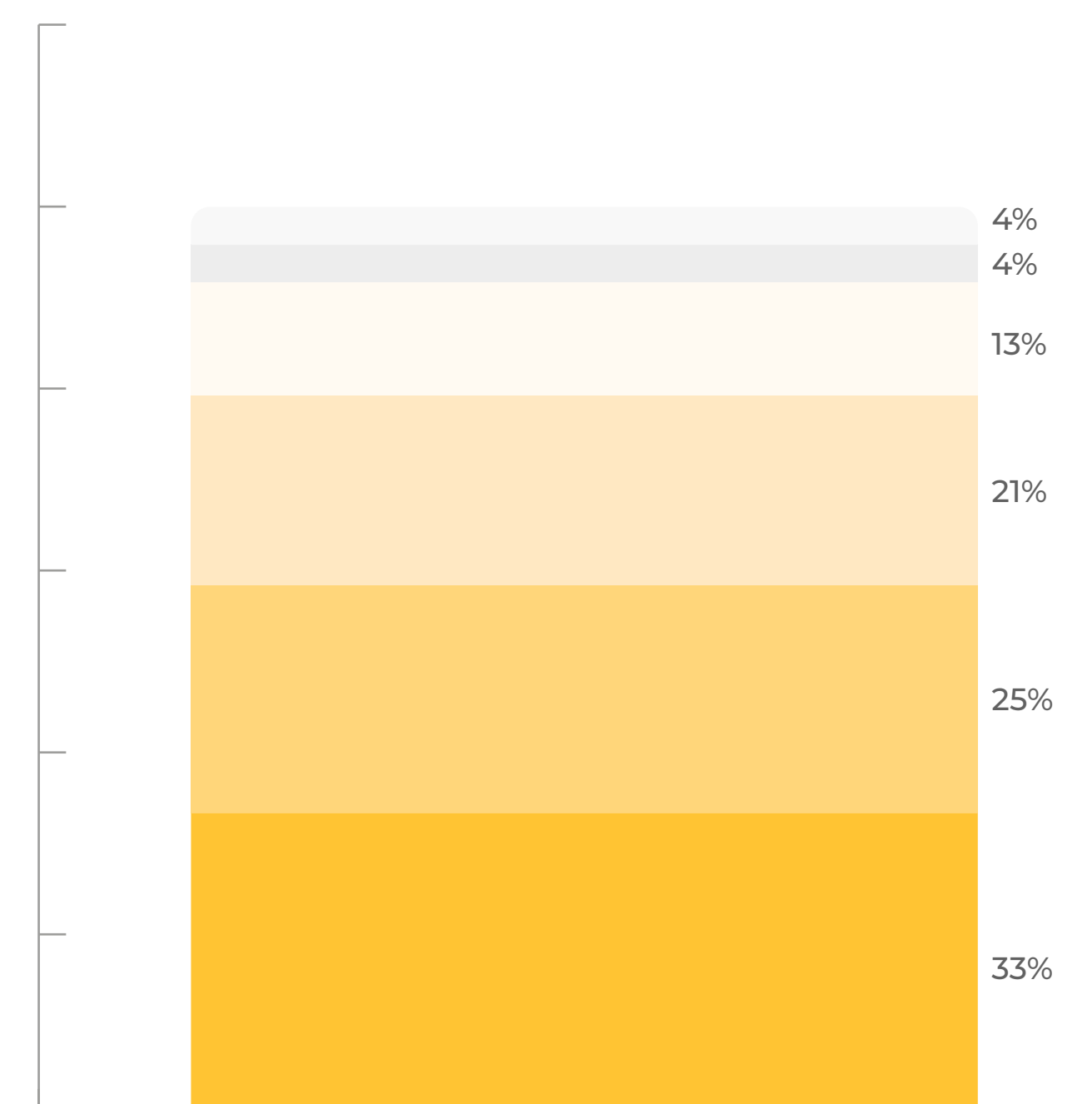


Há uma estrutura de aprovações para a realização de viagens e despesas corporativas? Se sim, como estas aprovações ocorrem?

Empresas grupo A



Empresas grupo B



Para a aprovação de relatórios de despesas e solicitações, **58%** dos entrevistados de grandes empresas afirma realizá-las pelo sistema contratado para gestão de viagens e despesas. Para empresas do **Grupo B, 29%*** das aprovações são realizadas de forma manual, via e-mail ou relatórios físicos e **21%** não possui estrutura para aprovação de viagens e despesas.

* Somatório dos percentuais 25% e 4%

- Sim, aprovações são realizadas em sistema especialista contratado
- Sim, aprovações são realizadas em relatórios físicos
- Não há estrutura para aprovações
- Sim, aprovações são realizadas em sistema fornecido pela agência de viagens
- Sim, aprovações são realizadas em sistema desenvolvido internamente

- Sim, aprovações são realizadas em sistema especialista contratado
- Sim, aprovações são realizadas em relatórios físicos
- Não há estrutura para aprovações
- Sim, aprovações são realizadas em sistema fornecido pela agência de viagens
- Aprovação é feita por email
- Sim, aprovações são realizadas em sistema desenvolvido internamente



Em termos gerais, o que a análise nos mostrou é que grandes empresas tendem à romper modelos tradicionais, trazendo novos pensamentos e discussões para que a tecnologia, de fato, resolva problemas e crie novas oportunidades.

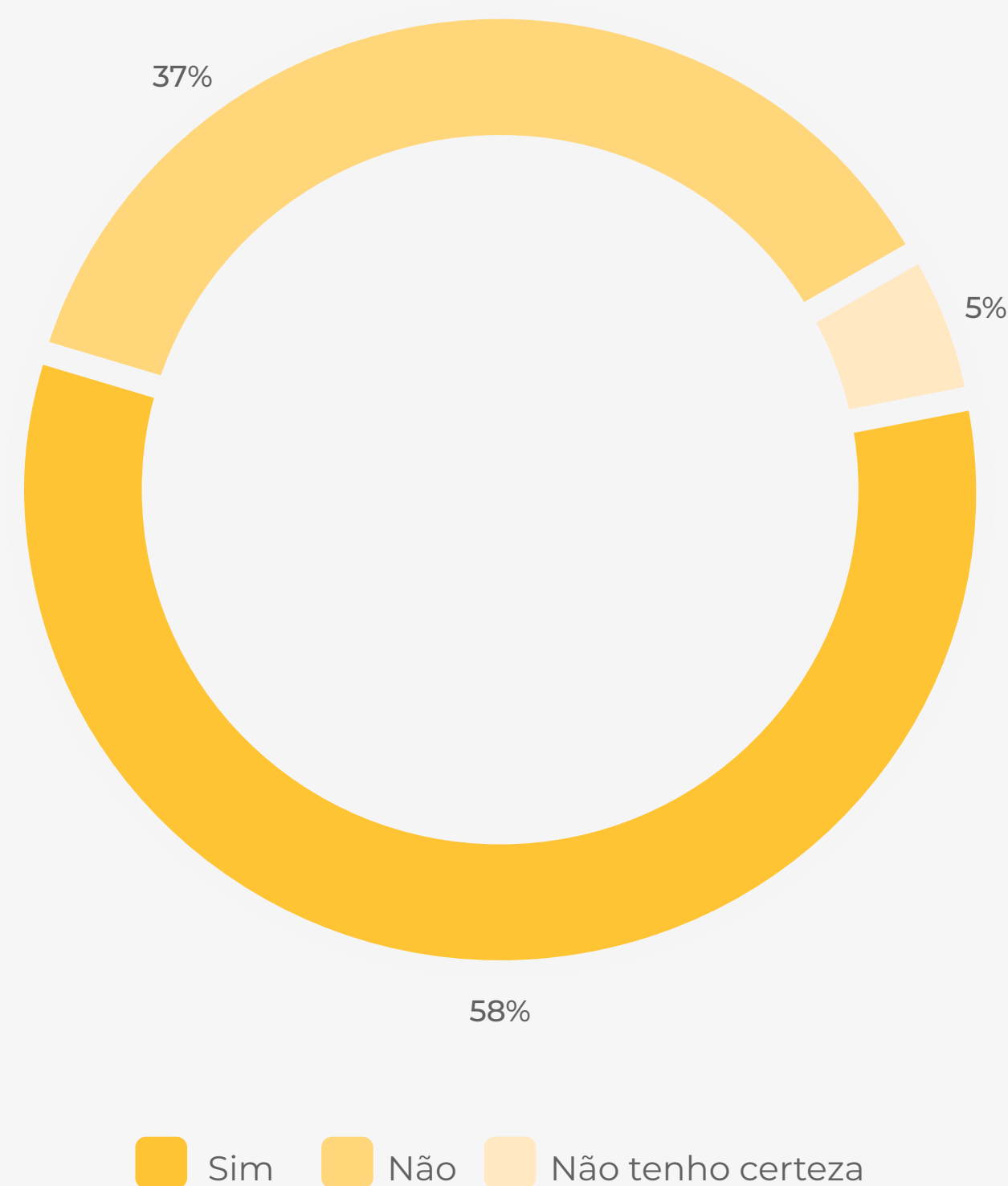
Daniele Amaro - CEO



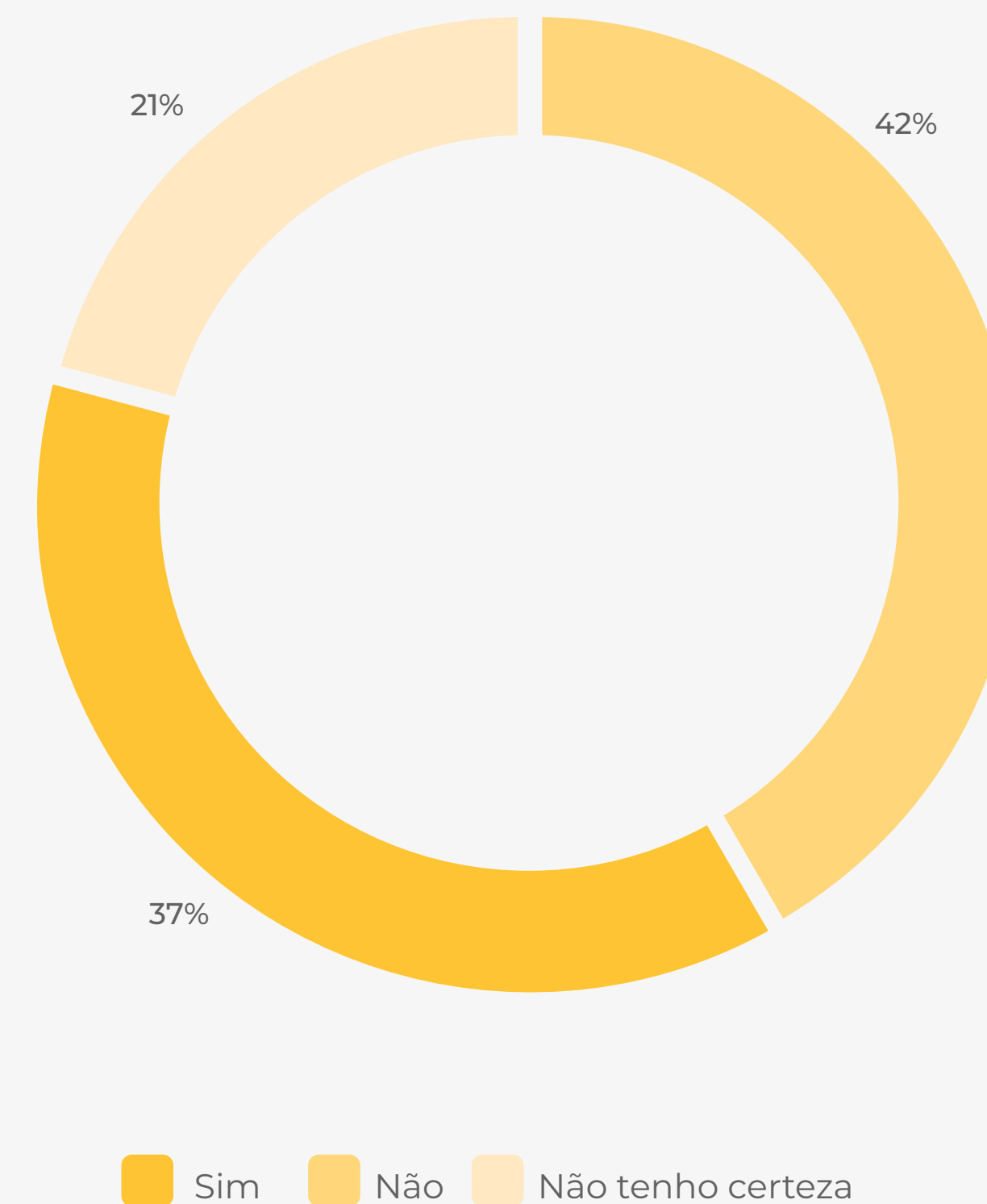
Solução para prestação de contas é integrada a outras ferramentas utilizadas no backoffice (ERP, CRM, RH...)?

Para empresas de grande porte a integração entre os sistemas utilizados pelo backoffice é mais comum, **58%** dos respondentes afirmam integrar a solução para reembolso e prestação de contas às soluções de backoffice (Ex.: ERP, RH, CRM, ...). Entre o segundo grupo de empresas, **42%** dos respondentes informa não haver integração entre os sistemas.

Empresas grupo **A**



Empresas grupo **B**



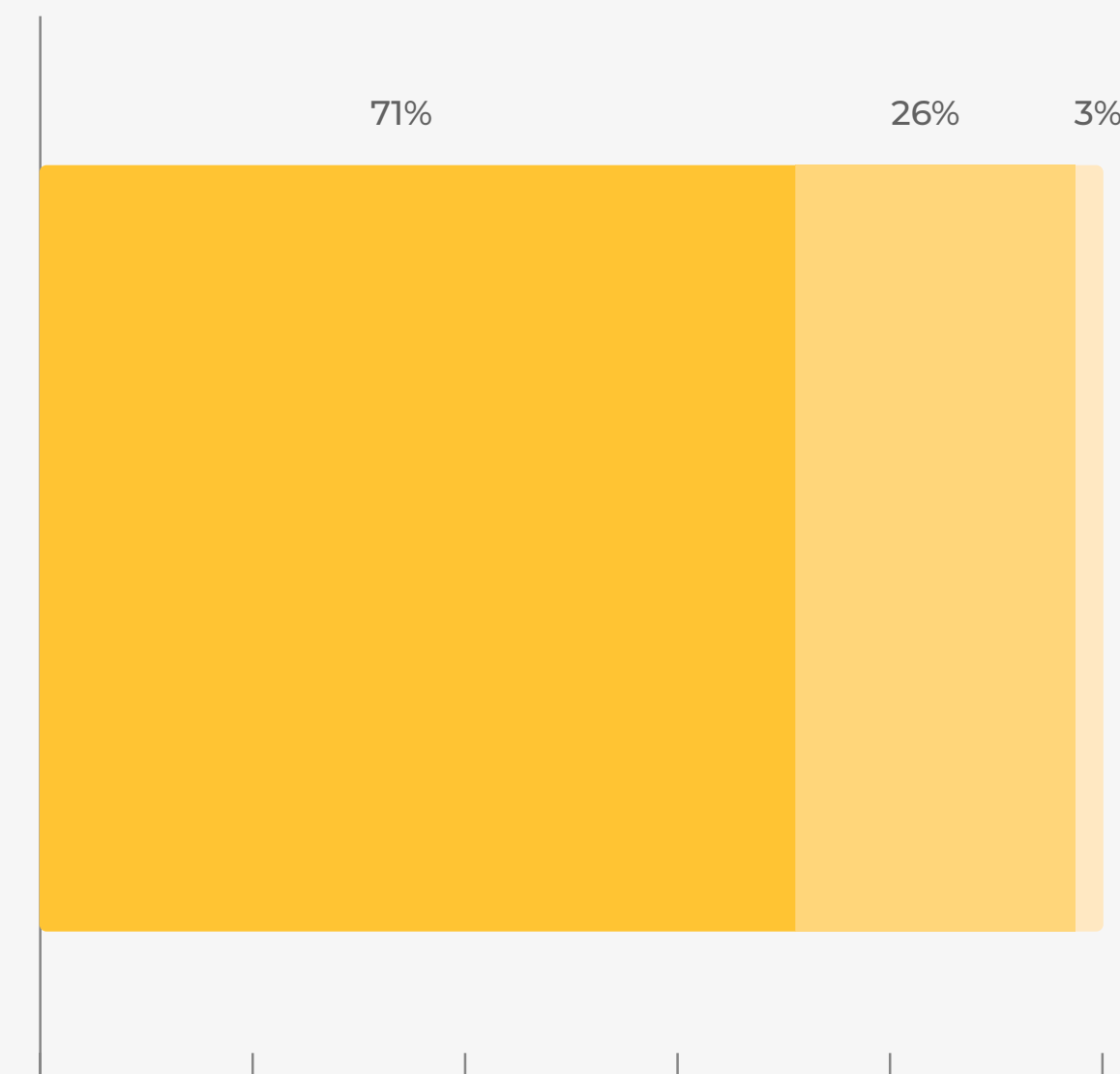
Como sua empresa valida as políticas de viagens e despesas?

Para as empresas do **Grupo A**, a validação de políticas também é mais moderna, onde **71%** têm validação automática realizada pelo sistema de gestão de despesas e viagens.

50%* dos respondentes do **Grupo B** alegam que a validação de políticas de viagens e despesas é realizada de forma manual.

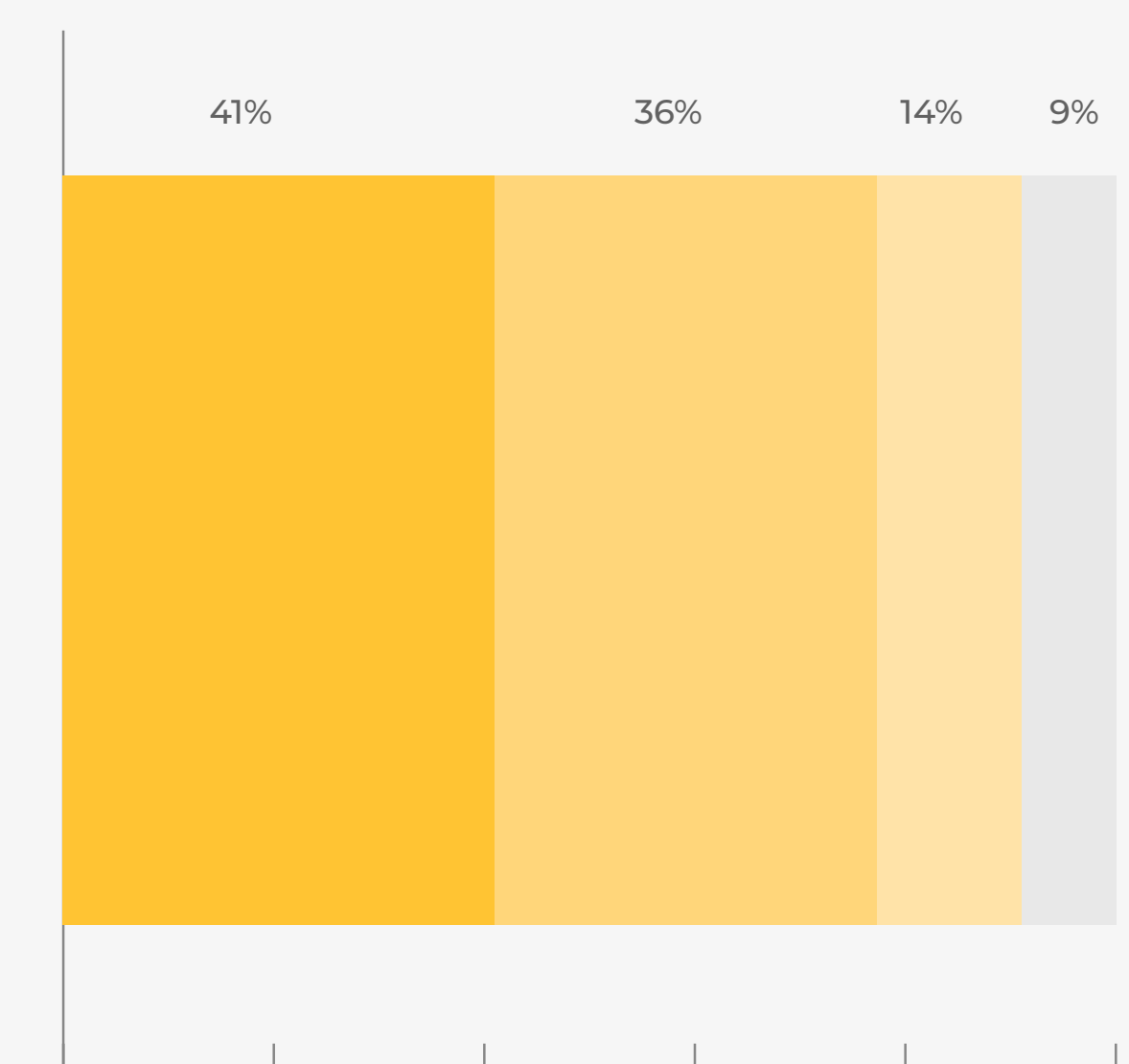
* Somatório dos percentuais 41% e 9%

Empresas grupo **A**



- Com o sistema de gestão de viagens e despesas, que sinaliza automaticamente violações de políticas
- Verificação manual de cada despesa em relatórios físicos ou planilhas
- Eu não sei

Empresas grupo **B**



- Com o sistema de gestão de viagens e despesas, que sinaliza automaticamente violações de políticas
- Verificação manual de cada despesa em relatórios físicos ou planilhas
- Eu não sei
- Verificação manual, apenas revisando despesas com valores mais altos em relatórios físicos ou planilhas

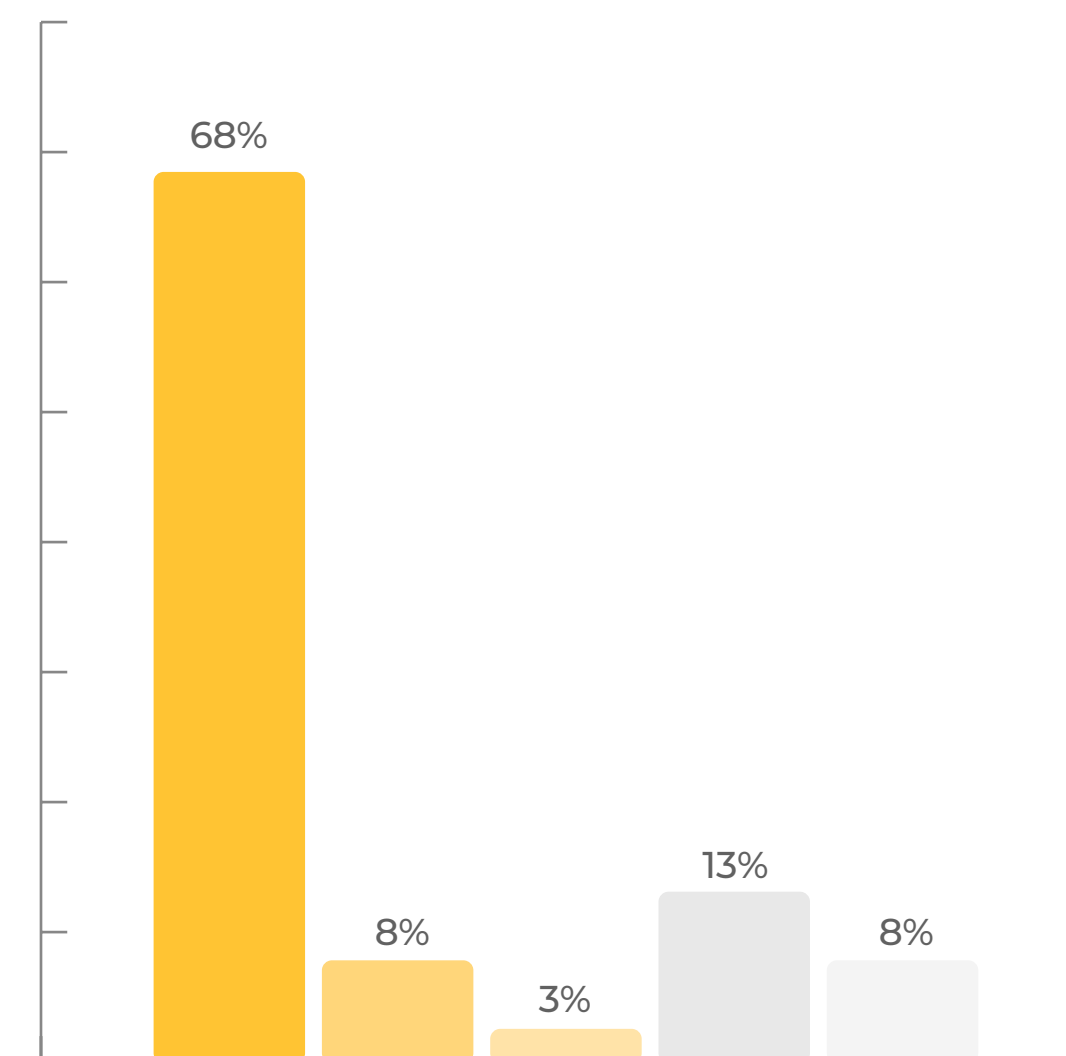


Tanto em empresas de grande porte quanto nas menores, o acompanhamento do custo gerado pela violação de políticas não é uma prática comum.

Para empresas do **Grupo A**, **68%** das respostas apontam que o valor não é acompanhado, para empresas do **Grupo B** o percentual chega a **81%**.

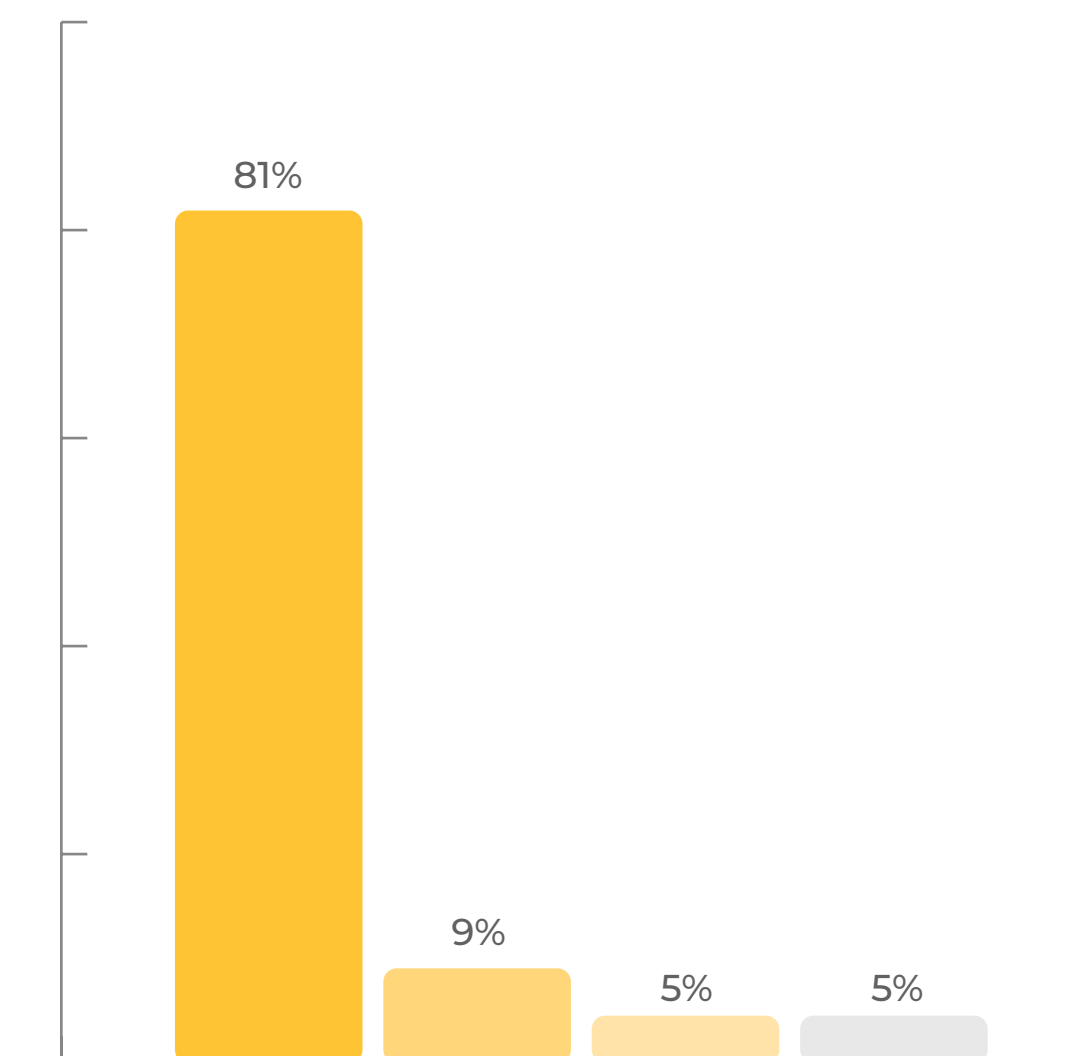
Sua empresa acompanha o custo gerado em políticas violadas? Se sim, qual a economia perdida devido aos desvios de políticas?

Empresas grupo **A**



- Não acompanho
- Acompanho, até 10% de economia perdida
- Acompanho, entre 11% e 20% de economia perdida
- Acompanho, entre 21% e 30% de economia perdida
- Acompanho, 31% ou mais de economia perdida

Empresas grupo **B**



- Não acompanho
- Acompanho, até 10% de economia perdida
- Acompanho, entre 11% e 20% de economia perdida
- Acompanho, entre 21% e 30% de economia perdida



Para as empresas de ambos os grupos, os pontos mais importantes em um Programa de Viagens são os mesmos. Veja a seguir:

- 1 > **Processos para solicitação de viagens e reembolsos moderno e digitalizado**
- 2 > **Garantir uma visão Global sobre o cumprimento das políticas de viagens e despesas**
- 3 > **Padrão de qualidade de prestadores de serviços selecionados (Ex.: TMC, hospedagens)**
- 4 > **Centralização de dados sobre viagens e despesas de viagem**



A **Travel & Expense Benchmark Brasil** é uma iniciativa Paytrack para que gestores de todo o Brasil tenham uma visão global das práticas de mercado.

Agradecemos pelo seu interesse na **T&E Benchmark Brasil!** Esperamos que sua gestão de viagens e despesas decole!

Daniele Amaro - CEO



Sobre a Paytrack_

Somos uma solução SaaS para gestão de viagens e despesas corporativas.

O software da Paytrack conecta viajantes, gestores e equipes de backoffice em uma única plataforma para **reduzir custos**, elevar o **compliance** e **simplificar** o dia a dia.

Atuamos em com duas grandes soluções e complementos:

1. Despesas e Reembolsos

Garantimos a gestão de despesas precisa com garantia de compliance das políticas da empresa, tudo com alta integração aos softwares de gestão que seu time já utiliza.

2. Viagens e Selfbooking

Simplificamos a solicitação de serviços de viagem em uma plataforma que conecta múltiplas agências de viagens e canais de conteúdo, com objetivo de maximizar a economia gerada e dar mais controle à sua empresa.

3. Complementos

Além das duas soluções principais, oferecemos ainda complementos que potencializam sua gestão de despesas e viagens, como:

- **Gestão orçamentária**
- **Conciliação digital de faturas**
- **Integração e gestão de aplicativos de mobilidade**
- **Solução BI integrada e customizada**

T&E Benchmark Brasil

Travel & Expense

WWW.PAYTRACK.COM.COM.BR