

CONTEÚDO EXCLUSIVO

# DESAFIOS E SOLUÇÕES NA GESTÃO DE VIAGENS E DESPESAS

## Melhores momentos da Primeira Classe



# Primeira Classe

Em setembro, em São Paulo, aconteceu a **última edição do ano da Primeira Classe**, evento promovido pela ALAGEV em parceria com a VOLL, voltado ao desenvolvimento de gestores de viagens corporativas.

Com o tema “**Desafios e soluções na gestão de viagens e despesas**”, o evento trouxe os resultados de uma **pesquisa exclusiva** com mais de 100 gestores realizada em julho de 2025.

Além disso, houve a participação de **Lorena Galvão, gestora de viagens da Andrade Gutierrez**, compartilhando como a VOLL tem contribuído com eficiência na gestão de viagens da empresa.

A mediação desta edição ficou por conta de Luana Nogueira, diretora executiva da ALAGEV.

Acompanhe o conteúdo do nosso e-book baseado na **7ª edição da Primeira Classe**!



## Sumário

<b>O que mais impacta sua eficiência hoje, à frente da gestão de viagens?</b>	<b><u>05</u></b>
Dor #1: Tecnologia e sistemas	<b><u>06</u></b>
Dor #2: Dados, controle e visibilidade	<b><u>07</u></b>
Dor #3: Processos operacionais	<b><u>08</u></b>
Dor #4: Custos, tarifas e orçamento	<b><u>09</u></b>
Dor #5: Atendimento e relacionamento com fornecedores	<b><u>10</u></b>
Dor #6: Política de viagens e compliance	<b><u>11</u></b>
Conclusão da pesquisa	<b><u>12</u></b>
<b>VOLL &amp; Andrade Gutierrez</b>	<b><u>13</u></b>
<b>O futuro da inteligência artificial na gestão de viagens e despesas corporativas</b>	<b><u>15</u></b>
<b>O primeiro marketplace de agentes de IA para gestão de viagens e despesas corporativas</b>	<b><u>18</u></b>

## O que mais impacta sua eficiência hoje, à frente da gestão de viagens?

A ideia central da pesquisa “**Desafios e soluções na gestão de viagens e despesas**” foi entender o que mais impacta a eficiência hoje em quem faz a gestão de viagens das empresas.

O estudo, realizado em julho de 2025, evidenciou que a **falta de integração entre sistemas, dados imprecisos e plataformas engessadas** são gargalos que atravessam empresas de todos os portes e setores.

Mais da metade dos respondentes citaram a **baixa visibilidade de dados e controle orçamentário** como a principal dor. Além disso, a **falta de planejamento e adesão à política de viagens** eleva custos e compromete a governança.

E apesar da digitalização, há forte demanda por **atendimento resolutivo e suporte proativo** em situações críticas.



## Dor #1: Tecnologia e sistemas

Muitas empresas ainda lidam com **plataformas engessadas, pouco intuitivas e com baixa integração entre sistemas**. Essa falta de flexibilidade torna os processos mais lentos e onerosos.

Além disso, a **ausência de automação em fluxos críticos, como pagamento e reembolso**, prolonga tarefas que poderiam ser resolvidas em segundos. Outro gargalo é o conteúdo online limitado, que obriga colaboradores a recorrerem a solicitações offline, aumentando custos e comprometendo a percepção de valor do serviço.

Outro ponto crítico está na **inconsistência dos relatórios e na baixa geração de indicadores**, um desafio ainda mais acentuado em grandes organizações que precisam de dados precisos para decisões estratégicas.

“É comum, em 2025, ver empresas que ainda processam reembolsos manualmente, com pilhas de notinhas. Muitas vezes, a **falta de avanço não é por resistência, mas porque a gestão de viagens depende de outra área interna responsável pelo pagamento**”, aponta Luiz Moura, cofundador e Diretor de Negócios da VOLL.



No cenário atual, reservar passagens offline soa ultrapassado. Plataformas voltadas ao lazer, como Booking e Airbnb, já oferecem experiências digitais fluidas, e quando o corporativo não acompanha esse padrão, a percepção do colaborador é de atraso e burocracia.

Luiz também destaca que a **busca por eficiência é constante**: “novas ferramentas são sempre estimuladas para entregar mais, com menos esforço. Eficiência, afinal, significa também redução de custos.”

## Dor #2: Dados, controle e visibilidade

Um dos maiores desafios das empresas está na **consolidação de dados vindos de múltiplos fornecedores**. Sem um “grande painel” que unifique as informações de viagens e despesas, o processo de gestão torna-se fragmentado e ineficiente.

Outro problema recorrente é a **falta de dashboards confiáveis e de rastreabilidade dos savings**. Grandes corporações apontam a “confiabilidade dos dados” como uma dor latente, já que as informações imprecisas ou incompletas dificultam decisões rápidas e embasadas.

Além disso, a **baixa visibilidade sobre os gastos reais e sobre a aplicação das políticas corporativas** gera ruídos, sobretudo quando é preciso compartilhar esses dados com líderes internos ou superiores hierárquicos.

“A dificuldade em consolidar dados de múltiplos fornecedores quase sempre vem com delay. Muitas empresas ainda esperam um mês para ter acesso às informações. Isso não é gestão proativa”, revela o cofundador da VOLL.

Sem relatórios consistentes e confiáveis, a **governança é diretamente impactada**, prejudicando tanto o planejamento estratégico quanto o acompanhamento de compliance e eficiência.



## Dor #3: Processos operacionais

A **prestação de contas e os reembolsos ainda manuais** e demorados são um obstáculo frequente também identificado na pesquisa. Em muitas empresas, a validação continua centralizada na figura do gestor de viagens, sobrecarregando a operação e tornando os fluxos mais lentos e suscetíveis a erros.

Outro ponto crítico é o **workflow de aprovação rígido e pouco eficiente**, que dificulta a agilidade das solicitações e afeta a experiência dos colaboradores.

A **conciliação de pagamentos e de bilhetes não voados** também se apresenta como um grande desafio, especialmente porque voos parciais muitas vezes não são devidamente geridos, gerando lacunas no acompanhamento e acúmulo de tarefas que poderiam ser evitadas.

Essa falta de visibilidade resulta em retrabalho recorrente e **reduz a escalabilidade dos processos**, dificultando a evolução da gestão para um modelo mais ágil, digital e centrado em resultados.



## Dor #4: Custos, tarifas e orçamento

As empresas também enfrentam **altos preços de passagens e tarifas cada vez mais inflexíveis**, o que torna a gestão de orçamento mais desafiadora.

A **compra de bilhetes com pouca antecedência** é outro fator que eleva os custos, reflexo da baixa autonomia da gestão de viagens para atuar preventivamente e reduzir o custo médio. Além disso, atrasos na aprovação ou no faturamento frequentemente resultam na perda de boas tarifas.

Há também **desconfiança em relação às tarifas oferecidas pelas agências**, especialmente diante de um cenário macroeconômico complexo: “É preciso entender o cenário macro: Selic, tarifaço, variação cambial e a própria composição do preço da passagem aérea”, explica Luiz Moura.

O setor aéreo ainda enfrenta restrições operacionais, como a **dificuldade de alteração de nome de passageiros no Brasil**, o que gera barreiras adicionais em casos de remarcação ou substituição de viajantes.

Para o diretor de novos negócios da VOLL, outro ponto relevante é que **serviços como hotelaria e passagens aéreas são altamente precívalis**: “quanto mais perto da data, mais caro. Se o voo decolou ou a diária venceu, já era — a oportunidade se perde definitivamente.”



## Dor #5: Atendimento e relacionamento com fornecedores

A pesquisa também aponta que o **atendimento ainda é majoritariamente reativo** e carece de padronização entre países, seja na atuação das plataformas ou das TMCs (Travel Management Companies). Isso compromete a consistência da experiência para gestores e viajantes.

A **falta de visibilidade consolidada** reduz o poder de negociação com fornecedores, dificultando a construção de acordos mais vantajosos e sustentáveis a longo prazo.

Gestores expressam, cada vez mais, o **desejo por um ecossistema único e integrado**, que centralize viagens, mobilidade e despesas corporativas, facilitando a governança e o acompanhamento estratégico dos resultados.

“Negociar tarifas trimestrais com hotéis pode até parecer benéfico, mas exige um esforço desproporcional. Se um portfólio tem 200 hotéis ao ano, imagine gerenciar isso a cada trimestre: não é eficiente estrategicamente, é apenas atender ao fluxo”, avalia Luiz Moura.

Durante o evento, **Luana Nogueira, Diretora Executiva da Alagev**, propôs aos participantes um desafio prático: comparar tarifas fixas e dinâmicas por três meses. “Em experiências anteriores, já observamos ganho na ordem de 40% com tarifas dinâmicas. Pulverizar negociações não é vantajoso; quando concentramos, surgem melhores oportunidades”, disse a executiva.



## Dor #6: Política de viagens e compliance

A **baixa adesão à política de viagens**, especialmente por parte da diretoria, continua sendo um dos maiores desafios para as empresas.

Há ainda **falta de gestão de consequências e exceções frequentes**, já que compras feitas fora da política costumam gerar impacto direto na gestão de viagens, que acaba precisando justificar desvios e resultados.

Outro ponto recorrente é a **necessidade de flexibilização das regras por cargo ou perfil**, o que dificulta manter a padronização sem comprometer a experiência do viajante ou a governança do programa.

“Política não pode ser punitiva, e sim orientativa, senão vira só mais um PPT esquecido no computador,” avalia Luiz. Essa visão reforça a importância de entender qual esforço positivo a empresa precisa exigir para garantir a adesão.

Muitas vezes, a figura dos aprovadores é esquecida, o que sobrecarrega a equipe de gestão de viagens na hora de prestar contas sobre exceções e decisões.

O Diretor de Negócios da VOLL também identifica um paradoxo desafiador: “o programa de viagens impacta diretamente o DRE e os resultados da empresa. Não é só uma questão de tecnologia, mas também de cultura de planejamento e tomada de decisão.”



## Conclusão da pesquisa

No geral, a pesquisa “**Desafios e soluções na gestão de viagens e despesas**” revela que o **papel gestor de viagens**, na sua própria visão, evoluiu (**de operacional para estratégico**), mas o ecossistema ao redor ainda não acompanhou esse movimento de forma plena.

Unir tecnologia confiável, processos fluidos e uma governança colaborativa será o próximo grande passo para transformar a dor recorrente em valor percebido.

É nesse contexto que a **VOLL atua como parceira estratégica das empresas**: entregando soluções inovadoras, apoiando a evolução contínua dos processos de gestão, compartilhando conteúdo relevante para líderes e equipes e criando espaços de networking que impulsionam conexões de valor. O compromisso é caminhar lado a lado com gestores e companhias para acelerar essa jornada de transformação.



## VOLL & Andrade Gutierrez

**Lorena Galvão, gestora de viagens da Andrade Gutierrez, compartilhou uma trajetória marcada por desafios e conquistas em uma parceria que já ultrapassa 10 anos com a VOLL.**

Com mais de 70 anos de atuação, a **Andrade Gutierrez é referência em serviços de engenharia de grande porte e alta performance**, responsável por obras como estradas, hidrelétricas e projetos em locais remotos. Hoje, a empresa mantém operações em diversas regiões do Brasil, além de projetos na República Dominicana e na Colômbia, atendendo cerca de 8 mil colaboradores distribuídos em seis CNPJs.

“Nosso trabalho é unir a pessoa certa, no lugar certo e na hora certa. Todo dia é um desafio diferente, mas eu adoro”, contou Lorena.

Ela lembrou, por exemplo, o novo projeto em Recife, que mobilizará 6 mil funcionários, exigindo um planejamento estratégico rigoroso para garantir transporte, hospedagem e segurança em regiões com infraestrutura limitada. Encontrar voos e reservas em cidades remotas continua sendo um dos maiores desafios, especialmente para atender a diferentes perfis de viajantes, que vão desde executivos até equipes técnicas, comerciais e terceiros, cada um com necessidades e prazos distintos.



## VOLL & Andrade Gutierrez

Para Lorena, **prazo, custo e segurança são os fatores fundamentais para garantir o sucesso das operações de viagens**, mas negociar transporte rodoviário em cidades pequenas e distantes ainda é um obstáculo. “Em muitas localidades, quando chegamos com um projeto, os funcionários da Andrade Gutierrez acabam virando a grande atração da cidade, impactando diretamente hotéis, restaurantes e todo o comércio local”, destacou.

Ela também ressaltou que o **papel do gestor de viagens passou do operacional para o estratégico**, ganhando protagonismo dentro da empresa. Um exemplo desse avanço foi o **aumento da adesão à política de viagens, que saltou de 60% em janeiro para 80% em agosto deste ano**, um recorde histórico para a companhia. “Isso trouxe mais visibilidade para a área de gestão de viagens e fortaleceu nossa atuação junto às lideranças”, comemorou.

Olhando para o futuro, a gestora de viagens da Andrade Gutierrez acredita que a tecnologia já evoluiu bastante, mas ainda tem muito a oferecer com a chegada da inteligência artificial, que deve liberar tempo do gestor para se dedicar ao que só o fator humano pode oferecer: contornar crises, fortalecer relacionamentos e estreitar laços com fornecedores.



VOLL

O futuro da inteligência artificial na  
**gestão de viagens e despesas corporativas**



## VOLL Smart Hub

**Fran Souza, Product Manager da VOLL**, destacou como a figura do gestor de viagens vem passando por uma verdadeira transformação: de um papel tradicionalmente operacional para uma atuação cada vez mais estratégica, impulsionada pela tecnologia e, principalmente, pela inteligência artificial.

Durante sua apresentação, Fran também compartilhou resultados expressivos alcançados com o **VOLL Smart Hub**, o primeiro marketplace de agentes de IA do mundo dedicado à gestão de viagens e despesas corporativas. Essa inovação vem redefinindo processos e gerando impacto direto em eficiência, compliance e economia para empresas de todos os portes.

### Big Numbers: O impacto da IA no mundo

Os números globais demonstram a força dessa revolução tecnológica:

**+14% no PIB mundial até 2030:** a IA deverá gerar um crescimento adicional equivalente a US\$ 15,7 trilhões injetados na economia global, segundo relatório da PwC sobre o impacto econômico da IA.

**20% a 30% de redução nos custos operacionais:** a automação movida por IA já está diminuindo custos em áreas como gestão de estoque e suporte ao cliente, ao reduzir tarefas manuais e liberar recursos estratégicos, de acordo com estudo da Accenture.



## VOLL na prática: IA que gera valor real

A VOLL está na vanguarda dessa revolução, desenvolvendo soluções que definem o futuro da gestão de viagens, compras e despesas corporativas, colocando a IA a serviço de resultados tangíveis e da experiência do gestor.

Um exemplo é o **RatesAudit**, agente do Smart Hub que fiscaliza tarifas de hotéis e interage com fornecedores em tempo real. Somente nos últimos 5 dias, o RatesAudit entregou resultados relevantes:



RatesAudit



# R\$ 2.341

Valor que o cliente teria pago a mais, evitado graças à atuação do agente.

# 378

Hotéis auditados para verificar a correta aplicação das tarifas negociadas

# 45

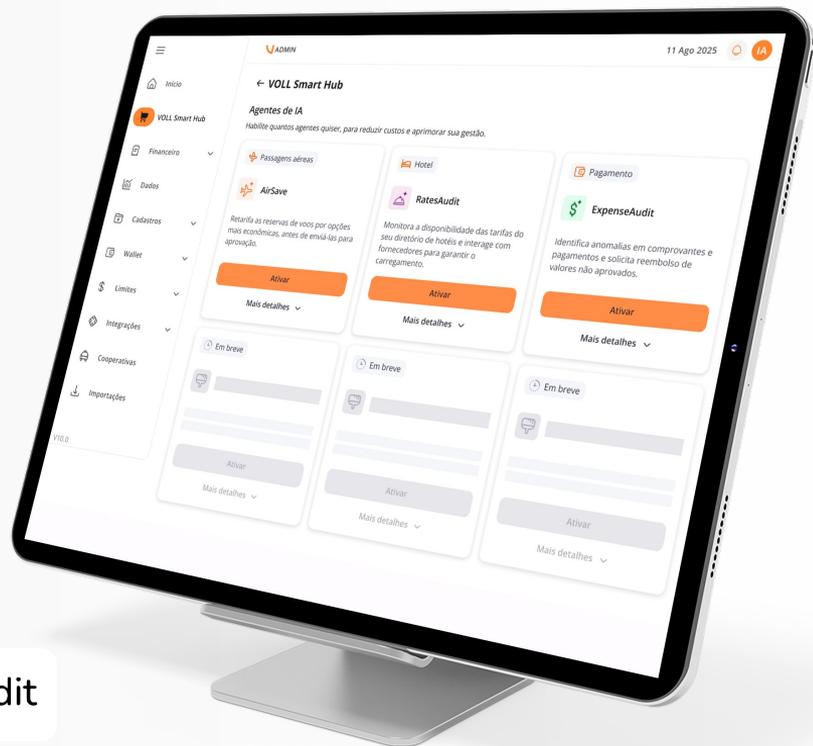
Hotéis identificados com divergências (11% do total auditado).

# 18

Acordos já resolvidos em 5 dias, garantindo economia imediata e compliance às políticas corporativas

## O primeiro **marketplace** **de agentes de IA** para gestão de viagens e despesas corporativas.

Um verdadeiro exército trabalhando 24h a favor do gestor de viagens com foco total em gerar mais economia e eficiência



AirSave



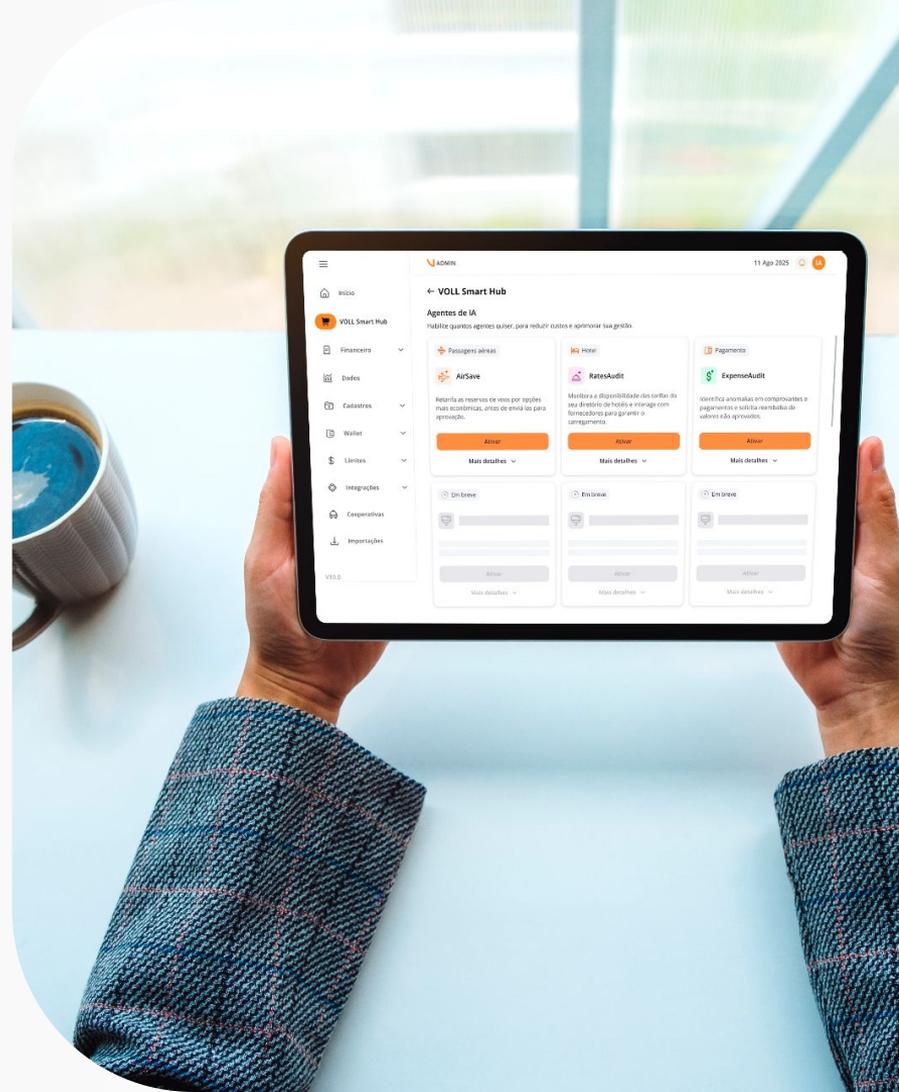
RatesAudit



ExpenseAudit

## Um verdadeiro exército trabalhando para você com o objetivo de gerar **mais economia e eficiência para a sua empresa**

- ✓ Um hub totalmente integrado à plataforma VOLL
- ✓ O gestor de viagens escolhe quando e quantos agentes ativar
- ✓ Agentes têm funções específicas para resolver problemas reais
- ✓ 24 horas por dia, sete dias por semana



Gestores de viagens passam a contar com **inúmeros agentes de IA** para fazer o que sempre precisou ser feito, mas, até hoje, era humanamente impossível.

The screenshot displays the 'VOLLL Smart Hub' admin dashboard. The top navigation bar includes a hamburger menu, the 'ADMIN' logo, the date '11 Ago 2025', and a notification bell with an 'IA' badge. The left sidebar lists navigation items: 'Início', 'VOLLL Smart Hub' (selected), 'Financeiro', 'Dados', 'Cadastros', 'Wallet', 'Limites', and 'Integrações'. The main content area is titled 'VOLLL Smart Hub' and 'Agentes de IA', with a subtitle 'Habilite quantos agentes quiser, para reduzir custos e aprimorar sua gestão.' Below this, three agent cards are shown, each with a status of 'Ativo':

- Passagens aéreas (AirSave):** Retarifa as reservas de voos por opções mais econômicas, antes de enviá-las para aprovação. Button: 'Definir parâmetros de atuação'. Link: 'Mais detalhes'.
- Hotel (RatesAudit):** Monitora a disponibilidade das tarifas do seu diretório de hotéis e interage com fornecedores para garantir o carregamento. Button: 'Configurar'. Link: 'Mais detalhes'.
- Pagamento (ExpenseAudit):** Identifica anomalias em comprovantes e pagamentos e solicita reembolso de valores não aprovados. Button: 'Configurar'. Link: 'Mais detalhes'.



## Converse com quem esteve na Primeira Classe



**Luiz Moura**  
Diretor de Negócios  
luiz@govoll.com



**Fabio Souza**  
Head de Novos Negócios  
fabio.souza@govoll.com



Não perca a próxima edição da Primeira Classe, acompanhe as publicações do perfil da VOLL no LinkedIn



**Até 2026,  
Primeira Classe!**

