



Primeira  
Classe

Conteúdo exclusivo

# Política de viagens

VOU

## Melhores momentos da Primeira Classe



# Primeira Classe

Em março, em São Paulo, aconteceu a **primeira 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 “**Política de viagens**”, o evento discutiu uma pesquisa do setor, desafios de compliance e boas práticas na comunicação das políticas de viagem.

Além disso, houve a participação de **Vânia Sales Marques, Compradora do Grupo SOMA**, 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 **8ª edição da Primeira Classe!**



## Sumário

Por que políticas de viagens ainda falham?	<u>05</u>
Políticas longas prejudicam a adesão	<u>07</u>
O que a política de viagens precisa fazer	<u>10</u>
VOLL & Grupo SOMMA	<u>16</u>
Como a VOLL simplifica a política de viagens	<u>18</u>
Políticas de Passagens Aéreas na VOLL	<u>19</u>
Políticas de Hotéis na VOLL	<u>20</u>
Configuração Centralizada na VOLL	<u>21</u>
Farol de Política	<u>22</u>
Monitoramento e Análise de Dashboards	<u>23</u>

## Por que políticas de viagens ainda falham?

Há quanto tempo você não atualiza a sua **política de viagens**? Para a maior parte dos gestores de viagens presentes, a **última revisão aconteceu entre 3 e 12 meses**. Segundo dados da pesquisa [\*The State of Corporate Travel Policies: U.S. and Canada 2025\*](#), produzida pelo GBTA, 32% das empresas tornaram sua política mais rígida nos últimos 3 anos, sendo que apenas 5% tornaram sua política mais flexível no mesmo período. Uma política clara e específica é o que protege as pessoas e limita a exposição da empresa em um mundo mais volátil.

O estudo revela que a **principal razão para o não cumprimento das políticas de viagens é o desconhecimento**: 38% dos viajantes afirmam que não leram ou não conhecem a política da empresa.

## Por que os viajantes quebram as regras?

### A resposta número 1 vai te surpreender

38% Não leram / não conhecem a política

31% Não planejam com antecedência

30% Sabem que não haverá consequências sérias

27% Querem acumular pontos de fidelidade

25% Têm razões legítimas

## Políticas longas prejudicam a adesão

O relatório do GBTA também aponta que a **extensão das políticas pode ser um fator que dificulta a adesão**. Atualmente, 24% têm mais de 24 páginas, enquanto 51% ultrapassam 10 páginas, o que torna o conteúdo menos acessível para os viajantes. Outro dado curioso é que a atenção média de um adulto numa tela hoje é de 47 segundos.

Para **Luiz Moura, cofundador e Diretor de Negócios da VOLL**, rigidez não é sinônimo de controle. Quando os dois conceitos se confundem, o resultado são políticas que engessam processos em vez de orientar decisões, afastando o viajante do canal correto em vez de conduzi-lo. Por isso, a política de viagens não deve ser vista como um PDF guardado na gaveta, mas como um **documento vivo**, que precisa ser **revisitado e ajustado** de acordo com o contexto macroeconômico e as necessidades da empresa.

51%

das políticas têm  
mais de 10 páginas

24%

têm mais de  
20 páginas

14%

reduziram o tamanho  
nos últimos 3 anos

*“A política de viagens precisa ser um diálogo, não um monólogo. É fundamental haver troca e engajamento. O grande desafio está na forma de comunicar essas diretrizes e garantir que elas sejam realmente seguidas. Os gestores de viagens precisam atuar como **influenciadores dessa agenda**, compartilhando dicas, explorando diferentes formatos de comunicação e até utilizando inteligência artificial para ampliar o alcance, como por exemplo com **vídeos curtos e conteúdos mais dinâmicos**”, destaca o cofundador da VOLL.*

# 64%

dos gestores de viagens querem usar IA para criar vídeos curtos e envolventes que expliquem diferentes aspectos da política

**Hoje, apenas 1% das empresas oferecem isso.**

*A oportunidade de estar à frente está escancarada.*

Fonte: GBTA Travel Policy Study, EUA e Canadá — 2026

## O que a política de viagens precisa fazer

Ter uma política de viagens não garante, por si só, sua aplicação. É preciso que alguém assuma o papel de **porta-voz** dessas diretrizes dentro da empresa, promovendo a cultura de viagens no dia a dia.

**Cultura se constrói com repetição e consistência**, por isso é importante comunicar com frequência o trabalho da gestão de viagens e manter o tema presente nos ritos internos da organização.

Compartilhar os principais indicadores com a liderança, criar **materiais simples para novos colaboradores**, como vídeos curtos, e destacar os pontos mais importantes logo no início da política ajudam a tornar o conteúdo mais acessível. Em vez de focar apenas em punições, reforços positivos e boas práticas costumam gerar mais engajamento. Mais do que um PDF arquivado, a política de viagens precisa ser clara, fácil de consultar e adaptada à realidade de quem viaja.



## Cinco crenças que precisamos abandonar sobre política

- ✗ Política = antecedência de compra → **Antecedência é um parâmetro. A política é muito maior**
- ✗ Política = Programa de Viagens → **Programa é o sistema. Política é o documento que o registra**
- ✗ Política precisa ter poucas páginas → **Precisa ter clareza e ser completa. Tamanho é consequência**
- ✗ Todos lêem a política do início ao fim → **38% descumprem porque simplesmente nunca leram (GBTA)**
- ✗ Política serve para controlar → **Política serve para orientar, padronizar e gerar resultado**

## Programa de Viagens é diferente de Política de Viagens

### PROGRAMA

#### O sistema vivo

- Alinhado à cultura e estratégia da empresa
- Estruturado em pilares interdependentes
- Gerido continuamente pelo gestor de viagens
- Orientado por objetivos mensuráveis

### POLÍTICA

#### O documento

- Resultado do trabalho feito no programa
- Registra normas, diretrizes e parâmetros
- Vem depois, não antes, da estruturação
- Precisa ser revisada conforme a empresa evolui

## Cada elemento da política existe para resolver um problema

### Escopo

Quem está dentro? Sem isso, ninguém sabe a quem a regra se aplica

### Objetivo do programa

Sem objetivo, a política é um conjunto de regras sem propósito

### Papéis e responsabilidades

Quem aprova? Quem governa? A ausência gera caos de decisão

### Fluxo de aprovação

Decisão sem processo vira negociação — e negociação vira exceção

### Canais autorizados de compra

35% dos descumprimentos vêm de reservas fora dos canais

### Fornecedores preferenciais (em anexo)

Na política: referência. No anexo: lista viva, sem reaprovação

### Duty of Care

A empresa tem responsabilidade legal e ética sobre o viajante

### Reembolso (referência cruzada)

Não copie. Referencie. Uma única fonte de verdade evita conflitos

Política única para todos?

# Nem sempre

## O conceito de adendo de política

Algumas áreas têm perfis, necessidades e frequências de viagem completamente diferentes.

A política pode e deve prever isso.

Um **adendo de política** é um complemento específico da política geral, válido para um grupo, área ou situação definidos. Mesma base. Parâmetros distintos.

# Política que não vive em sistema não cumpre seu papel

*Um PDF guardado numa pasta de rede não é uma política de viagens. É uma intenção arquivada.*



## Parametrização

As regras da política precisam estar configuradas no sistema, não só escritas



## Dados em tempo real

O que não é medido não é gerenciado. O sistema entrega os dados que a política precisa



## Alertas automáticos

Desvios devem gerar alertas, não descobertas na prestação de contas



## Acessibilidade mobile

O viajante precisa consultar a política na palma da mão, na hora que precisa

## VOLL & Grupo SOMA

O **Grupo SOMA**, grupo de varejo de moda que reúne cerca de 25 marcas, entre elas Farm Rio, Animale e Hering, possui atuação nacional e internacional e uma operação com **forte demanda de viagens, especialmente na Ásia**, ligada ao desenvolvimento de produtos, sourcing e deslocamento de executivos.

Nesse cenário, a empresa precisava de uma solução que apoiasse a gestão de viagens e despesas corporativas, incluindo alimentação nacional e internacional, transporte executivo e saldo para viagens.

Antes da adoção da VOLL, a operação enfrentava desafios como **fluxos de aprovação descentralizados, emissão e controle de saldo em sistemas diferentes, baixa integração de dados e dificuldade para extrair relatórios**. Também havia pouca visibilidade sobre indicadores importantes da gestão de viagens, como aderência à política, antecedência de compra e comportamento dos viajantes. Faltava, portanto, uma visão consolidada e inteligência para apoiar a tomada de decisão.



## VOLL & Grupo SOMA

Com a implementação da plataforma da **VOLL**, a rotina de gestão passou a contar com mais visibilidade e agilidade no acesso às informações. **Vânia Sales Marques, compradora do Grupo SOMA**, compartilhou na prática os ganhos de eficiência que os dashboards trouxeram para o dia a dia da operação.

Segundo ela, anteriormente era necessário aguardar até 24 horas para receber um relatório solicitado pela liderança. Hoje, em poucos segundos, os **dados das viagens podem ser acessados diretamente na plataforma**, permitindo visualizar o nível de aderência à política, identificar os viajantes mais frequentes e analisar padrões de comportamento. Essas informações também contribuem para **negociações mais estratégicas com parceiros**, como companhias aéreas.

“É muita tecnologia, mas também pessoas quando precisamos. Com o aumento das viagens internacionais, especialmente com a operação na China, contar com consultores experientes faz diferença, principalmente em rotas mais complexas. E é muito bom poder acessar os dashboards sempre atualizados, filtrando os dados conforme a necessidade e tendo uma visão clara para tomar decisões mais assertivas”, comenta Vânia.



## Como a VOLL simplifica a política de viagens

**Luis Fernando, gerente comercial da VOLL**, demonstrou na prática como a tecnologia da TMC pode simplificar a gestão da política de viagens. A plataforma permite parametrizar regras de acordo com as necessidades de cada empresa, como **antecedência mínima para reservas de hotel, valores máximos para passagens aéreas, tipos de classe e políticas específicas por grupos de colaboradores**. Tudo pode ser configurado em poucos cliques e acompanhado em tempo real, oferecendo mais controle e visibilidade para o gestor diretamente na palma da mão.



## Políticas de Passagens Aéreas na VOLL

### Valor Máximo por Trecho

Outra possibilidade é definir **valores máximos por trecho ou país**, criando tetos de gastos para rotas específicas, como pontes aéreas ou destinos com grande variação de tarifas. Essa configuração ajuda a manter o controle de custos sem impedir o aproveitamento de oportunidades de compra, mesmo quando a reserva é feita com menor antecedência.


#### ← Adicionar exceções

Defina limites personalizados por cabine para trechos entre aeroportos ou países. O valor configurado terá prioridade sobre o limite padrão. Para deixar voos com essas características como **'Fora da política'**, marque a opção **'Não permitir'**.

- **Trechos entre dois países:** o teto definido será aplicado a todos os aeroportos localizados nesses países.

**Trechos entre dois aeroportos:** o teto definido será aplicado quando a origem e o destino estiverem exatamente ao configurado.

**Configuração por país e por aeroporto:** quando um país estiver configurado na seção de países também estiver configurado na seção de aeroportos, por ser mais específico, valerá a regra de aeroportos, por ser mais detalhada e dar mais controle nos custos!

Deixar voos com essas características como 'Fora da Política' 

Cabines

Econômica 

Aeroporto 1

CNF - Aeroporto Intern... 

Aeroporto 2

CGH - Aeroporto de São... 

Valor somente ida

R\$ 250,00 

Valor de ida e volta

R\$ 500,00 

Deixar voos com essas características como 'Fora da Política' 

## Políticas de Hotéis na VOLL

Já na política de hospedagem, a plataforma permite estabelecer um **valor máximo padrão por diária, com base no ticket médio da empresa**. Também é possível definir limites específicos por cidade ou região, estratégia mais eficiente do que buscar apenas o menor preço. Nesse caso, fatores como localização e proximidade ao local de trabalho também podem ser considerados para garantir equilíbrio entre custo e conveniência para o viajante.

- 📍 **Geolocalização no Mapa**  
Busca integrada com Google Maps mostra localização exata
- 📍 **Análise de Proximidade**  
Considere custos de deslocamento ao avaliar opções
- 💰 **Teto Regional**  
Configure valores máximos correspondentes à região

### Valor máximo da diária

Defina qual será o limite por acomodação por noite

Hotel nacional R\$ 400,00 <span style="float: right;">×</span>	Hotel internacional R\$ 2.000,00 <span style="float: right;">×</span>
---	--

Permitir variação para reservas para acomodações duplas e triplas

Variação Permitida (%) 10 <span style="float: right;">×</span>
---

## Configuração Centralizada na VOLL

Defina políticas em um único painel com regras para cada categoria de despesa



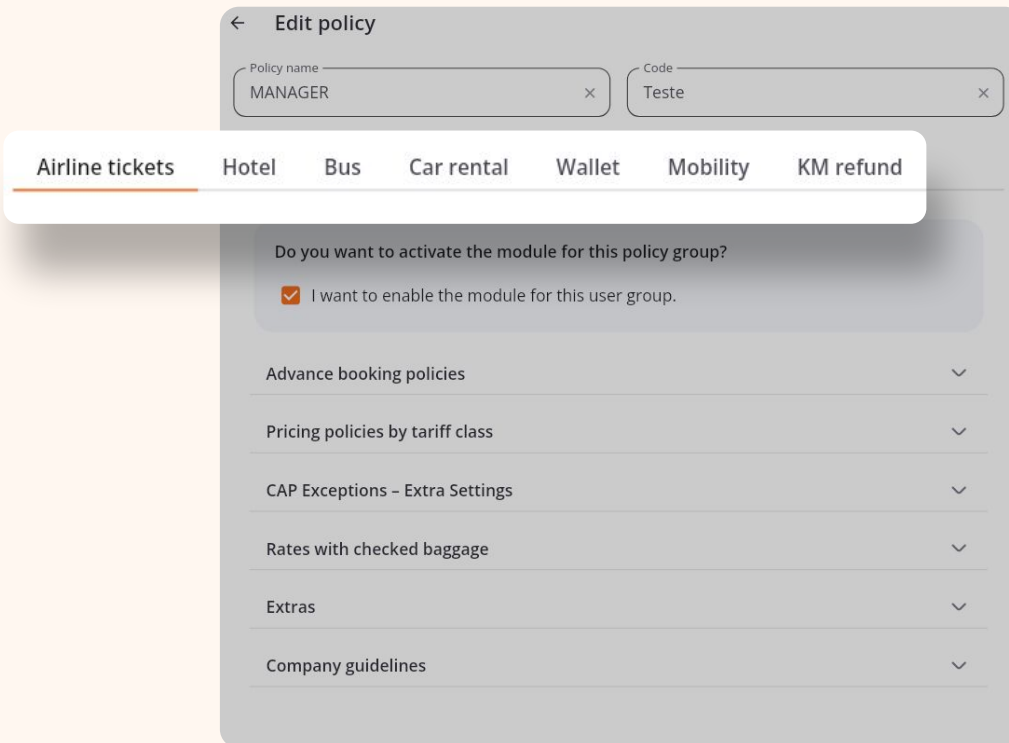
### Gestão por Responsável

Cada gestor pode personalizar políticas para sua área ou equipe de viajantes



### Farol de Política

App móvel alerta viajantes em tempo real sobre conformidade das opções



## Farol de Política

App móvel alerta viajantes em tempo real sobre conformidade das opções

← Passagens de ida ➤

✔ Dentro da política >

Ida: LATAM AIRLINES  
VOO 3045 [Ver detalhes >>](#)

CNF 20:25 Direto CGH 21:40  
1h 15min

Ida e volta a partir de: **R\$ 628,51**

Selecione o voo >

---

⚠ Fora da política >

Ida: GOL  
VOO 1305 [Ver detalhes >>](#)

CNF 07:15 Direto CGH 08:35  
1h 20min

Ida e volta a partir de: **R\$ 670,63**

Selecione o voo >

⏪ Voltar ao início

### ← Passagens de ida ➤

← Detalhes da Política

⚠ Fora da política

**GOL** CNF 07:15 CGH 08:35 A partir de: **R\$ 670,63**

Voo 1305 Direto  
1h 20min

✔ Políticas de antecedência de reserva

✖ Políticas de preço por classe tarifária

Sua empresa adotou a política de **menor preço por período**. Nesse modelo, o sistema identifica o voo de menor custo em cada faixa do dia e o mais caro entre eles define o valor máximo permitido.

Comparação entre o voo escolhido e os voos mais econômicos por período:

- Voo escolhido: R\$ 670,63
- Menor custo - manhã: R\$ 471,37 (1307)
- Menor custo - tarde: R\$ 471,37 (1313)
- Menor custo - noite: R\$ 471,37 (1319)
- Menor custo - madrugada: R\$ 628,51 (3047)
- Valor máximo permitido: R\$ 628,51

Use essas informações como referência para seguir as diretrizes da sua empresa!

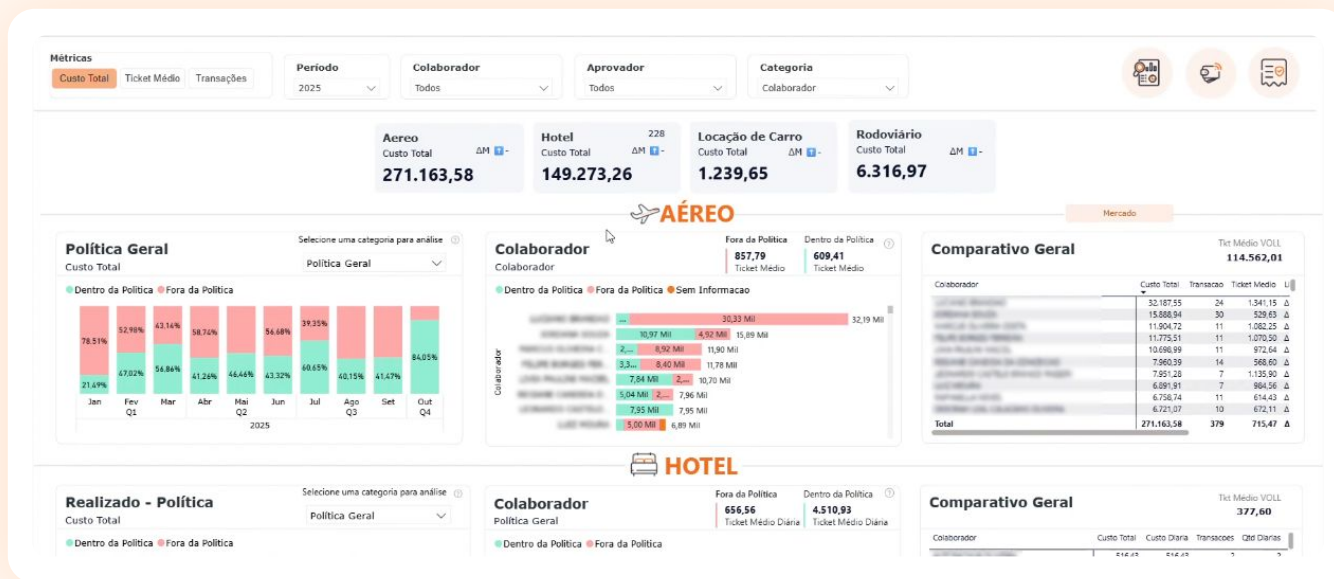
⊖ Política de Bagagem despachada

Selecione o voo >

PRIMEIRA CLASSE | VOLL | 22

## Monitoramento e Análise de Dashboards

Acompanhe **métricas em tempo real** através de **dashboards customizáveis**. Identifique desvios rapidamente e ajuste políticas conforme padrões de comportamento.





## Converse com quem esteve na Primeira Classe



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



**Luis Fernando**  
Gerente comercial  
luis.ferreira@govoll.com



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



Até a próxima edição!

