**Frequently Asked Question’s (FAQ)**

**Viagens**

**1. O que caracteriza uma viagem?**

Qualquer deslocamento aéreo e/ou os deslocamentos: terrestre, fluvial ou marítimo com raio igual ou **superior a 100 (cem) Km** da base de lotação e/ou deslocamentos com necessidade de hospedagem, considerando os limites de despesas da área metropolitana.

2. **. Quem pode viajar?**

- Colaboradores (desde que o ID esteja ativo no SAP);

- Prestador de serviços cujas despesas serão pagas pela Empresa; (Desde que o Id esteja cadastrado no SAP)

- Terceiros: dependentes de colaborador em processo de transferência, com previa autorização. (Desde que o Id esteja cadastrado no SAP)

\*\* Estagiários, aprendizes e colaboradores em férias ou licença não são elegíveis a viagens \*\*

**3. Como faço para solicitar uma viagem?**

Efetuar o cadastro da viagem pelo SAP: data, destino, país, motivo, adiantamento (se for necessário), inclusão de aéreo e hotel (se for necessário) e observações. ([manual abertura de viagens)](http://sharepoint/site/0125/viagens/Biblioteca%20de%20Documentos/Manual%20do%20Usuário%20Abertura%20de%20Viagens.pdf)

**IMPORTANTE**:

* TODA viagem deve ser cadastrada no SAP com, no mínimo, 15 dias de antecedência.
* TODO colaborador possui acesso ao SAP, e é responsável pela abertura de sua própria viagem no SAP. Não é necessário realizar solicitação de acesso através do GA, basta ter o SAP instalado na máquina e acessar o SAP com o mesmo usuário e senha do GA.

3.1 **Como solicitar uma viagem com aéreo?**

Após abertura da viagem no SAP pelo próprio colaborador, deve solicitar ao gestor que faça aprovação no SAP, e deve anexar a planilha de justificativa + e-mail com o ‘de acordo do N1’ no Portal de Viagens ([passo a passo Portal de Viagens](http://sharepoint/site/0125/viagens/Biblioteca%20de%20Documentos/Passo%20a%20Passo%20SOLICITAÇÕES%20-%20Portal%20de%20Viagens.pptx)). Aguardar a emissão e envio dos bilhetes aéreos pela agência AVIPAM que acontecerá em até 2 dias após aprovação da data da viagem.

**Importante**: para receber bilhete aéreo, a viagem deve estar aprovada pelo gestor no SAP.

**4. Qual o período máximo de permanência em viagem?**

Até **15** dias. Acima deste período será necessário solicitar uma nova viagem.

**5. Posso abrir viagem para outro colaborador?**

Sim, desde que seja para o mesmo nível hierárquico. (exceção para colaboradores designados, como por exemplo, secretárias).

**7. Como alterar e/ou cancelar minha solicitação de viagem?**

As solicitações de alteração/cancelamento de viagem devem ser feitas através do Portal de Viagens > Solicitações com os dados: Nome, ID, Nº da viagem no SAP, alteração solicitada – (dia, hora, local, hotel, etc...) e motivo da alteração. Caso seja **ALTERAÇÃO** o SAP volta para estratégia de aprovação, ou seja, **o aprovador do SAP deverá aprovar a viagem novamente.**

Todas as solicitações de cancelamentos devem ser encaminhadas pelo Portal de Viagens > Solicitações, observando os critérios abaixo:

- No caso de viagem não realizada, sem emissão de bilhetes e sem adiantamento, a viagem poderá ser cancelada no SAP;

- Quando houver solicitação de hotel e/ou aéreo, será necessário enviar solicitação para [*atendimentooi@avipam.com.br*](mailto:atendimentooi@avipam.com.br) solicitando o cancelamento;

**Para cancelamento de voucher do hotel o prazo é de até 1 dia útil antes da entrada no hotel e para cancelamento de bilhete aéreo o prazo é no mesmo dia da emissão (até às 18:00h). Após este prazo, a Cia Aérea cobrará as taxas vigentes e reembolsará o restante, e o hotel cobrará diária como ‘No show’ (valores a serem lançados na prestação de contas).**

- Para as viagens cujo os bilhetes (aéreo e/ou hotel) foram emitidos ou o adiantamento contabilizado, deverá ser feita a prestação de contas no Portal de Viagens com os valores dos bilhetes / voucher e a devolução do adiantamento, ou seja, haverá cobrança pelo cancelamento fora do prazo;

**- Para alteração apenas de horário do voo ou de um hotel, solicitar direto para AVIAPM (contatos:** [**atendimentooi@avipam.com.br**](mailto:atendimentooi@avipam.com.br) **/ (8h às 19h) - (21) 3570-7836 / Plantão a partir das 19h, finais de semana e feriados) - (21) 3570-7828** [**emergencial@avipam.com.br**](mailto:emergencial@avipam.com.br)

**8. Viagens emergenciais / urgentes são tratadas de que forma?**

Deve-se inserir na observação da viagem no SAP e encaminhar E-mail para  **AVIPAM (atendimentooi@avipam.com.br)** informando o motivo da urgência.

**9. SLA para entrega dos bilhetes aéreos e voucher de hotel e canal de atendimento**

O SLA é de até 4 horas, a contar após a aprovação pelo gestor no SAP e envio da planilha + de acordo do N1 pelo Portal de Viagens. Caso o colaborador não receba a confirmação, entrar em contato coma **Agência de Viagens AVIPAM pelos seguintes canais de atendimento:**

**AVIPAM: Atendimento Corporativo (8h às 19h) - (21) 3570-7836  
Plantão (a partir das 19h, finais de semana e feriados) - (21) 3570-7828 /** [atendimentooi@avipam.com.br](mailto:atendimentooi@avipam.com.br)

**10. Meu adiantamento é creditado em quanto tempo?**

Após a aprovação da solicitação de viagens pelo gestor no SAP, o valor referente ao adiantamento será disponibilizado na conta corrente do Colaborador em até 2 (dois) dias antes da viagem.

**11. Posso utilizar o Wappa em Viagem?**

É **obrigatório** o uso do Wappa em viagem para localidade credenciada Wappa. Caso o Wappa esteja fora do ar ou com algum outro impedimento que tenha sido necessária a utilização do taxi fora do convênio, deverá solicitar o ‘de acordo’ do N2 para reembolso (anexar ao Portal de Viagens quando cadastrar a prestação de contas). Caso a viagem seja para localidade sem convênio Wappa, poderá utilizar taxi com recibo (com informação completa de valor, data, itinerário, placa e assinatura do taxista).

Caso o colaborador não tenha cadastro no Wappa, o mesmo deve acessar a Interativa para solicitar.

**12. Quais são meus limites de hospedagem, aéreo e refeição?**

Os limites de hospedagem, aéreo e refeição estão disponíveis na interativa (Dia a Dia> Viagens Corporativas> Tabelas, Tarifários e Formulários > Diárias de Hotel e Alimentação)~~.~~ Os limites de refeição estão diretamente ligados ao número de pernoites da viagem.

**Viagens - Prestação de Contas**

**13. O que é prestação de contas?**

É apresentação das notas fiscais de despesas e comprovantes de aéreo e hospedagem utilizados na viagem, para conferência e Auditoria, quando retornar da mesma.

**14. Qual o período máximo para a entrega da minha prestação de contas?**

Toda prestação de contas deve ser feita no prazo de até 5 (cinco) dias corridos, após o seu término. O não cumprimento deste prazo implicará no bloqueio de uma nova solicitação de viagem a partir do 15º dia do final da viagem. Após 30 dias do término da viagem, caso não tenha realizado a Prestação de Contas, o colaborador deixa de fazer jus a qualquer valor de reembolso.

**15. Como fazer prestação de contas?**

A prestação de contas deverá ser realizada pelo Portal de Viagens (**Passo a Passo**). Após cadastramento da prestação de contas e seus documentos, deve aguardar até 3 dias úteis para tratamento da mesma.

**16. Qual é tamanho para anexar documentos**

Comprovantes até 5mb nos seguintes formatos: Word, Excel (Xls), JPG, PDF e .msg (e-mail outlook) .

**17. Versão de browser:**

Somente Internet Explorer.

**18. Quando houver adiantamento e o dinheiro não for utilizado totalmente, como proceder?**

Quando lançada a prestação de contas no SAP, será gerado pelo sistema, automaticamente, um boleto que será encaminhado para o colaborador, que deverá efetuar o pagamento no Banco do Brasil. Para viagens cadastradas na TLM não haverá boleto, será informada a conta corrente para ser feito depósito ou transferência.

A devolução deve ser feita no valor exato, e de uma única vez, na conta da empresa onde a viagem foi aberta. O Valor não pode ser arredondado. O Comprovante deverá ser anexado no Portal de Viagens junto com toda a documentação comprobatória para o fechamento da viagem. Sem este recibo a prestação de contas ficará pendente.

IMPORTANTE: não deverá ser feito depósito/transferência antes do envio do boleto ou dados da conta.

**19. Formulários e documentação obrigatória na prestação de conta**

A solicitação deverá ser preenchida diretamente no Portal de Viagens > Prestação de Contas ([Prestação de contas no Portal de Viagens](http://sharepoint/site/0125/viagens/Biblioteca%20de%20Documentos/Passo%20a%20Passo%20PRESTAÇÃO%20DE%20CONTAS%20OI%20-%20Portal%20de%20Viagens.pptx))

- Os recibos de aéreo e hotel (cartões de embarque e voucher enviados pela AVIPAM com valores), NF’s de refeição, wappa e demais comprovantes devem ser digitalizados e anexados no Portal de Viagens.

- Todas as notas (fiscais) de despesas feitas na viagem devem ser guardadas pelo colaborador para questionamentos futuros.

**20. Reembolso de quilometragem (KM):**

No caso de reembolso de quilometragem, são necessárias as seguintes documentações:

- Formulário de trajeto do km, informando neste os clientes, PDV’s, cartórios, etc. visitados no período devidamente assinado pelo Gestor imediato e pelo próprio colaborador;

- Termo de compromisso de uso do veículo particular a serviço da Oi devidamente assinado pelo Gestor imediato e pelo próprio colaborador;

- Extrato / notas de despesas de pedágio, estacionamento, manutenção (quando houver – troca de pneus, alinhamento, balanceamento, troca e óleo, revisão).

Toda documentação descrita acima deve ser digitalizada e anexada no Portal de Viagens no momento da Prestação de Contas.

**21. Quando o status da prestação de contas no Portal de Viagens está como ‘Orçamento excedido’, o que fazer?**

Quando não há verba disponível no centro de custo, a equipe de Viagens envia e-mail solicitando o remanejamento da verba ao ponto focal. Os colaboradores são copiados, e podem apenas acompanhar. Assim que liberada a verba a prestação será lançada no SAP, e o status atualizado no Portal (com envio automático de e-mail para o colaborador).

**22. Status:**

Para todas as solicitações no Portal de Viagens, o colaborador receberá um e-mail que sua solicitação está pendente; Para cada tratamento dado, o colaborador receberá um e-mail de workflow com parecer sobre status da solicitação, conforme SLA de até 2 dias úteis.

- Processada: recebe o e-mail informando que a solicitação cadastrada foi processada (ex: alteração de viagem).

- Cancelada: quando faltou informação ou está incorreta. A orientação de como abrir nova solicitação estará no campo de observação no Portal.

**Para prestação de contas:**

O colaborador poderá acompanhar o status via Portal de Viagens pelo número do ID ou número SAP) e também por e-mail , que será enviado automaticamente com parecer:

- Cadastrada: quando o colaborador cadastrou as informações, e a mesma ainda não foi processada (prazo de finalização de até 3 dias uteis da data do cadastro);

- Requer ajuste (neste momento o colaborador será informado sobre o motivo da rejeição e poderá ajustar a documentação enviada – fica registrado no Portal qual a pendência).

- Processada: quando a prestação foi lançada no SAP. O colaborador receberá e-mail informando o processamento, e que está aguardando aprovação do gestor no SAP.

**23. Como alterar uma solicitação cadastrada no Portal de Viagens:**

O próprio colaborador consegue cancelar sua solicitação ou ajustá-la quando estiver com status ‘Cadastrada’ ou ‘Requer Ajuste’. Se já tiver com status ‘processada’, ‘cancelada’ ou ‘ajustada’ não será possível alterá-la. Para tanto deverá verificar o Manual de Prestação de Contas.

**24. Para terceiros, conselheiros, desligados e colaboradores com férias ou licença, como dev proceder caso tenha alguma solicitação de viagem pendente ou dúvida**?

No Portal de Viagens, para dúvidas e demandas selecionar ‘Eu Quero > Solicitações’ e selecionar no 1º campo SubgrpEmpr ‘Terceiro’, ‘Conselheiros’, ‘Férias’ ou ‘Desligado’. O mesmo vale para ‘Prestação de Contas’.

Caso seja uma solicitação para ID provisório, o caminho é ‘Criar ID e/ou Viagem (Terceiros e Conselheiros)

**25. Quando o reembolso for apenas de um pedágio utilizado, de material, de estacionamento, taxi fora de viagem?**

Solicitar via Fundo Fixo (LINK PARA PORTAL FUNDO FIXO)

**26. O caminho é da Interativa do regulamento de viagens é:**

INTERATIVA:  DIA A DIA>VIAGENS CORPORATIVAS>PROCESSO DE VIAGEM – ARQUIVOS

E para os formulários e tabelas o caminho é: INTERATIVA: DIA A DIA>VIAGENS CORPORATIVAS> TABELAS, TARIFÁRIO E FORMULÁRIOS.

