

# Sumário

[Introdução](https://docs.google.com/document/d/1he5oNWqjwwaZ7FO5ABcfArci75fGmzEZDu3sIx8u6t0/edit) 03

1. Acessando o Paytrack 04
2. Iniciando uma Solicitação de Reembolso 06
   1. Barra Lateral Esquerda. **07**
   2. Novo Serviço de Viagem **07**
   3. Barra de Acesso Rápido **07**
   4. Meus Pedidos e Relatórios **08**
   5. Status dos Relatórios **08**

09

1. Finalizando o Relatório 10
   1. Passagem Aérea Online **11**
   2. Passagem Aérea Offline **12**
   3. Hospedagem Online **14**
   4. Hospedagem Offline **15**
   5. Locação de Veículo Offline **16**
   6. Passagem Rodovária Offline **16**
   7. Serviços Adicionais **17**
2. Verificando Rateio 18
3. Concluindo Relatório 19
4. Seleção de Serviços Cotados 19
5. Solicitando Uma Alteração de Serviço 20

*7.1 Alteração de Passagem Aérea*

|  |  |
| --- | --- |
| *Online/Offline .....................................................................................................* | **20** |
| *7.2. Acessando o Paytrack .............................................* | **22** |
| *7.3. Alteração de Veículo ..................................................* | **24** |
| *7.4. Alteração de Passagem Rodoviária ..............* | **25** |
| *7.5. Outros Serviços ...............................................................* | **26** |
| **8. Solicitando o Cancelamento de um Serviço .....................** | **27** |
| *8.1. Cancelamento de Passagem Aérea .........................* | **27** |
| *8.2. Cancelamento de Hospedagem ...............................* | **28** |
| **9. Como Tratar com as Agências de Viagens .......................** | **29** |
| **10. Como Gerar o Voucher da Minha Viagem ........................** | **30** |
| **11. Identificando a Situação do Relatório ..................................** | [**29**](https://docs.google.com/document/d/1he5oNWqjwwaZ7FO5ABcfArci75fGmzEZDu3sIx8u6t0/edit) |
| **12. Retornar Relatório Para Rascunho .......................................** | **30** |
| [**13.**](https://docs.google.com/document/d/1he5oNWqjwwaZ7FO5ABcfArci75fGmzEZDu3sIx8u6t0/edit)[**Contatos**](https://docs.google.com/document/d/1he5oNWqjwwaZ7FO5ABcfArci75fGmzEZDu3sIx8u6t0/edit)[**Importantes .................................................................**](https://docs.google.com/document/d/1he5oNWqjwwaZ7FO5ABcfArci75fGmzEZDu3sIx8u6t0/edit) | [**32**](https://docs.google.com/document/d/1he5oNWqjwwaZ7FO5ABcfArci75fGmzEZDu3sIx8u6t0/edit) |

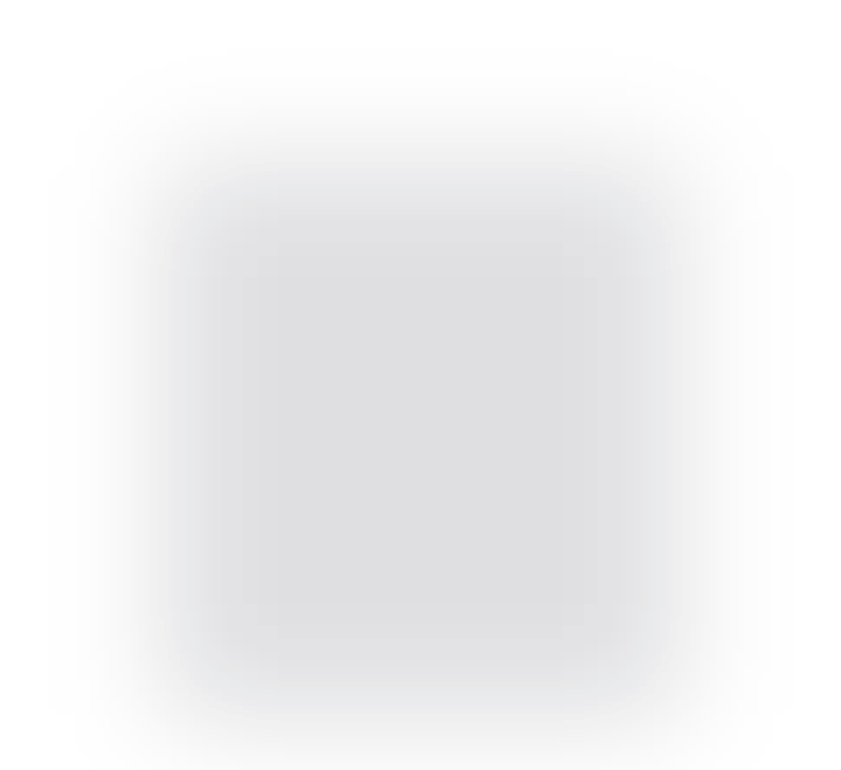
# InťroduçÉo

A Paytrack é uma plataforma que nasceu para transformar a sua rotina de solicitações de viagens! Neste manual vamos te ensinar a criar uma solicitação de serviço de viagem via WEB, ter acesso aos contatos que podem lhe ajudar, e também à algumas dicas para ter uma usabilidade da ferramenta mais prática, rápida e eficiente.

Temos também o Suporte de Viagens na JBS, para auxiliar o colaborador, sobre as dúvidas na utilização da ferramenta.

4





## Acessando o Payťrack



informações de usuário. Utilize-as para entrar no Paytrack através do link: <https://login.paytrack.com.br/>

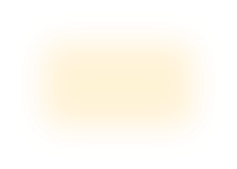
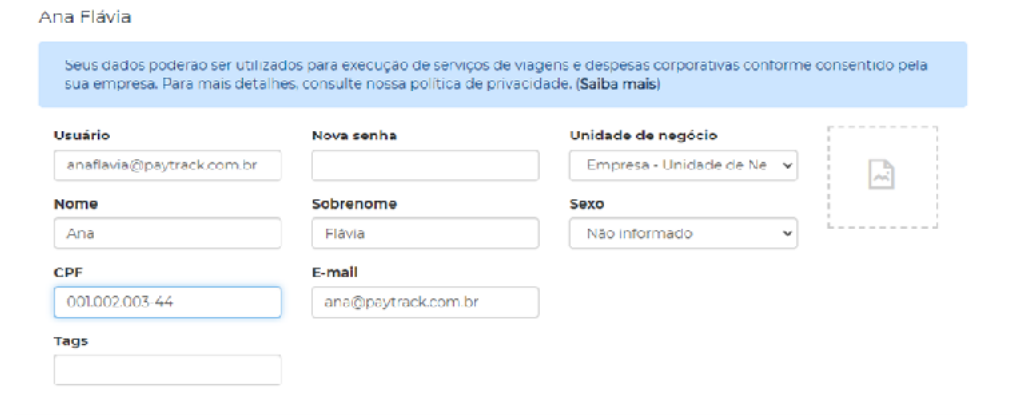
Na página inicial, digite o seu usuário e clique em “Próximo”. Em seguida, o sistema solicitará a sua senha.

Digite-a e clique em “Entrar”.

**Pronto!**

Você está fazendo o seu primeiro acesso à plataforma Paytrack!





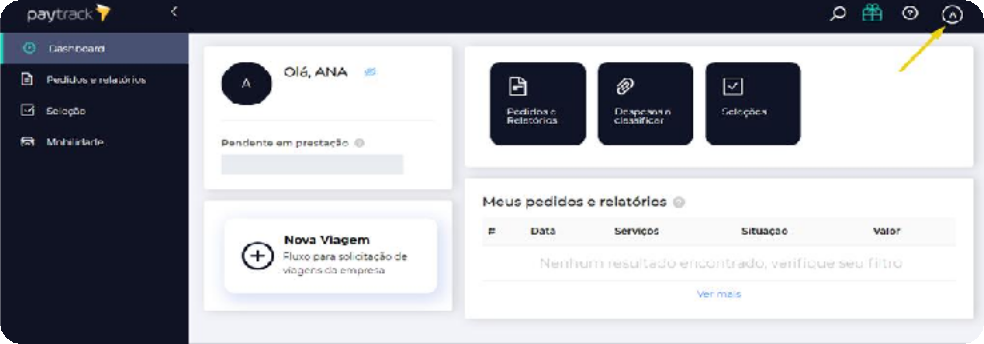
suas futuras solicitações ocorram com sucesso.

Por fim, caso tenha feito alguma inserção ou alteração de dado, clique

em “Salvar” no final da tela.

Sugerimos que neste primeiro momento, você acesse o seu “Perfil” e confira todas as informações nele apresentadas. Para tanto, clique nas suas iniciais, localizadas no canto superior direito da tela inicial.

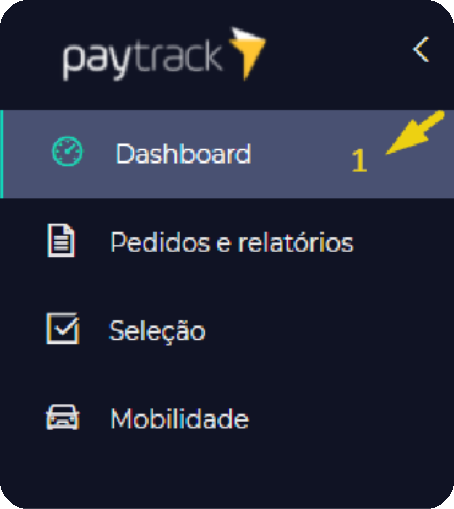
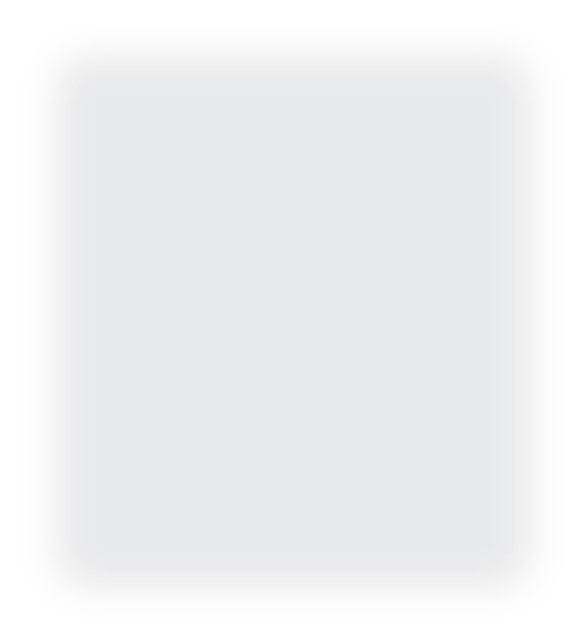
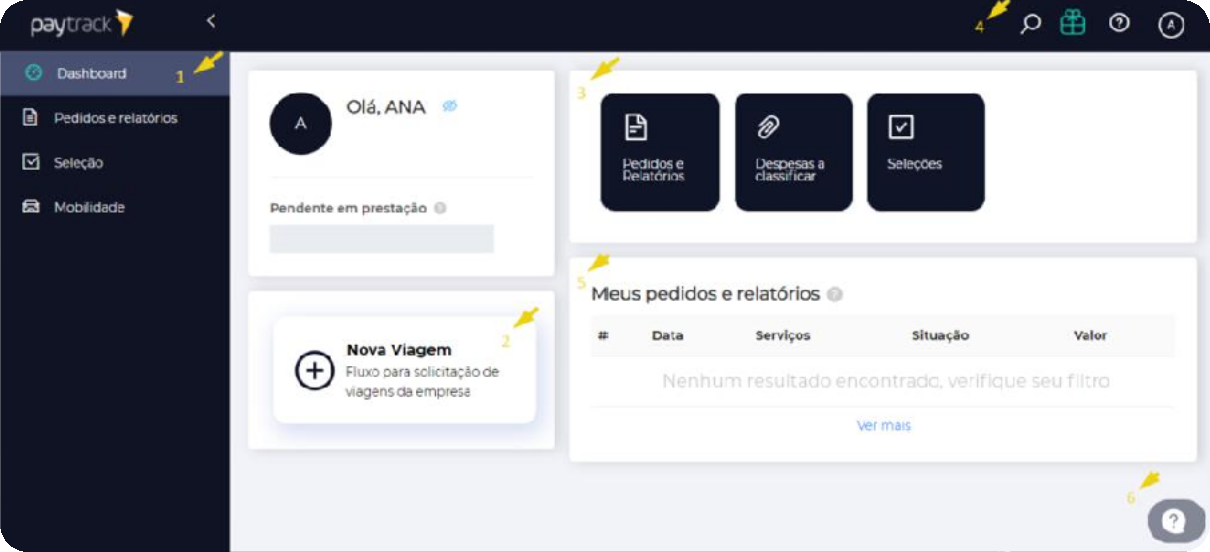
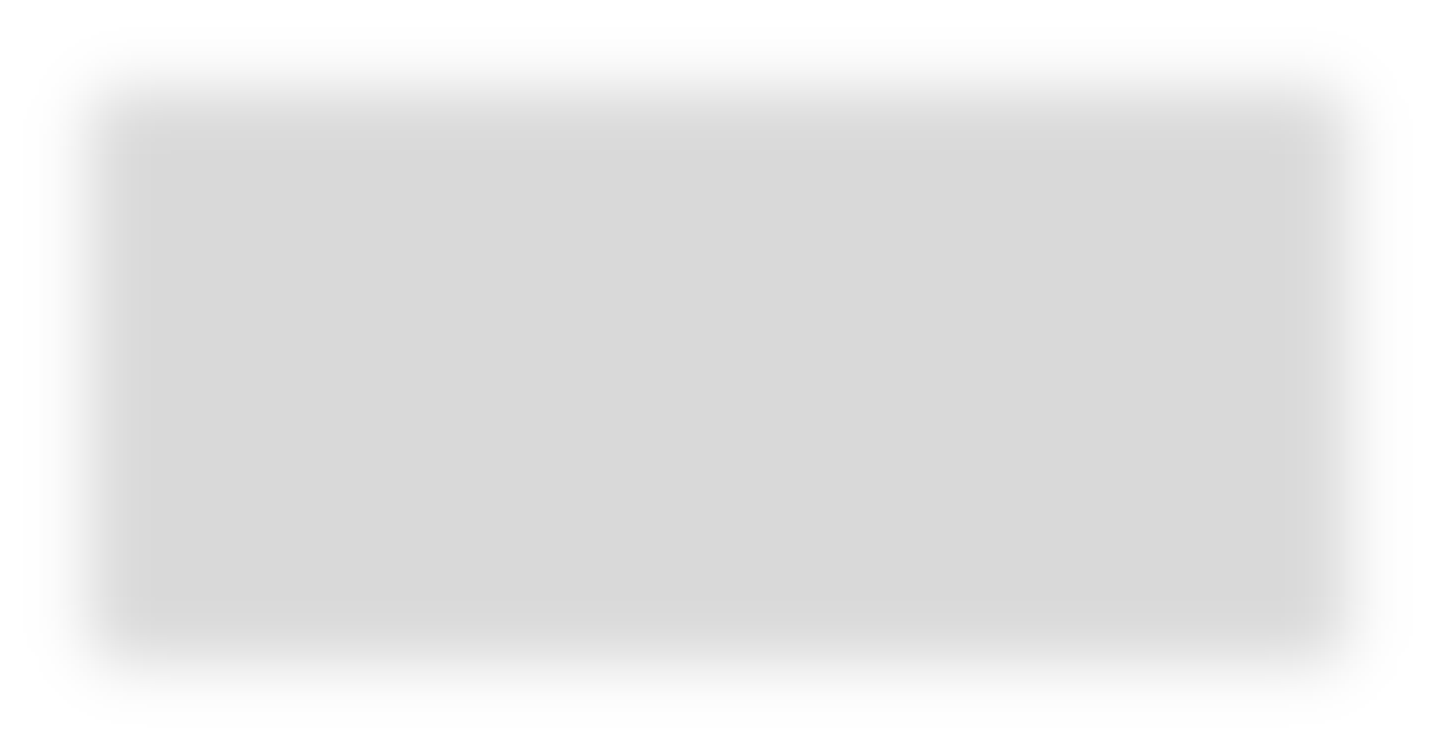
Confira todas as informações apresentadas e caso falte algum dado como, data de nascimento, passaporte ou algum dado esteja incorreto, um chamado deve ser aberto no Service Desk, para solicitar a atualização, conforme caminho de sua empresa (Informado na introdução do manual). É muito importante que todos os seus dados estejam atualizados e corretos no sistema, de acordo com a sua documentação, para que as





## Conhecendo a ťela inicial

A tela inicial do Paytrack é simples e intuitiva. Nela você acessa as principais funcionalidades da plataforma em poucos cliques. Para apresentá-la, separamos os blocos e suas respectivas funções. Acompanhe abaixo:



#### Barra Laťeral Esquerda

Nesta barra você terá fácil acesso a tela inicial, aos Pedidos e Relatórios (que são todas as solicitações que você fará na ferramenta), e a aba de Seleção (caso você solicite algum serviço que demande seleção, escolha ou confirmação). O item aprovação também encontra-se nessa barra, para quem é gestor e aprovador no sistema.



#### Novo Serviço de Viagem

Este botão é o acesso rápido para

o usuário fazer qualquer solicitação no fluxo de Viagens. Basta clicar nele para que o sistema abra um novo relatório e, consequentemente,

uma nova solicitação de viagem.

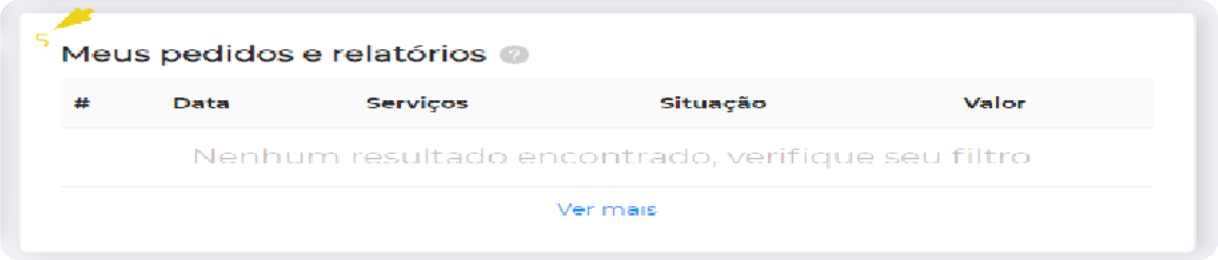
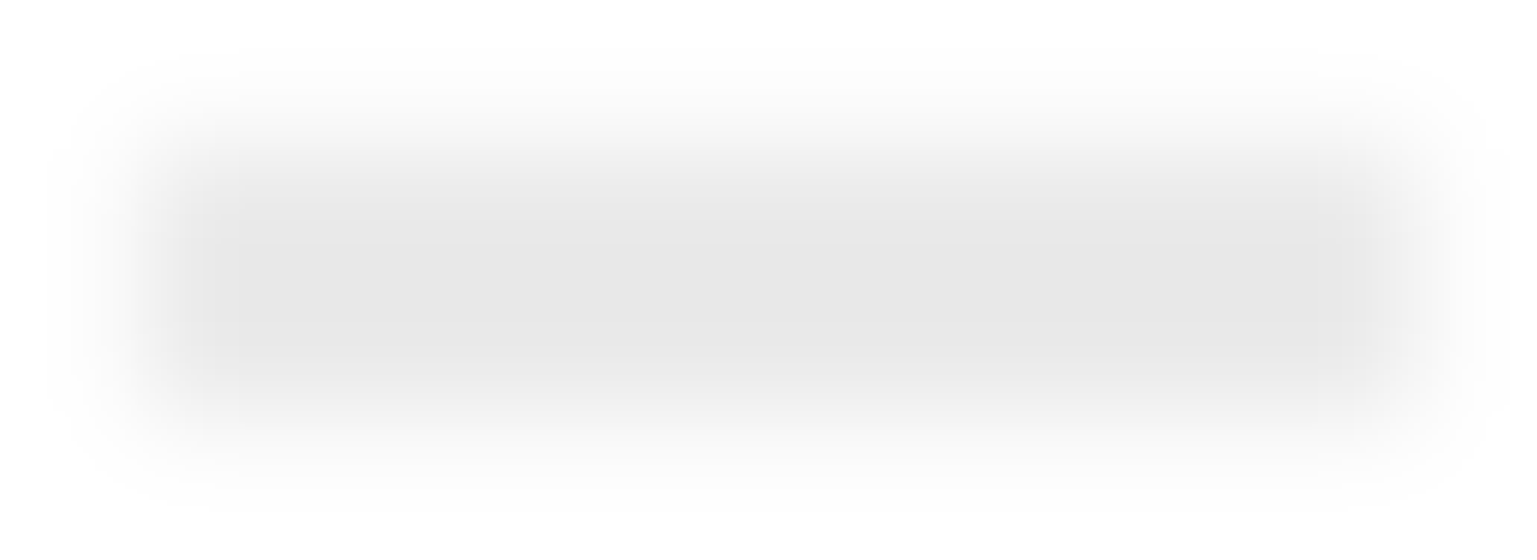
* 1. Barra de Acesso Rápido Nesta barra estão localizados os botões das principais atividades permitidas ao seu usuário. Neste caso, o acesso rápido aos “Pedidos e Relatórios”, às “Despesas a Classificar” e à opção de “Seleção de Serviço”.

Clicando na Lupa, você pode digitar o número do relatório que procura, independente de seu status, e o sistema o encontrará para você. Já selecionando o símbolo do “Presente” você será direcionado para uma página que apresenta todas as novidades e atualizações relacionadas à Paytrack.

No símbolo de ponto (?) de interrogação, por sua vez, você acessa a Central de Ajuda Paytrack, que conta com uma infinidade de artigos e orientações de como usar a ferramenta.

No símbolo com suas iniciais, conforme já apresentado, você encontra o perfil do seu usuário.





identificados por **Data, Serviço, Situação e Valor.** É uma forma de

visualizar com rapidez as suas solicitações mais recentes.

2.5 Sťaťus dos Relaťórios

O colaborador consegue identificar a situação do seu relatório através do

#### Meus Pedidos e Relaťórios

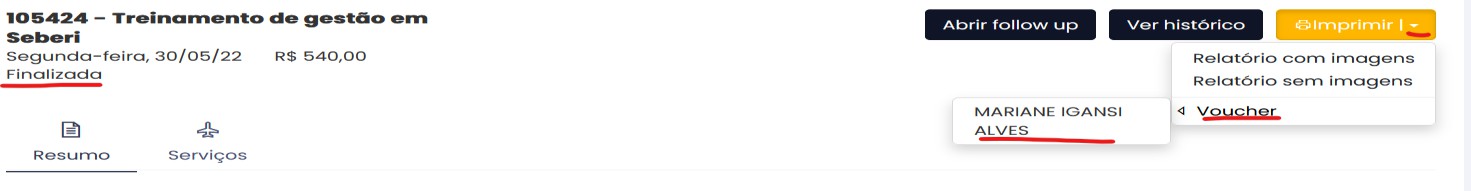
Neste painel estarão listados todos os relatórios abertos pelo usuário,

status que ele se encontra e o responsável por cada ação a ser tomada:

* **Rascunho:** *Relatório criado, porém ainda não concluído. Neste caso, o relatório encontra-se com o colaborador, que deve finalizar o relatório, para seguir o fluxo correto;*
* **Cotação:** *Relatório encontra-se nesse status, quando o colaborador solicita um serviço de forma offline, onde a agência deverá tomar a ação e realizar a cotação desejada.*
* **Seleção:** *Status que o colaborador deve selecionar o serviço que solicitou a cotação junto a agência. Neste caso, deve clicar no item “Seleção”, localizar o número do relatório através do campo da pesquisa, selecionar o serviço. desejado e clicar em* ***“Concluir Seleção”****.*
* **Aprovação:** *Status em que o relatório encontra-se com o gestor responsável, para a aprovação dos custos. O colaborador pode identificar quem é o gestor responsável do relatório em questão, através desse item, pesquisando o relatório e clicando no ícone* 9



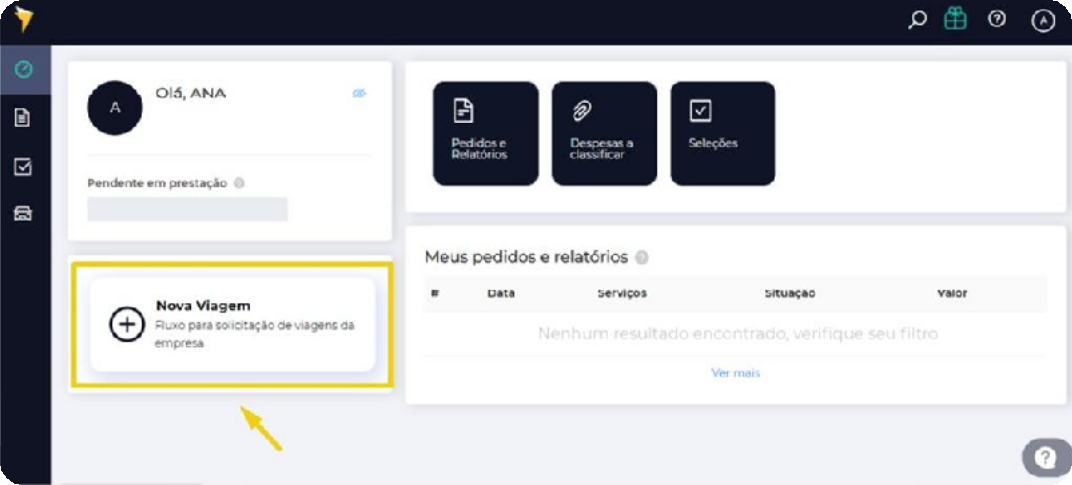
* **Emissão:** *Quando o relatório está com a agência, para que os serviços sejam emitidos.*
* **Finalizada:** *Quando o relatório é aprovado pelo gestor e o serviço solicitado estiver emitido. Nesse status, o colaborador consegue visualizar o virtually, contendo as informações da viagem. Para visualizar o mesmo, clique na seta ao lado do “****Imprimir” > “Voucher” > “Nome do Colaborador”*** *.*



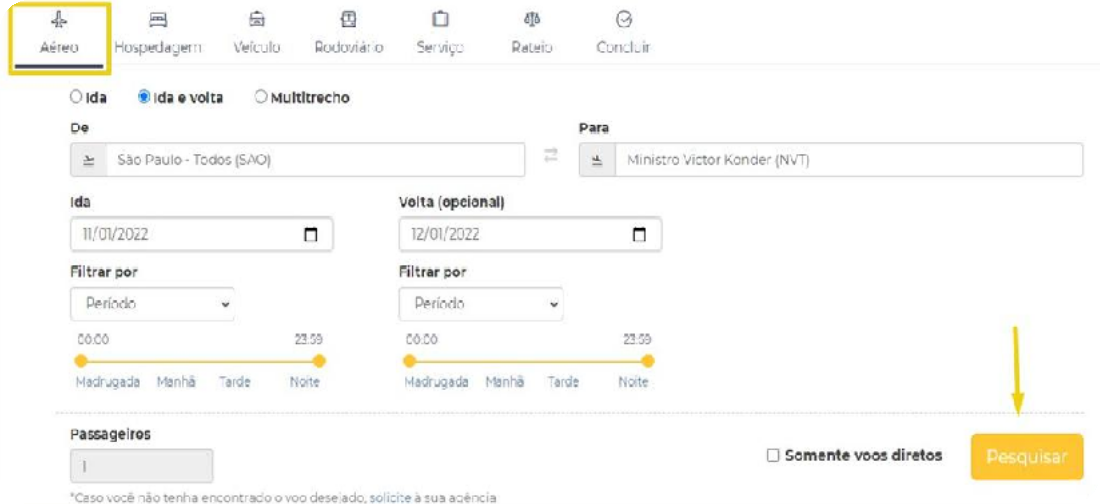
## Soliciťando um Serviço de Viagem

No Paytrack chamamos de **Relatório,** todas as solicitações efetuadas dentro da ferramenta. Cada relatório possui um número e este será utilizado como referência de identificação em todas as etapas necessárias.

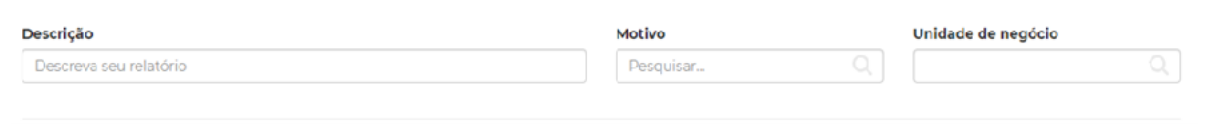
Para criar um relatório para solicitação de um serviço, em sua página inicial, clicar no fluxo “Nova Viagem”.







Ao começarmos um novo relatório é necessário incluir uma “**Descrição”**. Este campo é de livre preenchimento e servirá como título para a solicitação. Também será necessário identificar um “**Motivo”,** para a solicitação, cujo campo trará sugestões já parametrizadas no sistema.



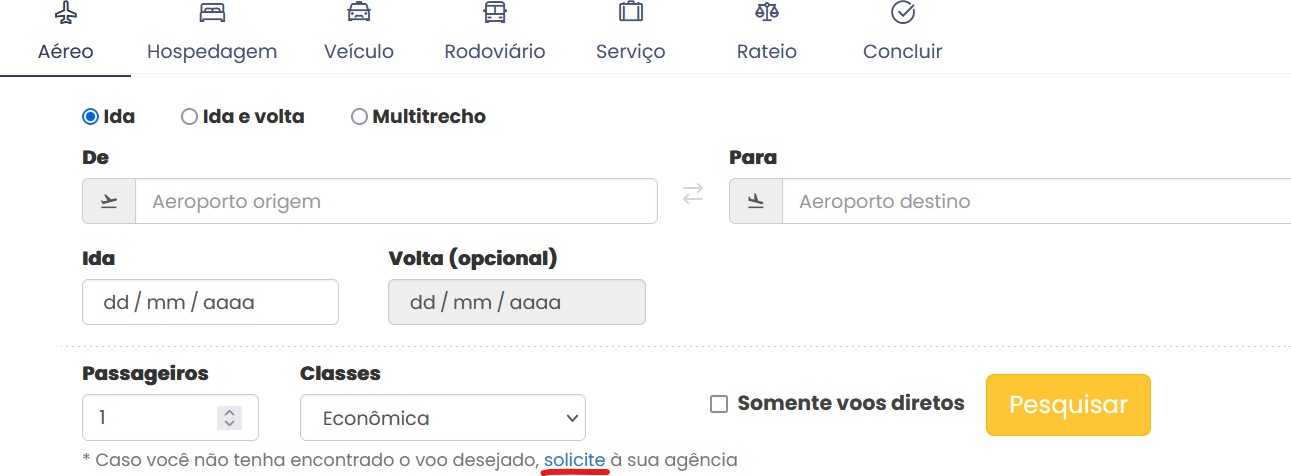
Cada relatório é referente a uma viagem independente. Entretanto, cada viagem pode contar um ou mais serviços. A seguir, você aprenderá como incluir os mais variados serviços ao seu relatório.

### Passagem Aérea Online

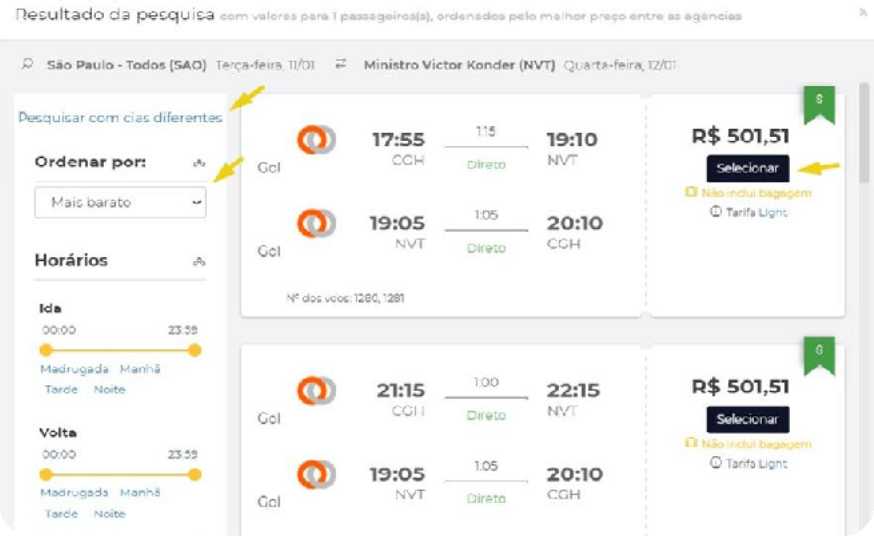
Para adicionar uma passagem aérea, clique na aba **“Aéreo”**.

Preencha os campos de acordo com a sua necessidade (localidades e datas). Direcione os filtros de horário, se tiver alguma preferência e ative a flag referente a voos diretos, se assim desejar.

Em seguida, clique em **“Pesquisar”**.



O sistema trará todos os resultados para a sua busca. Observe que o sistema traz ida e volta com a mesma companhia aérea, mas se desejar cias aéreas diferentes, basta clicar em **“Pesquisar com cias diferentes”.** Você também pode ordenar os voos como preferir.



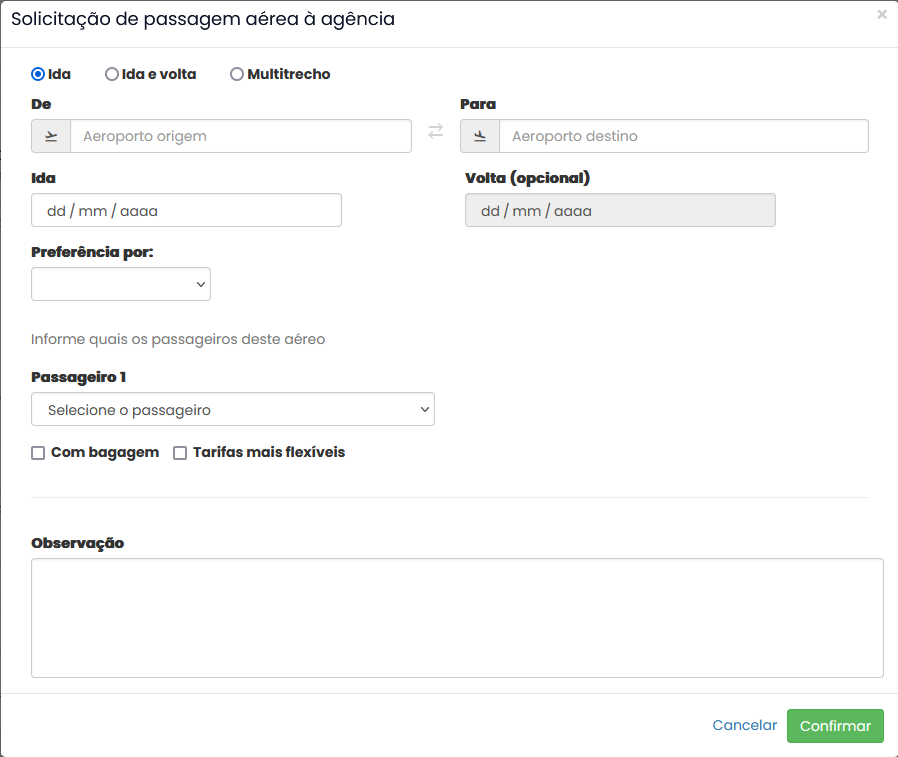
O sistema ainda oferece diversos filtros como **“Companhia Aérea”**, **“Conexões”** e **“Bagagens”**. Clique em “**Selecionar”** para escolher o voo desejado.

### Passagem Aérea Offline

Para casos em que os vôos para o trecho solicitado não forem localizados, você deve clicar em **“Solicite”** a sua agência( na parte inferior do campo de pesquisa) .



Preencha os campos da cotação desejada e clique em “**Confirmar**”.



Após inserir o serviço, você deve clicar em **“Concluir”** e em seguida

**“Solicitar”**, para gerar o número do relatório.

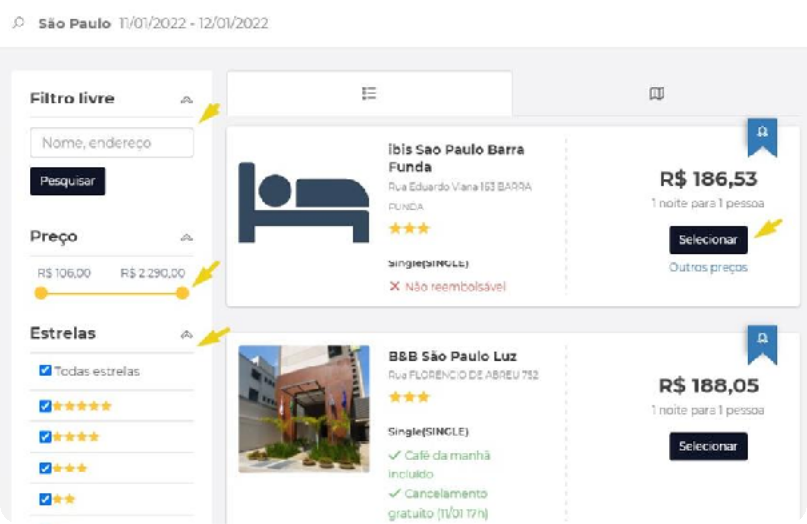


### Hospedagem Online

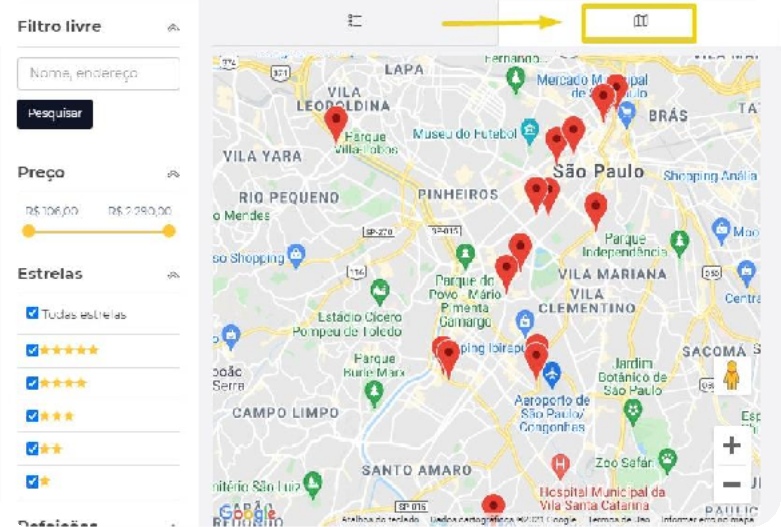
Para adicionar um hotel ao seu relatório, basta clicar na aba “**Hospedagem”**. Indique a cidade de destino e as datas de estadia, clicando em “**Pesquisar”** em seguida.



Os resultados aparecerão em sua tela e poderão ser filtrados por: “**Nome”**, **“Preço”**, **“Número de Estrelas”**, **“Refeições”**, **“Cancelamento”** e **“Ordem por Menor Preço”**.



Você também poderá analisar os resultados da busca por hotéis de acordo com a sua **Localização.**



Basta clicar no símbolo do

##### Mapa,

na aba acima dos resultados. Veja ao lado:

14



Para confirmar uma das opções, clique em “**Selecionar”** no hotel desejado.

### Hospedagem Offline

Para casos em que os hotéis para o localidade desejada, você deve clicar em **“Solicite**” a sua agência( na parte inferior do campo de pesquisa).



Preencha os campos da cotação desejada e clique em “**Confirmar”**.



Após inserir o serviço, você deve clicar em **“Concluir”** e em seguida

**“Solicitar”**, para gerar o número do relatório.

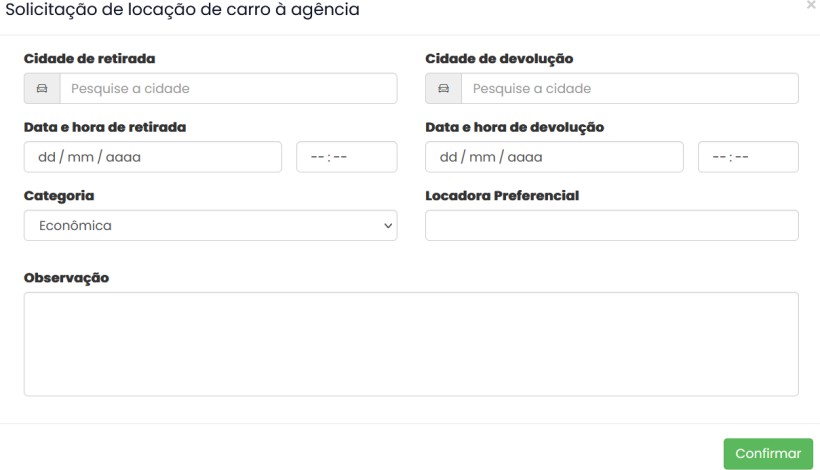


### LocaçÉo de Veículos Offline

O serviço de Locação de Veículo só poderá ser efetuado de forma offline no sistema. Para solicitar uma cotação, selecione a aba **“Veículo”** e clicar em **“Solicite**” a sua agência( na parte inferior do campo de pesquisa).



Preencha os campos da cotação de*se*jada e clique em “**Confirmar**”.

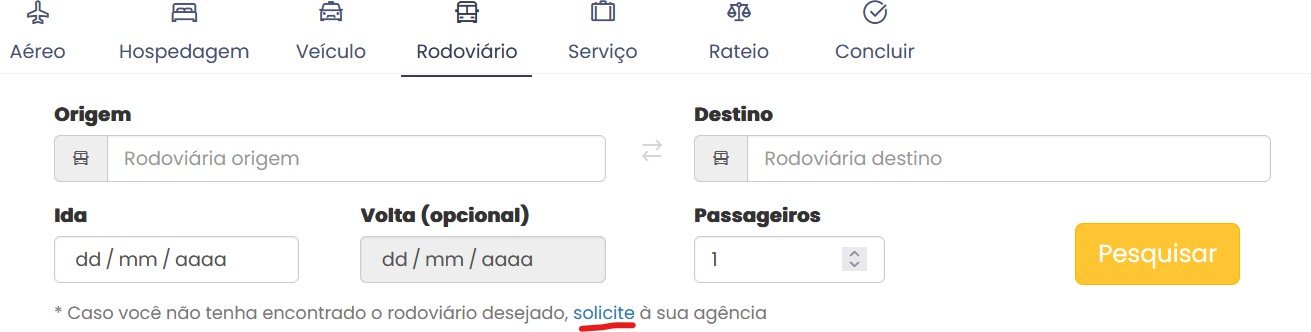


Após inserir o serviço, você deve clicar em **“Concluir”** e em seguida

**“Solicitar”**, para gerar o número do relatório.

### Passagem Rodoviário Offline

O serviço Rodoviário só poderá ser efetuado de forma offline no sistema. Para solicitar uma cotação, selecione a aba **“Rodoviário”** e clicar em **“Solicite**” a sua agência( na parte inferior do campo de pesquisa).



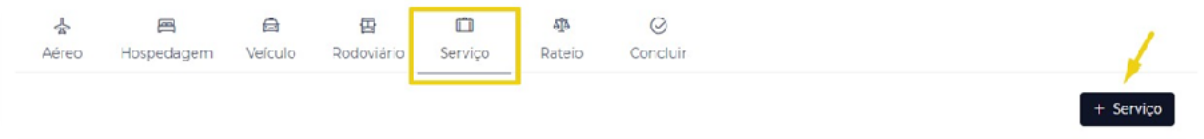
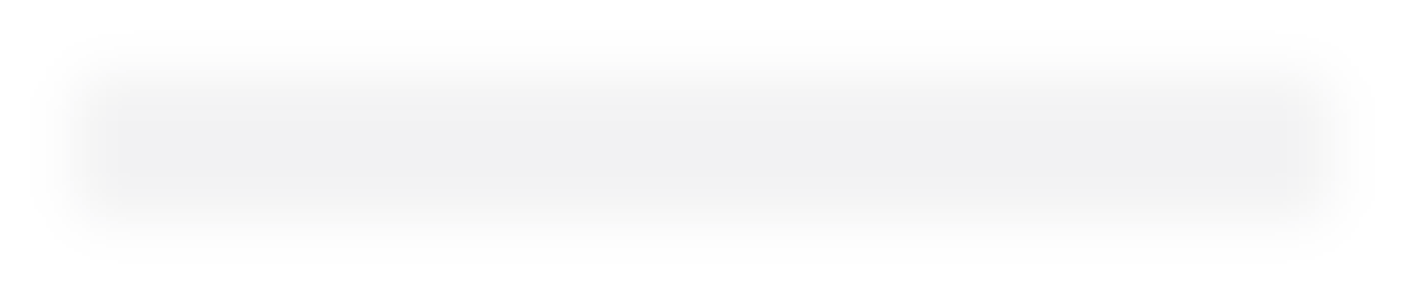
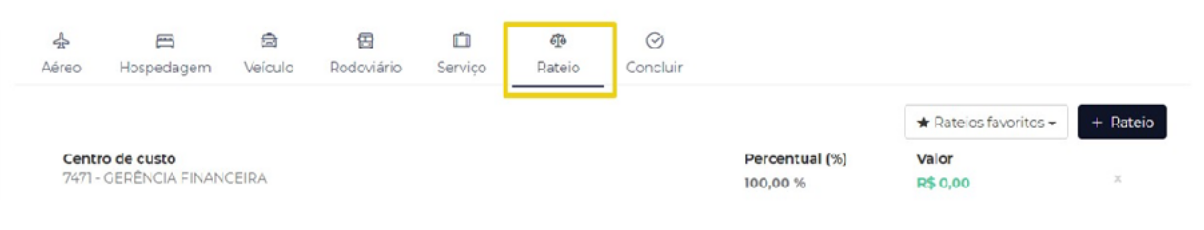
Preencha os campos da cotação de*se*jada e clique em **“Confirmar”**.



### Serviço Adicional

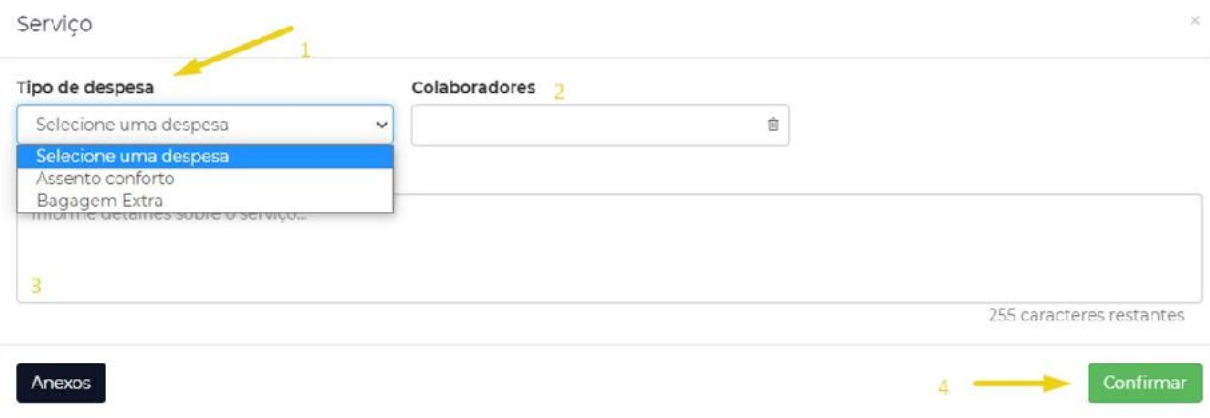
O item Serviço Adicional, permite que seja solicitada a cotação dos serviços: **Assento Conforto**, **Bagagem Extra**, **Seguro Viagem**, **Passagem Ferroviária** e **Transfer**.

Para solicitá-los clique em “**+ Serviço”**.



Escolha o serviço desejado e insira as informações solicitadas e clique

em **“Confirmar”**.



Após inserir o serviço, você deve clicar em **“Concluir”** e em seguida

**“Solicitar”,** para gerar o número do relatório.

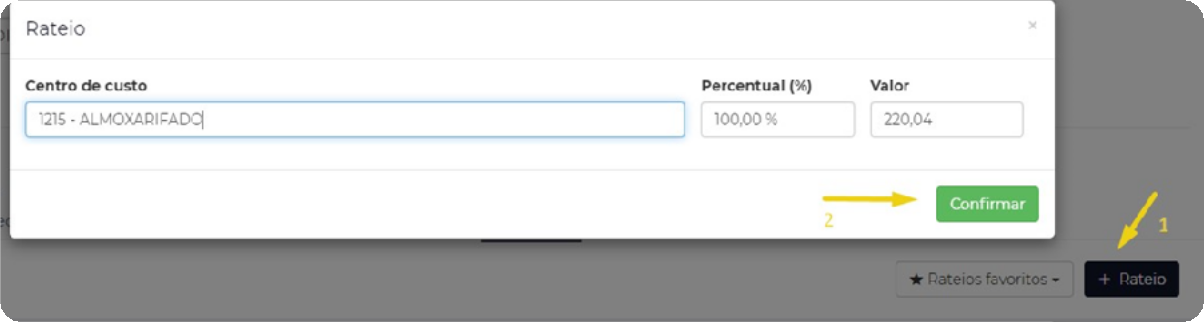


## Verificando o Raťeio

Na aba **Rateio,** o usuário pode confirmar se o Centro de Custo está correto, conforme regra de cada empresa.



Caso deseje alterar o centro de custo ( se permitido pela sua empresa), clique em “**+ Rateio”** e informe a opção desejada. Clique em “**Confirmar”**, para inserir o novo Centro de Custo.

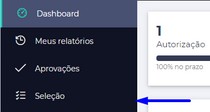


## Concluindo Relaťório

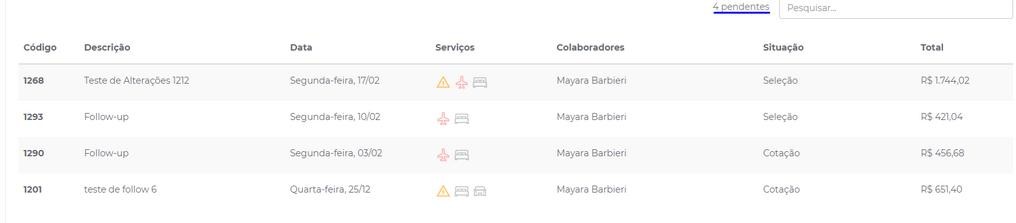
Após a inclusão dos serviços solicitados e verificação do Centro de Custo, o relatório será enviado para a próxima etapa do fluxo, como Aprovação e Emissão dos Serviços, no caso da criação Online. Para os casos offline (cotado pela agência), a mesma fará a cotação, retornando o relatório em “Seleção”, para que o colaborador, escolha a opção desejada e envie o relatório para a aprovação e confirmação da reserva.

Acompanhe o seu andamento através de Meus Pedidos e Relatórios**,** na tela inicial.

## SeleçÉo dos Serviços Coťados

Acesse o Dashboard e clique em “Seleção” no menu lateral.

Em seguida, será exibida a tela de Seleção com a quantidade de seleções pendentes e a listagem. Para realizar a seleção, basta clicar no relatório desejado e selecionar a opção desejada para a emissão e clicar em “Concluir Seleção”.

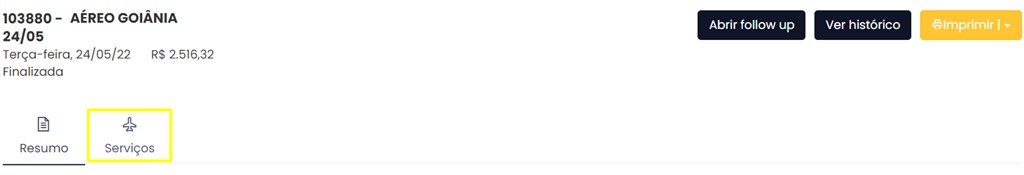


## Soliciťando uma AlťeraçÉo de Serviço

Mesmo com a viagem emitida, é possível que surjam contratempos que obriguem o viajante a efetuar alterações nos seus planos. Para isso, o sistema oferece a possibilidade de alteração de serviços quando o relatório estiver na situação **Finalizado**.

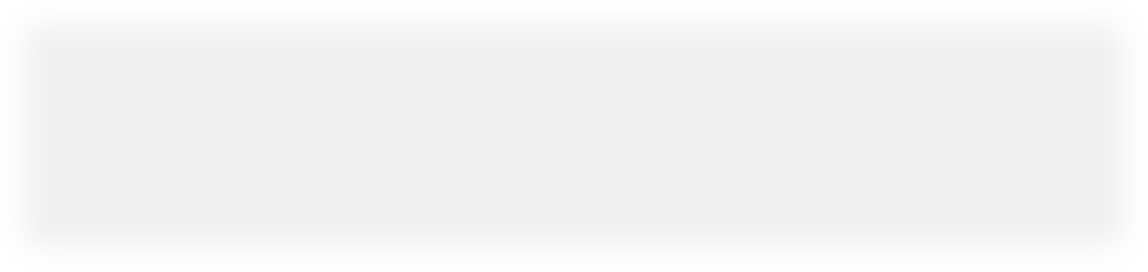
#### AlťeraçÉo de Passagem Aérea Online / Offline

Abra o relatório desejado e clique em **Serviços**.

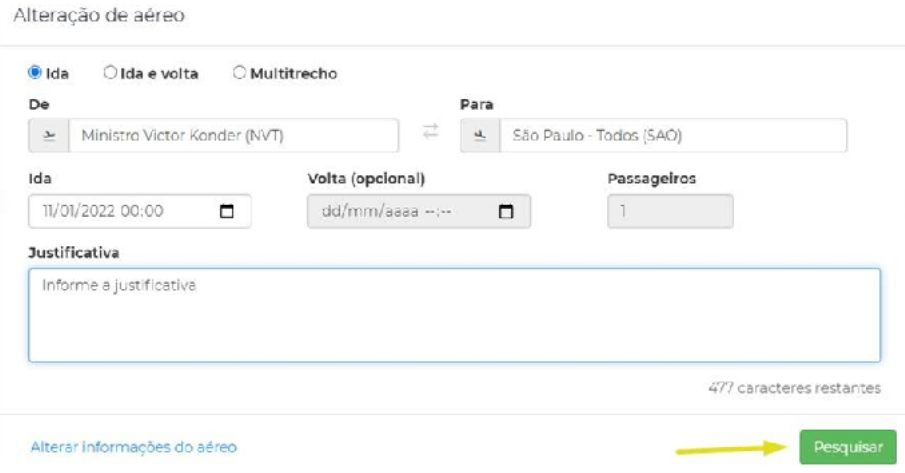
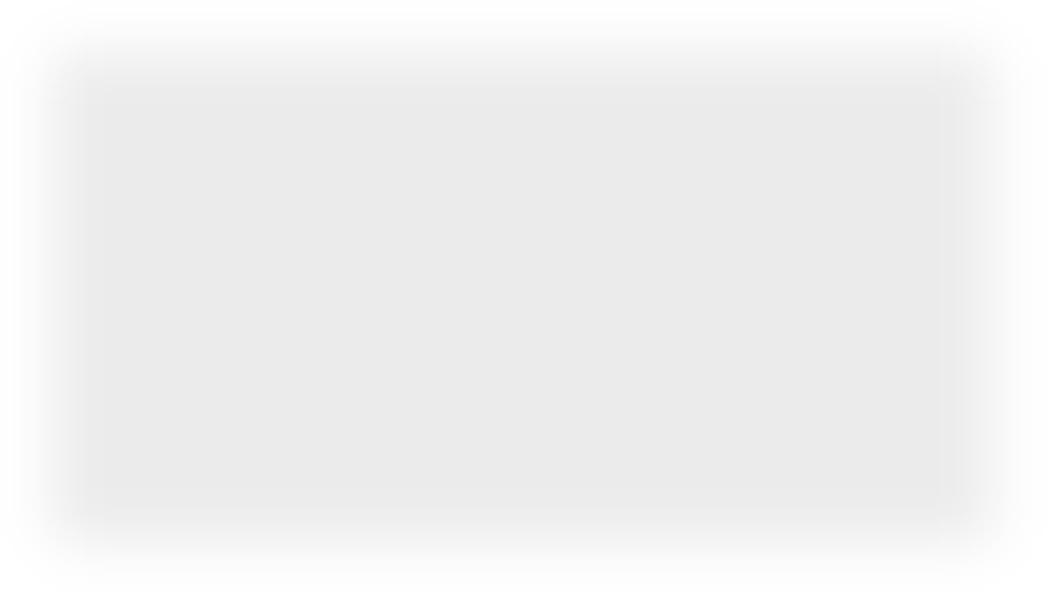


Localize a passagem aérea que será alterada e clique no botão amarelo

##### “Alterar”.

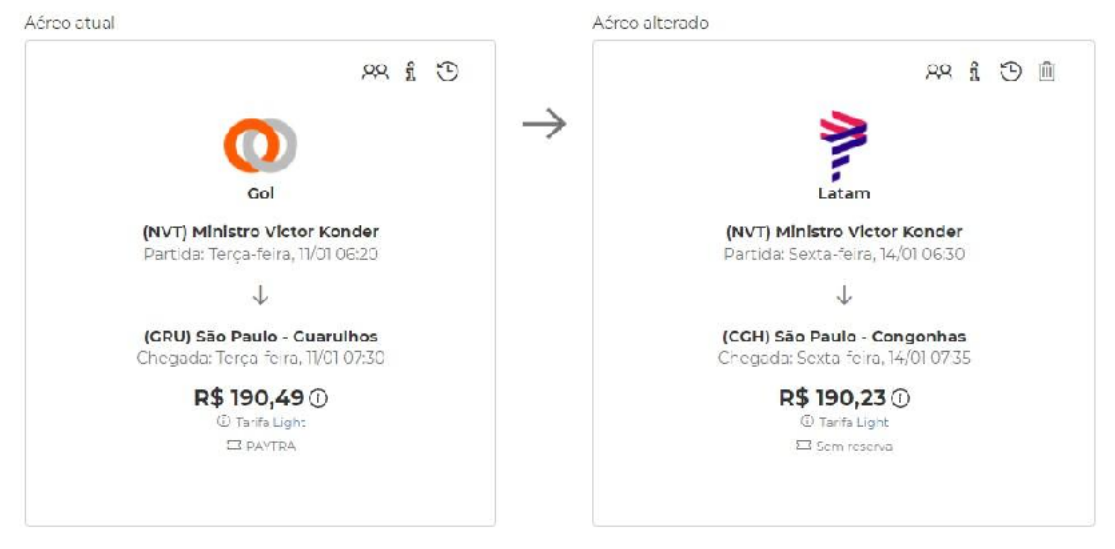
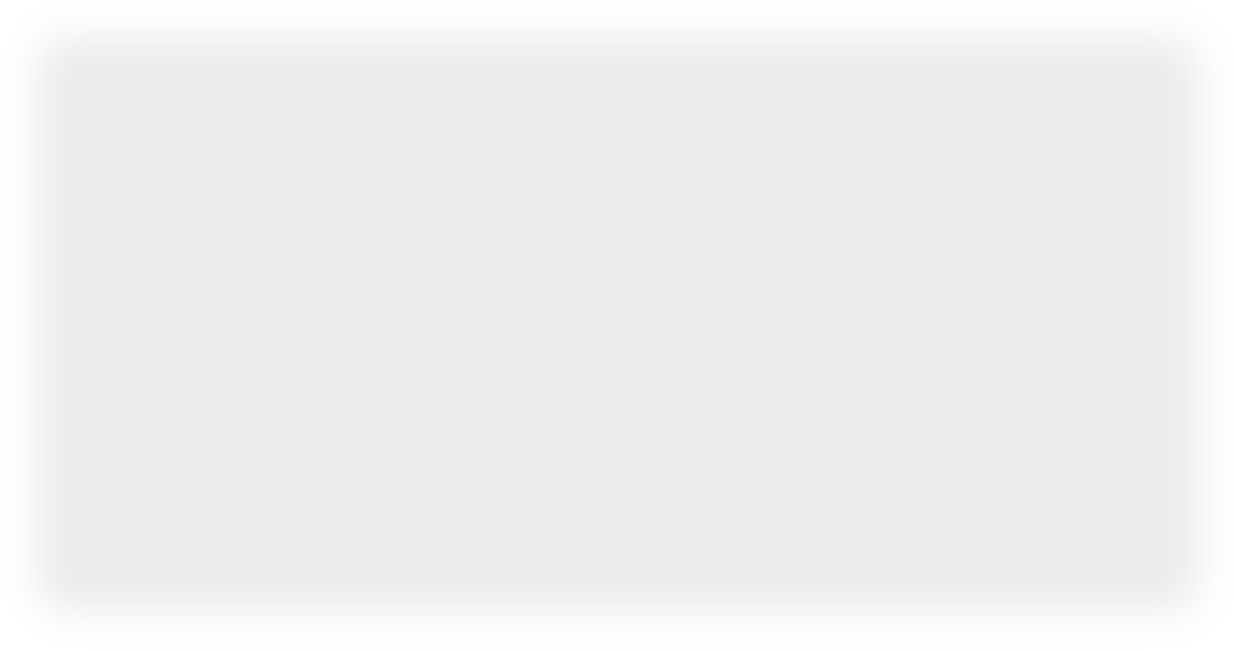


Informe os dados necessários para que o sistema busque a nova opção de passagem aérea e clique em **“Pesquisar”**.



Ao selecionar a opção desejada, o sistema apresentará o comparativo entre o serviço emitido e a alteração escolhida.





Para que a solicitação prossiga para alteração, não esqueça de clicar em

“**Enviar Alterações”** no final da página

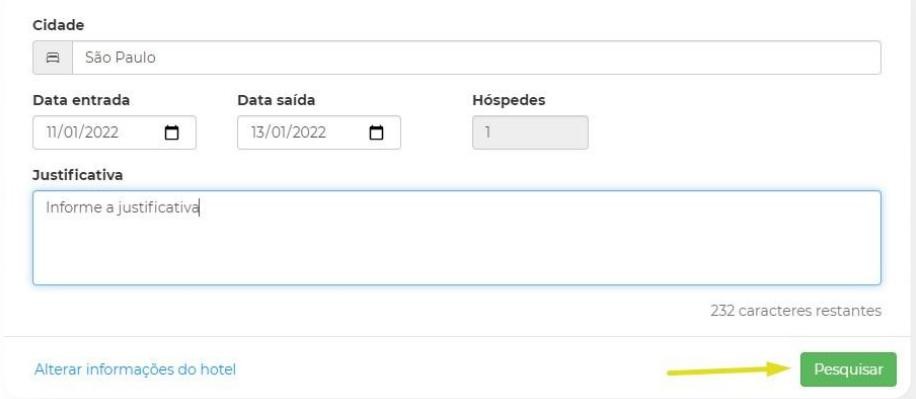
O relatório seguirá, então, para as próximas etapas até a confirmação da **Alteração**. Nos casos em que o voo desejado não esteja disponível, o cálculo da alteração deve ser solicitada para a agência, clicando em **“Pedir Agência”**, preencher as informações e enviar a agência, solicitando a cotação, conforme informado anteriormente .



#### AlťeraçÉo de Hospedagem Online / Offline

Para solicitar a alteração de hospedagem, encontre a reserva de hotel na aba “Serviços” e clique em **“Alterar”**.

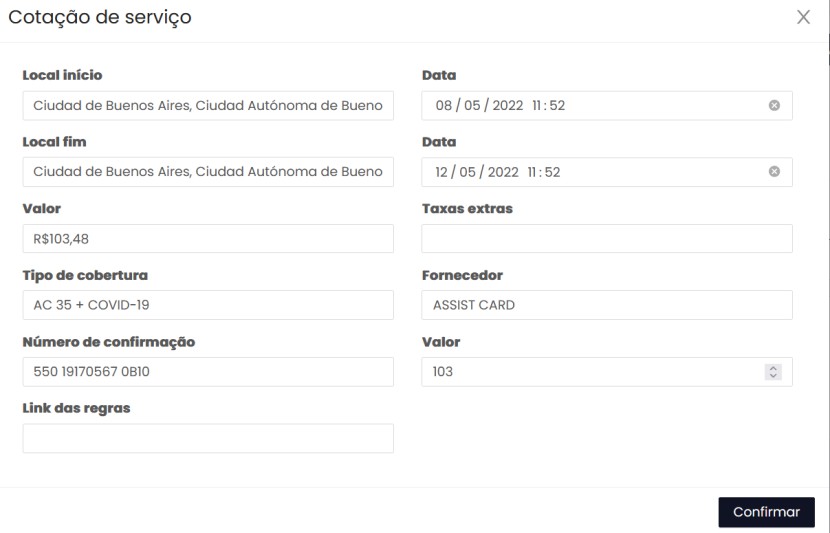
 

Faça a nova busca de hospedagem para a qual deseja alterar e clique em **“Pesquisar”**.

Ao selecionar a nova opção, a ferramenta indicará o comparativo entre os serviços emitidos e a alteração solicitada.



Para que a solicitação prossiga para alteração, não esqueça de clicar em “**Enviar Alterações”** no final da página.



O relatório seguirá, então, para as próximas etapas até a confirmação da

##### Alteração.

Nos casos em que o hotel desejado não esteja disponível, a cotação da alteração deve ser solicitada para a agência, clicando em **“Pedir Agência”,** preencher as informações e enviar a agência, clicando em **“Enviar Alterações”**, para que a agência receba a informação e faça a cotação desejada.

#### AlťeraçÉo de Veículo

Para solicitar a alteração de um veículo locado, clique na aba **“Serviços”** e clique em **“Alterar”**.



Preencha as Informações necessários para que a nova cotação seja realizada e clique em **“Confirmar”**.



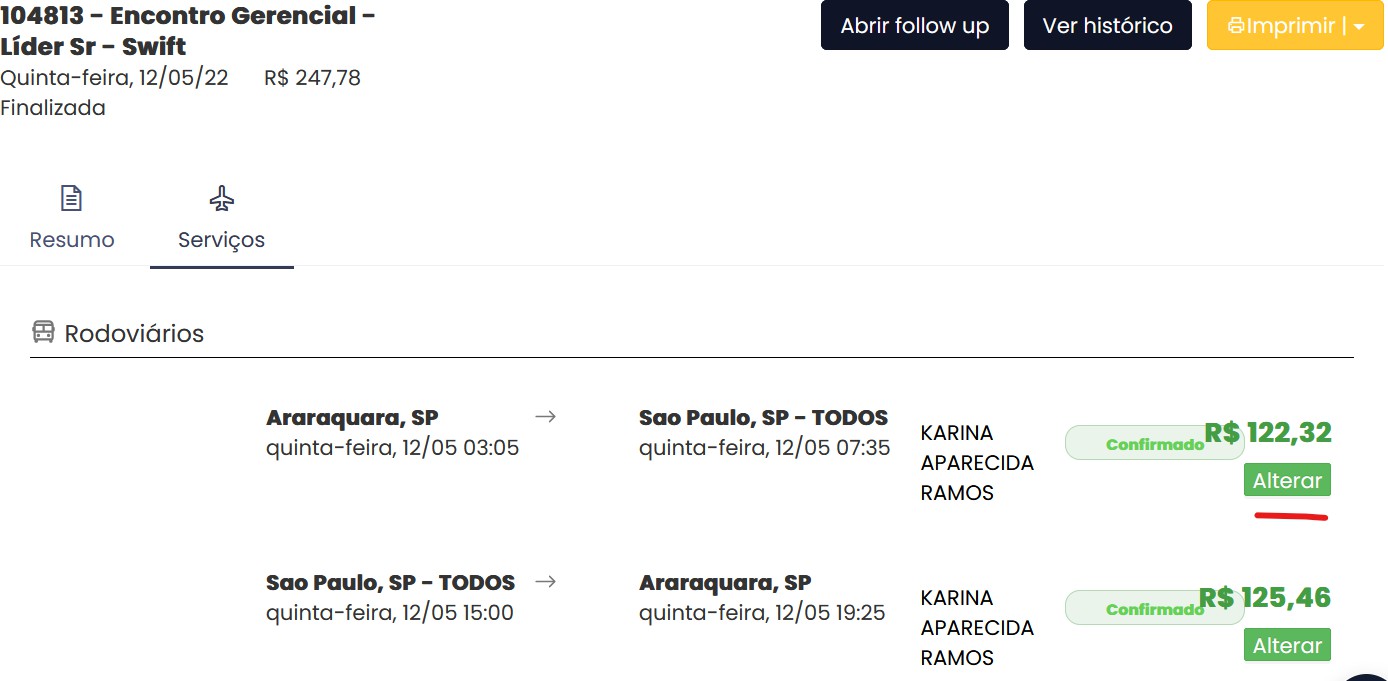
Para que a solicitação prossiga para alteração, não esqueça de clicar em

**“Enviar Alterações”** no final da página.

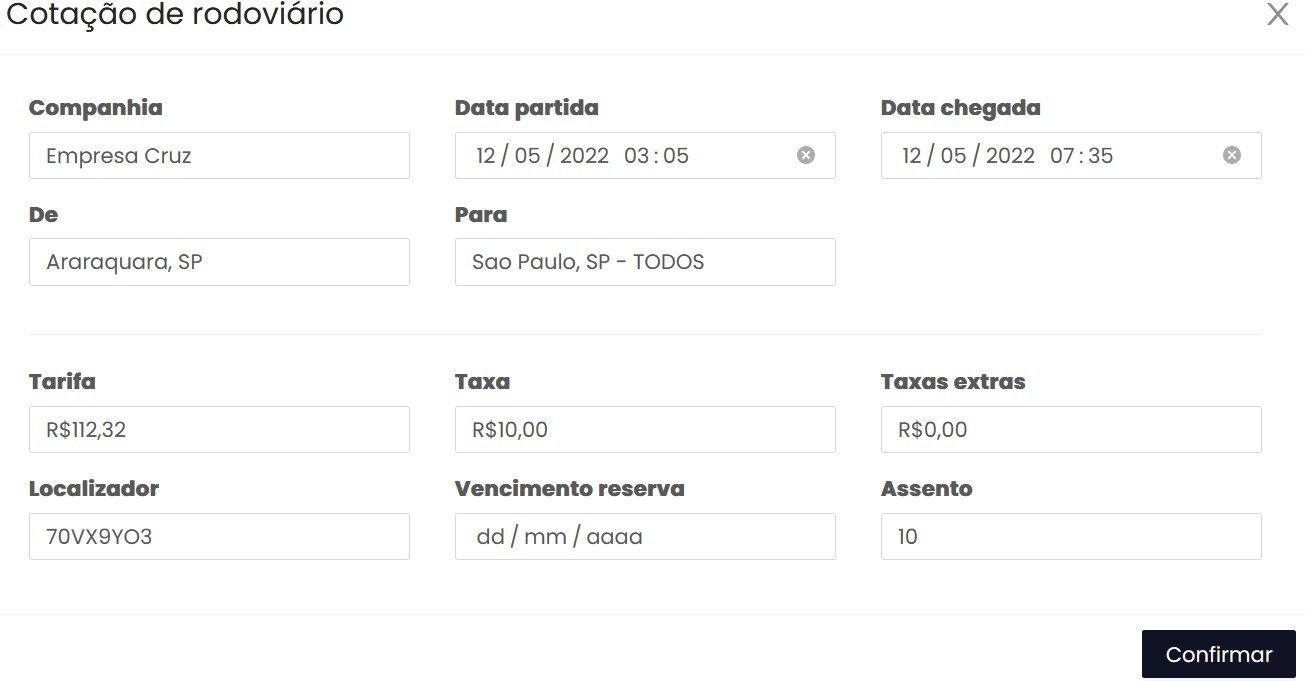
#### AlťeraçÉo de Passagem Rodoviária

Para solicitar a alteração de da passagem Rodoviária, clique na aba

**“Serviços”** e clique em **“Alterar”**.



Preencha as Informações necessários para que a nova cotação seja realizada e clique em “**Confirmar”**.



Para que a solicitação prossiga para alteração, não esqueça de clicar em “**Enviar Alterações”** no final da página.

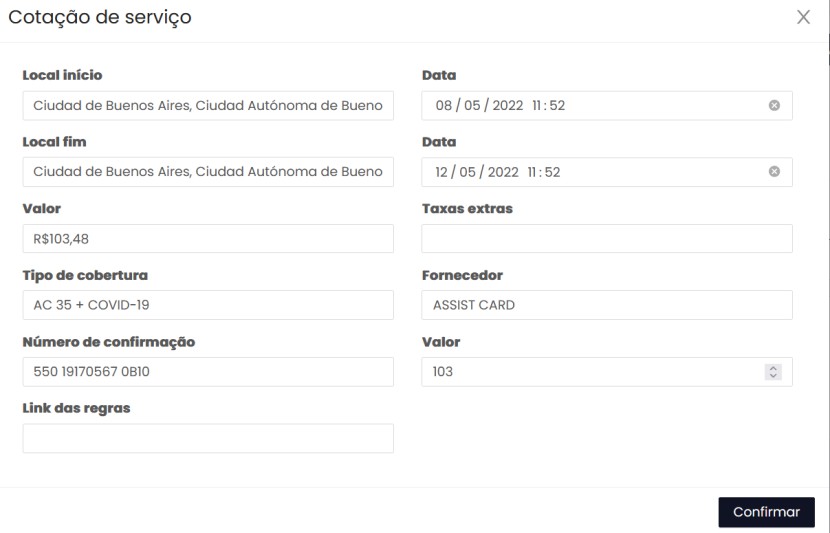


#### Ouťros Serviços

Para solicitar a alteração de outros serviços ( bagagem, assento, seguro viagem, etc), clique na aba **“Serviços”** e clique em **“Alterar”**.



Preencha as Informações necessários para que a nova cotação seja realizada e clique em “**Confirmar”**.



Para que a solicitação prossiga para alteração, não esqueça de clicar em

**“Enviar Alterações”** no final da página.

## Soliciťando o cancelamenťo de um serviço

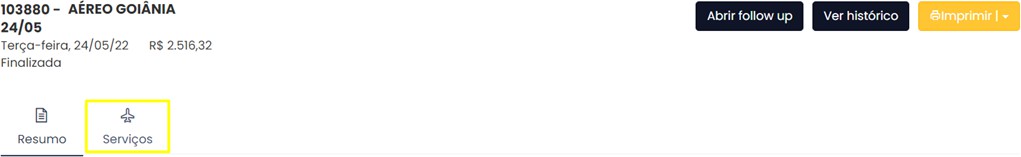
Na mesma aba de Alteração de serviços é possível solicitar o

Cancelamento de Serviços.

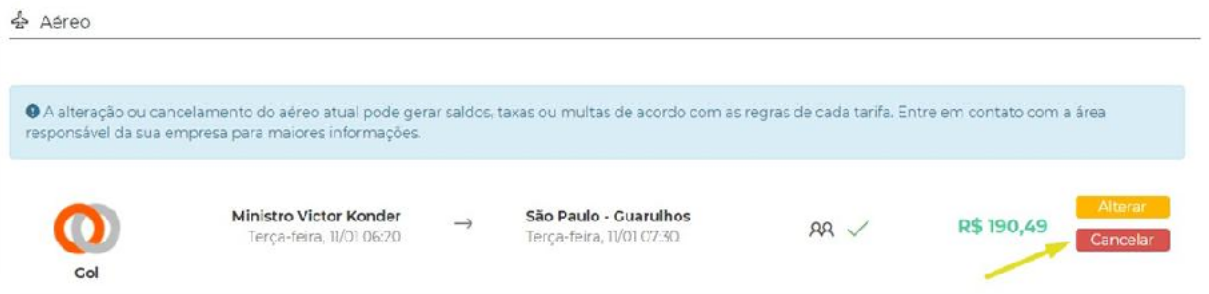
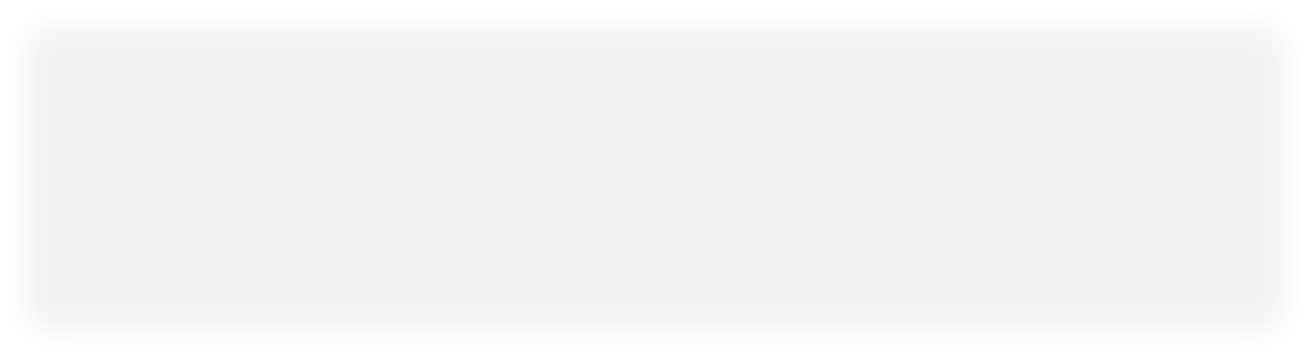
#### Cancelamenťo de Passagem Aérea

Para solicitar o cancelamento de uma passagem aérea, clique na aba

**“Serviços”**, dentro do relatório em questão.



Localize o voo que deseja e clique em **Cancelar**.



**Informe a justificativa** de cancelamento no pop-up que abrirá na sua tela e clique em

**“Confirmar”**.

27



Não se esqueça de Salvar a solicitação, rolando a tela até embaixo e clicando em “**Enviar Alterações”**.

O serviço será então enviado para a agência de viagens efetuar o cancelamento e cadastrar o saldo no Banco de Bilhetes Emitidos e Não Utilizados.

#### Cancelamenťo de Hospedagem

Para solicitar o cancelamento de um serviço de hospedagem, localize- o na aba de Alterações e clique em **Cancelar**.



**Digite uma justificativa** para o cancelamento e clique em **“Confirmar”**.

Não se esqueça de Salvar a solicitação, rolando a tela até embaixo e clicando em “**Enviar Alterações”**.

## Como falar com a agência de viagens?

A Agência de Viagens tem um importante papel no processo de solicitação de uma viagem. A comunicação com a mesma, ocorre de maneira bem simples. Ao abrir o relatório, clique no segundo quadrado azul no canto direito superior da tela.



Este botão abrirá o **Follow Up,** como é chamado o quadro de comunicação do usuário com a agência emissora.

Utilize esta ferramenta sempre que precisar alinhar alguma informação ou tirar alguma dúvida com a agência de viagens. Todo o histórico da conversa, ficará salvo e vinculado ao relatório de solicitação. O fallow up pode ser utilizado no horário de atendimento da agência ( comercial).



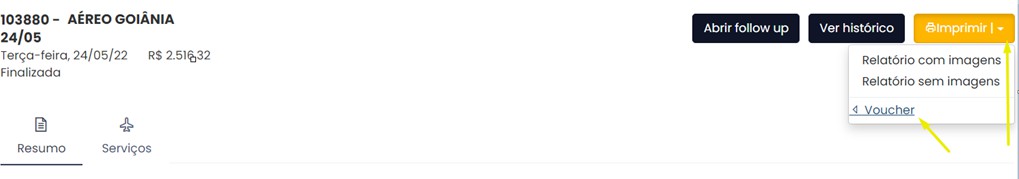
através do emergencial da agência

Fora desse período, entrar em contato que atende sua empresa.



## Como gerar o voucher da minha viagem?

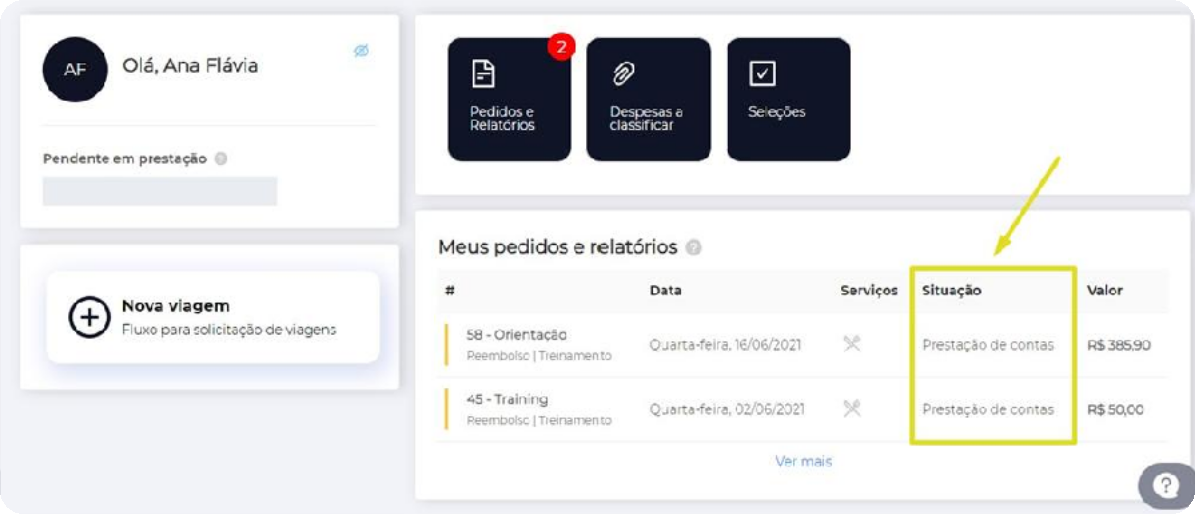
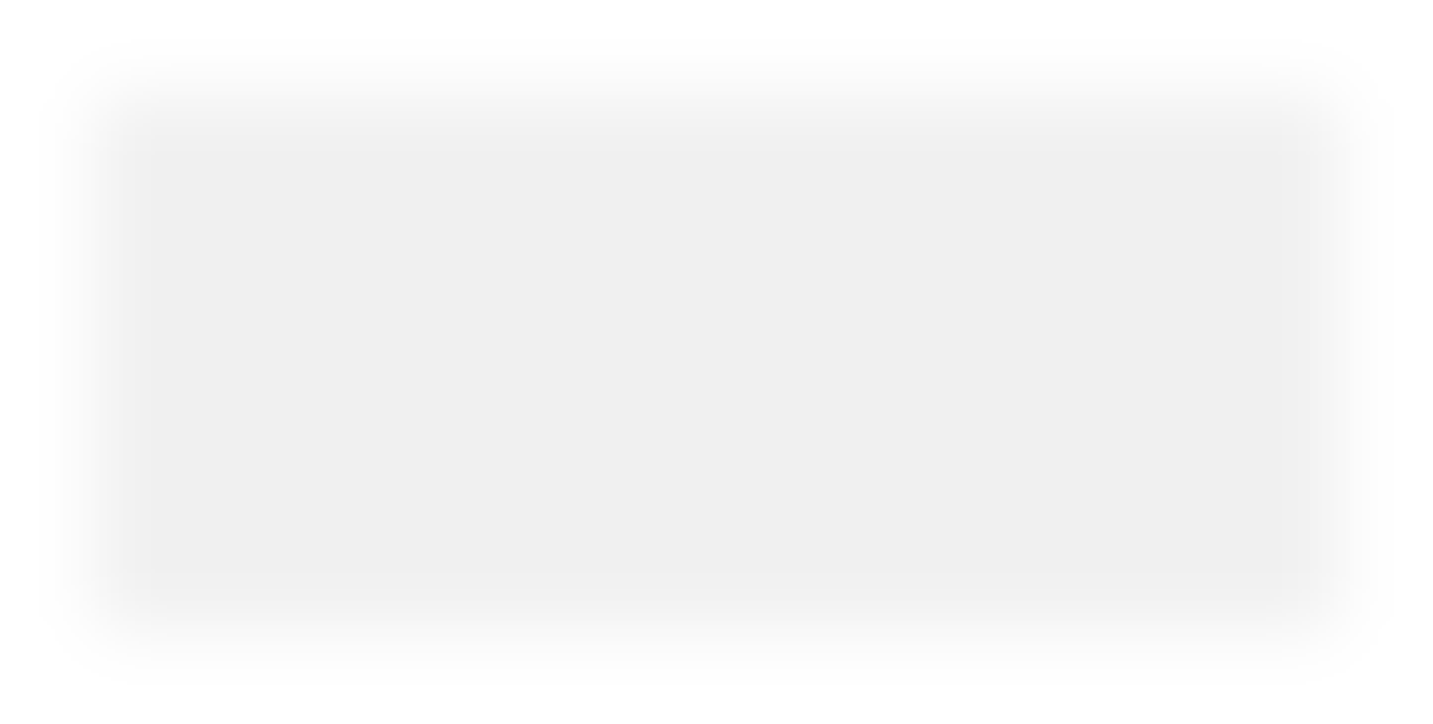
Para acessar o voucher da sua viagem, abra o relatório da mesma e clique na seta ( ao lado do botão Imprimir), no canto superior direito, clique em **“Voucher”** e no nome do viajante, para visualizar as informações de sua viagem.



O voucher será aberto em uma nova janela e o usuário poderá salvá-lo em seu computador ou mesmo imprimi-lo.

## Idenťificando a SiťuaçÉo do Relaťório

É muito importante acompanhar o andamento e o status de todos os seus relatórios. Para isso, verifique o painel Meus Pedidos e Relatórios, na tela inicial do Paytrack.



30



**IMPORTANTE:** *Lembrando sempre que as cotações solicitadas a agências, sempre passarão pelo status” Seleção”, para a escolha da opção, para o envio a Aprovação do gestor. Sempre que tiver uma dúvida quanto ao status do seu relatório, localize-o e identifique-o na tela inicial do Paytrack.*

## Reťornar Relaťório para Rascunho

Após realizar uma solicitação, é possível retorná-la para a situação

**Rascunho**, antes da Aprovação acontecer.

Para isso, basta selecionar o botão **“Alterar relatório”**, logo abaixo do cabeçalho do seu relatório.



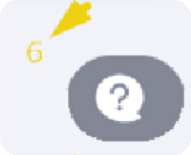
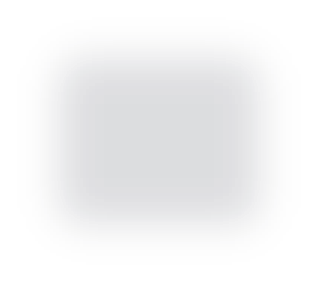
O relatório no status “Rascunho”, quando necessário a alteração daquele serviço, você deve inserir o serviço, clicando em “Novo” e inserir as novas informações. Após isso, você pode **Cancelar o serviço antigo**. Para os casos de cancelamento desse serviço, você deve clicar na **“Lixeira”**, ao lado do serviço e após isso, clicar em **“Cancelar Relatório”**.

Importante sempre identificar o que é a dúvida da ferramenta, ou problema que ela apresenta ou se o caso seja sobre cotação da agência, para identificar em qual suporte você irá solicitar auxílio.

## Conťaťos imporťanťes

Sempre que precisar, conte com as equipes envolvidas para auxiliá-lo e promover a melhor experiência possível na sua solicitação de viagem!

**Chat de Suporte e Ajuda :** Por fim, no canto inferior direito da tela temos o símbolo cinza do ponto de interrogação, que dá acesso ao chat de suporte da ferramenta, para troca de mensagens direta com um de nossos consultores de atendimento. O chat está disponível de segunda a sexta-feira das 08h às 18h.



***Contatos Paytracfi* :**

E-mail: [atendimento@paytrack.com.br](mailto:atendimento@paytrack.com.br)

***Suporte JBS:*** E-mail : [suporte.travel](mailto:atendimento@paytrack.com.br) [@jbs.com.br](mailto:atendimento@paytrack.com.br) - ***Contato:*** Raquel -

(11) 3144-5071.

Para cadastro/ alteração de dados de colaboradores na ferramenta de viagens, abrir um chamado no Service Desk, conforme caminho abaixo:

***JBS:*** *Service Desk »JBS SA » 09 - Suprimentos Corporativo América do Sul » 02 - Cadastro/Alteração de Viajante » 01 - Cadastro de Viajante.*

***SEARA:*** *Service Desk »Seara » Suprimentos Corporativo América do*

*Sul » 02 - Cadastro/Alteração de Viajante » 01 - Cadastro de Viajante.*

***SWIFT:*** *Service Desk »JBS SA » 10 - SWIFT » 6 - Viagens » 02 - Alteração de Dados.*



***ÂMBAR:*** *Service Desk » Âmbar » 06 – Suprimentos Corporativo América do Sul » 02 - Alteração de Dados.*

***FLORA:*** *Service Desk » Flora » 06 – Suprimentos Corporativo América do Sul » 03 – Cadastro e Alteração de Viajante » 01 – Cadastro de Viajante.*

***CANAL RURAL :*** *Service Desk » Canal Rural » 02 – Viagem » 01 –*

*Cadastro/Alteração no Sistema de Viagens.*

***MEAT SNACK:*** *Service Desk » Meat Snack » 05 – Cadastro/Alteração no*

*Sistema de Viagens.*

**Agência Specta - Atendimento:** *JBS, Âmbar*

**Horário de atendimento padrão:** *das 08h às 19h ( após esse horário, o atendimento é via Emergencial).*

**Contato:** *(62) 98117-9900 ou (62) 3142-2564*

**Agência Trip Service - Atendimento:** *Seara, Flora, Canal Rural, Meat Snack, Swift*

**Horário de atendimento padrão:** *das 08h às 19h ( após esse horário, o atendimento é via Emergencial).*

***Contato:*** *(47) 2103-8400 / (47) 99979-4075.*



34