



Demonstrador – Realizar Viagens

Link Consulting – Tecnologias de Informação, S.A.

Março de 2025







O processo simula um processo típico dentro de uma organização sempre que um colaborador tem de efetuar uma viagem no âmbito das suas funções e em que é o colaborador que tem de tratar da viagem que vai concretizar, envolvendo uma agência de viagens com a qual a organização tem um protocolo para emitir toda a documentação necessária para a concretização da mesma, bilhetes de transporte, vouchers para estadia, etc.

Atividade	Descrição	Responsável
Definir Deslocação	Quando o colaborador tem de efetuar uma deslocação deve preencher um formulário de viagem o qual deverá conter pelo menos a seguinte informação: <ul style="list-style-type: none"> • Local da deslocação • Data de início • Data de fim • Transporte • Tipo de Alojamento 	Colaborador
Escolher melhores cenários	Tendo em consideração o formulário preenchido pelo colaborador submeter o mesmo a motor(es) de IA para fornecer: <ul style="list-style-type: none"> • Cenários de meio de transporte, datas, horários e preço. • Cenários de Alojamento, datas, local, tipologia e preços 	Colaborador - Motor de IA
Escolher Cenário	Após a receção dos cenários quer de transporte quer de alojamento, deverá ser escolhido o cenário pretendido	Colaborador
Atividade	Descrição	Responsável
Submeter para Aprovação	Após a escolha do cenário de transporte e de alojamento tenham sido aceites, deverá ser preenchido um formulário o qual deverá, pelo menos, conter: <ul style="list-style-type: none"> • Nome do colaborador • Motivo da viagem • Local da deslocação • Data de início • Data de fim • Centro de custo afetado • Transporte, custo • Alojamento, custo • Observações O formulário deverá ser submetido para aprovação.	Colaborador



Analisar Resultado	Deverá ser analisada o resultado da aprovação. Face ao resultado da decisão, deverá ser decidido efetuar: <ul style="list-style-type: none"> Colocar fim ao processo, por não se vir a concretizar a viagem. Pedir novos cenários Dar continuidade ao processo, informado a agência para a emissão dos documentos 	Colaborador
Redefinir deslocação	Preencher novamente o formulário de viagem com nova informação e que deverá conter pelo menos a seguinte informação: <ul style="list-style-type: none"> Local da deslocação Data de início Data de fim Transporte Tipo de Alojamento 	
Pedir Bilhetes e/ou Vouchers	Caso seja aprovada deverão ser pedidos os documentos para a realização da viagem, explicitando à agência de viagens, em formulário da agência, o qual deverá conter pelo menos a seguinte informação: <ul style="list-style-type: none"> Nome do colaborador Organização Destino da viagem Data início Data de fim Transporte pretendido Alojamento pretendido 	Colaborador
Atividade	Descrição	Responsável
Analisar Resposta	Deverá ser analisada a resposta da agência de viagens. Face à resposta, deverá ser decidido efetuar: <ul style="list-style-type: none"> Colocar fim ao processo, por não se vir a concretizar a viagem. Redefinir deslocação Dar continuidade ao processo, informado a agência para a emissão dos documentos	Colaborador
Efetuar Download Documentos	Efetuar o download de documentos enviados pela agência de viagens	Colaborador
Enviar Documentos para Arquivo	Submeter uma cópia dos documentos para o arquivador.	Colaborador



Avaliar Deslocação 1º nível	O Aprovador 1º nível deverá ser notificado do pedido de aprovação de viagem e deverá analisar a mesma e decidir ou não da sua aprovação. O aprovador de 1º nível tem um SLA de 2 horas uteis para avaliar o pedido e enviar para o avaliador de 2º nível.	Aprovador 1º nível
Avaliar Deslocação 2º nível	O Aprovador 2º nível deverá ser notificado do pedido de aprovação de viagem e deverá analisar a mesma e decidir ou não da sua aprovação. O aprovador de 2º nível tem um SLA de 2 horas uteis para avaliar o pedido e disponibilizar o resultado da avaliação ao colaborador.	Aprovador 2º nível
Disponibilizar Resultado Aprovação	Deverá ser efetuada uma resposta ao pedido de deslocação a qual deverá conter: <ul style="list-style-type: none"> • Aprovação / Não aprovação – 1º nível • Aprovação / Não aprovação – 2º nível • Aprovação / Não Aprovação final • Motivo da decisão • Caso de não aprovação, informação sobre a continuidade do processo 	Aprovador 2º nível
Classificar e Arquivar e Documentos	Os documentos relativos à viagem do colaborador devem ser classificados e arquivados no sistema.	Arquivador
Atividade	Descrição	Responsável
Analisar Pedido	A agência de viagens é notificada da existência de um pedido para dar resposta relativo a uma viagem. A agência tem um SLA estabelecido, em protocolo com a empresa, de ter de responder dentro de 4 horas uteis (desde a receção do pedido até enviar a proposta ao colaborador). A resposta deverá ser uma de entre estas duas possíveis: <ul style="list-style-type: none"> • Não é possível satisfazer o pedido • Emitir e enviar os documentos (bilhetes e vouchers) relativos à viagem pretendida. 	Agência de Viagens
Emitir Documentos	Caso seja possível satisfazer o pedido a agência de viagens emite os documentos, bilhetes de transporte e vouchers de estadia e envia os mesmos para o colaborador.	Agência de Viagens



Formulários

Atividade	Descrição
Formulário de pedido de viagem	<ul style="list-style-type: none"> Local da deslocação Data de início Data de fim Transporte Tipo de Alojamento
Formulário Para Aprovação de Viagem	<ul style="list-style-type: none"> Nome do colaborador Motivo da viagem Local da deslocação Data de início Data de fim Centro de custo afetado Transporte, custo Alojamento, custo Observações
Resposta de Aprovação de Viagem	<ul style="list-style-type: none"> Aprovação / Não aprovação – 1º nível Aprovação / Não aprovação – 2º nível Aprovação / Não Aprovação final Motivo da decisão Caso de não aprovação, informação sobre a continuidade do processo
Atividade	Descrição
Pedido de Bilhetes e Vouchers à Agência de Viagens	<ul style="list-style-type: none"> Nome do colaborador Organização Destino da viagem Data início Data de fim Transporte pretendido Alojamento pretendido
Resposta da Agência de Viagens de Pedido recusado	<p>Acrescentar ao formulário do pedido de bilhetes e vouchers</p> <ul style="list-style-type: none"> Não é possível satisfazer o pedido
Emissão de documentos (bilhetes e vouchers)	<ul style="list-style-type: none"> Documento Bilhetes Documento Vouchers

SLA's



- O Aprovador de Deslocação 1º nível tem 2 horas para efetuar a sua aprovação desde que recebe a notificação até enviar o resultado da aprovação. (Atividade Avaliar Deslocação 1º nível)
- O Aprovador de Deslocação 2º nível tem 2 horas para efetuar a sua aprovação desde que recebe a notificação até enviar o resultado da aprovação. (Atividade Avaliar Deslocação 2º nível)
- A Agência de Viagens tem 4 horas para dar uma resposta ao colaborador, desde que recebe a notificação até que dá a resposta de “Não é possível satisfazer o pedido” ou Emitir os documentos (bilhetes e vouchers) relativos à viagem pretendida.

