



Perfil Viajante

Manual de utilizador

Índice

1. INTRODUÇÃO	4
2. FLUXOS DO SIAV	5
2.1. PEDIDO DE DESLOCAÇÃO	5
2.2. ALTERAÇÃO DE RESERVA	5
2.3. CANCELAMENTO DE RESERVA	6
3. LOGIN.....	6
3.1. INICIAR SESSÃO.....	6
4. ESTRUTURA	7
5. CABEÇALHO (HEADER)	7
5.1. AJUDA	8
5.2. PERFIL.....	8
5.3. MENSAGENS	8
5.3.1. Criar mensagem.....	9
5.3.2. Adicionar Comentário	9
5.4. NOTIFICAÇÕES.....	10
5.4.1. Ver notificação / Notificação Arquivadas	10
6. APOIO TÉCNICO.....	11
7. MENU LATERAL	11
8. DASHBOARD	12
9. PEDIR DESLOCAÇÃO	13
9.1. REGISTAR PEDIDO.....	13
9.1.1. Identificação da deslocação	14
9.1.2. Identificação da Entidade.....	14
9.1.3. Caracterização da Deslocação.....	14
9.1.4. Serviços pretendidos	15
9.1.5. Upload de Documentação.....	16
9.1.6. Identificação do(s) Viajante(s)	16
9.1.7. Finalizar o preenchimento	17
10. CONSULTAR DESLOCAÇÕES.....	18
10.1. PESQUISA	18
10.2. DETALHES DE UM PEDIDO.....	19

10.3.	ALTERAR REGISTO.....	20
10.3.1.	<i>Editar Pedidos de Deslocação</i>	20
10.3.2.	<i>Anular Pedidos de Deslocação</i>	20
11.	RESERVAS.....	21
11.1.	REGISTO.....	21
11.1.1.	<i>Total de Transporte aéreo</i>	22
11.1.2.	<i>Total de Alojamento</i>	22
11.1.3.	<i>Total de Outros custos</i>	22
11.2.	ALTERAÇÃO.....	23
11.3.	CANCELAMENTO.....	24
12.	MONITORIZAÇÃO CONTRATUAL.....	24
13.	HISTÓRICO DO PEDIDO	25
14.	DATAS CHAVE.....	26
15.	RELATÓRIOS.....	27
15.1.	CRIAR UM NOVO RELATÓRIO	27
15.2.	VERIFICAR RELATÓRIOS ANTERIORES	28
16.	DOCUMENTOS	28

1. INTRODUÇÃO

De acordo com o definido no Decreto-Lei n.º 30/2018, de 7 de maio, conjugado com a Portaria n.º 194/2018, de 4 de julho, a aquisição de viagens e alojamento através de acordo quadro é efetuada mediante utilização de plataforma eletrónica disponibilizada para o efeito pela ESPAP, I. P.

Nesse sentido, a ESPAP, I.P. desenvolveu o SIAV (Sistema Integrado de Agenciamento de Viagens), uma aplicação informática em regime de software as a service (SaaS), que visa permitir a aquisição de viagens e alojamentos ao abrigo do Acordo Quadro, com recurso à intermediação das Agências de Viagens, agilizando o processo de pedidos de propostas, apresentação de propostas, reservas, alterações às reservas e cancelamento de deslocações e assegurando as condições de concorrência na aquisição destes serviços.

O SIAV permite ainda a monitorização de todas as aquisições de viagens e alojamento, sendo possível consultar, extrair e imprimir toda a informação sobre todos os processos a qualquer momento, de modo a ter uma adequada análise dos dados relativos a esta categoria.

O processo de credenciação no SIAV é realizado através do SAC (Sistema de Autenticação e Credenciação), onde tem como opção 3 perfis de utilizadores:

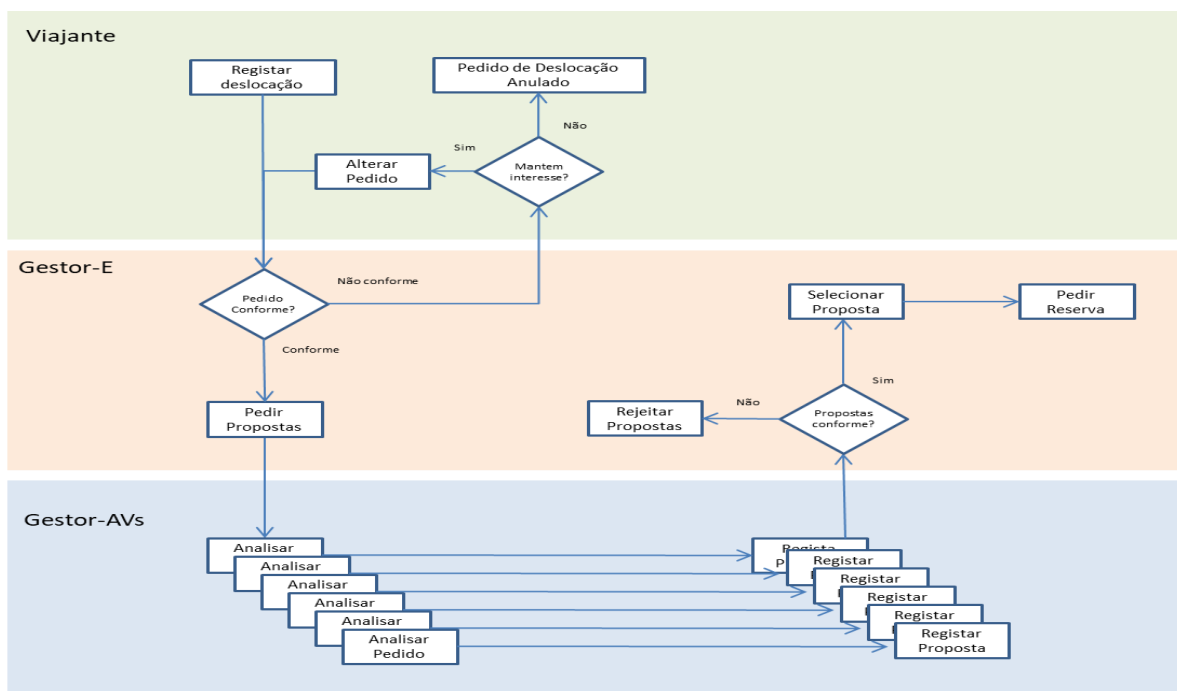
- a. “Viajante” para a Entidade - Utilizador que submete pedido de viagem ou alojamento ao gestor da Entidade através do SIAV;
- b. “Gestor-E” para a Entidade – Responsável da Entidade adquirente por gerir todo o procedimento de aquisição de viagens e alojamentos, desde a validação do pedido de viagem até à monitorização do serviço prestado pelas Agências de Viagens;
- c. “Gestor-AV” para as Agências de Viagens - Utilizador da Agência de Viagens responsável pelo registo das propostas no SIAV e por todo o procedimento caso a proposta seja aceite, designadamente fazer as reservas, alterar ou cancelar as reservas e tomar conhecimento das avaliações feitas pelas Entidades adquirentes;

Existe ainda um perfil para a ESPAP, I.P. de “Administrador” que é responsável pela configuração e gestão do SIAV.

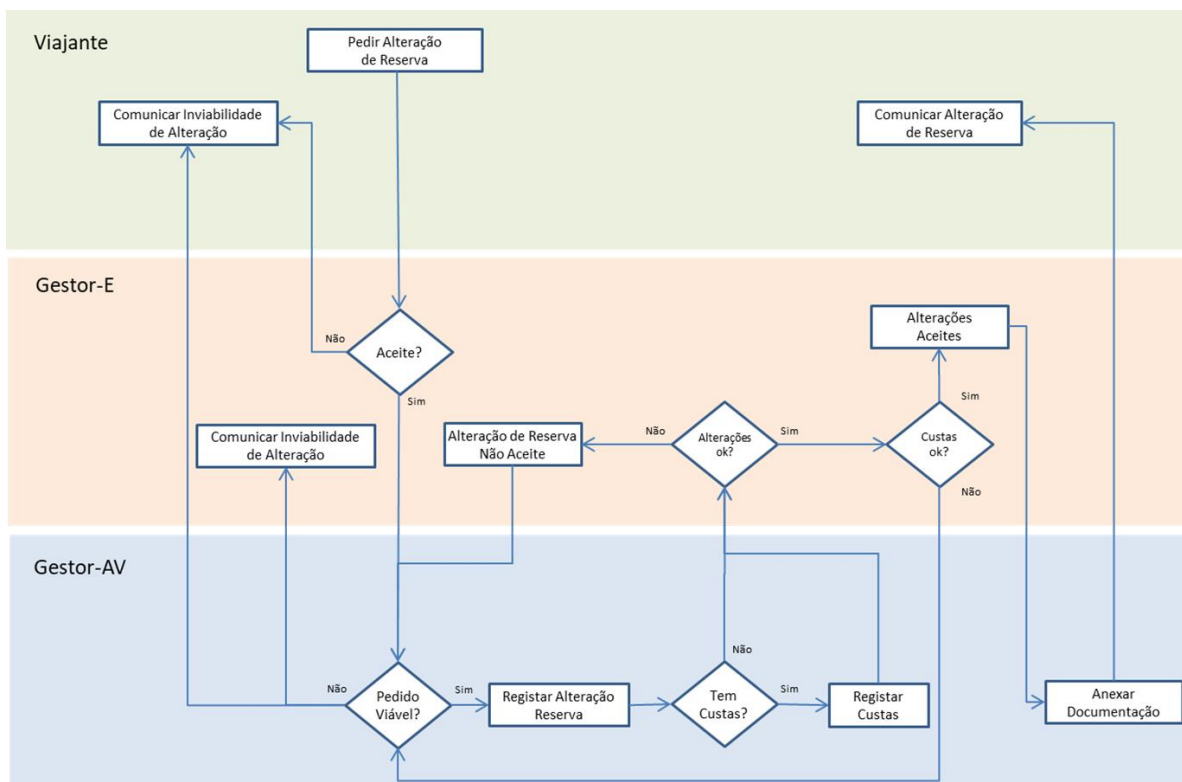
O presente documento tem como objetivo dar a conhecer todos os detalhes de como efetuar todo o procedimento de aquisição de viagens e alojamento através do SIAV.

2. FLUXOS DO SIAV

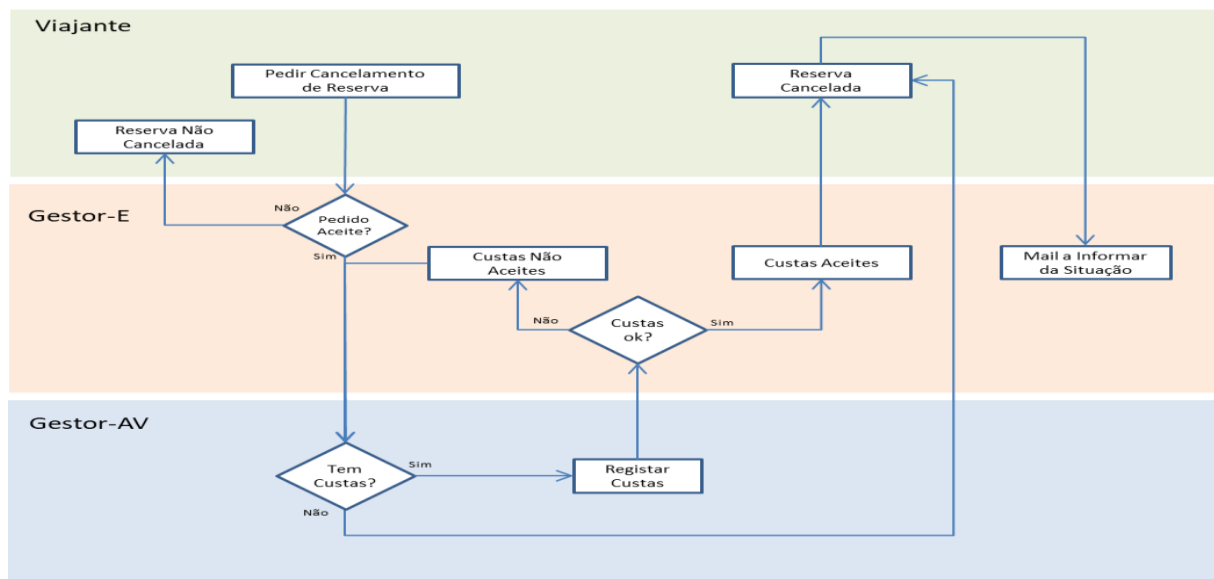
2.1. PEDIDO DE DESLOCAÇÃO



2.2. ALTERAÇÃO DE RESERVA



2.3. CANCELAMENTO DE RESERVA



3. LOGIN

3.1. Iniciar Sessão

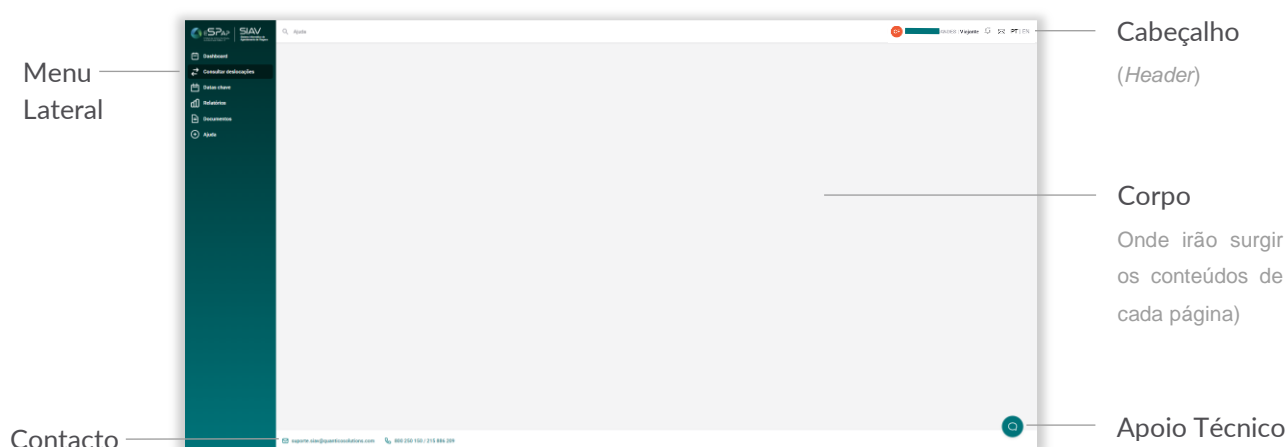
Para iniciar sessão no portal do SIIV deve aceder a www.siaiv.espap.gov.pt. Será reencaminhado para a página de autenticação do SAC devendo inserir as suas credenciais de acesso como o Código de Utilizador e Palavra-Chave.

The image shows the login process for the SIIV portal. It includes a screenshot of the SIIV portal with a 'Iniciar sessão' button, a screenshot of the SAC login page with fields for 'Código de Utilizador' and 'Palavra-Chave', and a zoomed-in view of the login form with the 'Autenticar' button.

Caso não esteja credenciado no SIAV deverá solicitar acesso no SAC (<https://sac.espap.pt/sac/geral>) a esta aplicação.

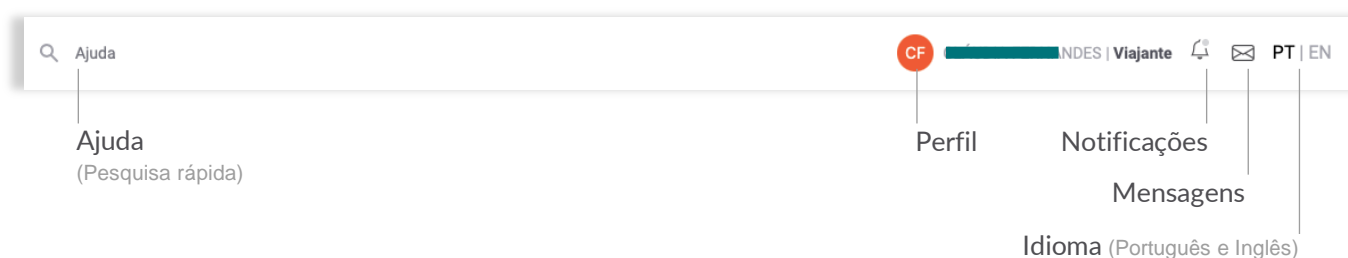
4. ESTRUTURA

Ao iniciar sessão e começar a navegar, irá encontrar alguns elementos fixos que estarão sempre presentes, e que servem de referência e auxílio ao longo de toda a plataforma. Assim, a plataforma terá a seguinte estrutura:



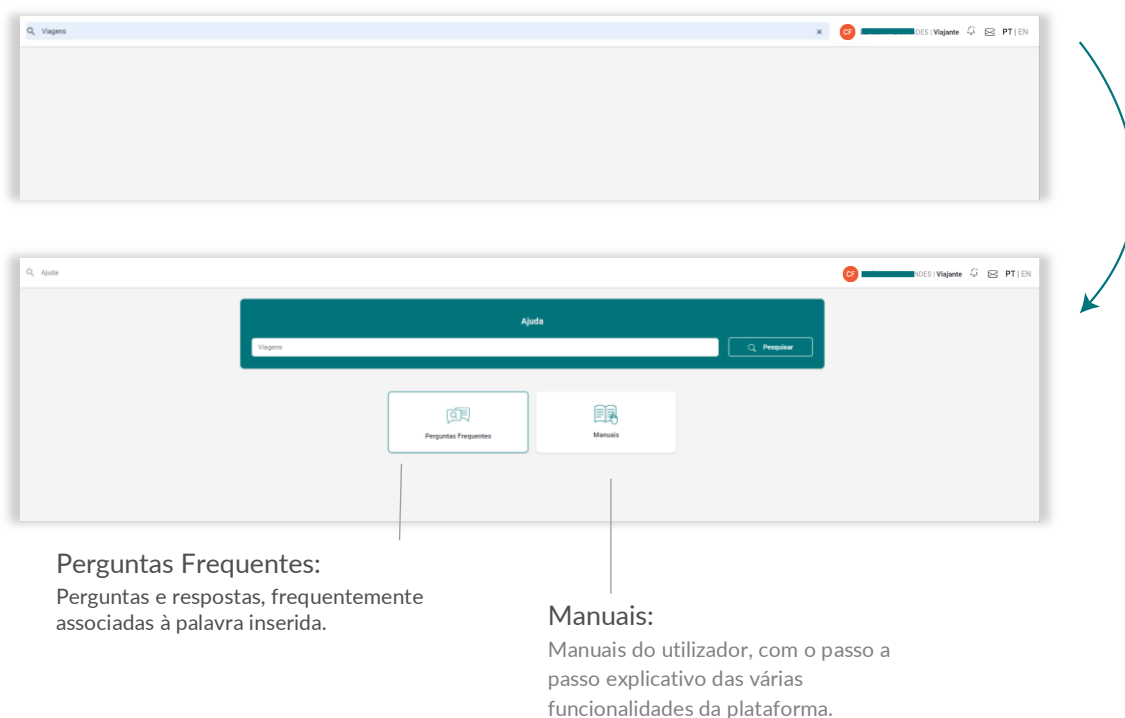
5. CABEÇALHO (HEADER)

No cabeçalho encontrará: o campo de Ajuda, que é diferente do campo “Apoio técnico” (mencionado no ponto 6 deste manual), a informação respeitante ao seu perfil, notificações, mensagens e o idioma de visualização da plataforma.



5.1. Ajuda

O campo de pesquisa “Ajuda” reencaminhá-lo-á para a página com o mesmo nome. Ao pesquisar um determinado campo, a página mostrará os resultados existentes. Além de procurar por uma palavra, ou frase chave, poderá também aceder a “Perguntas Frequentes e/ou a “Manuais”.




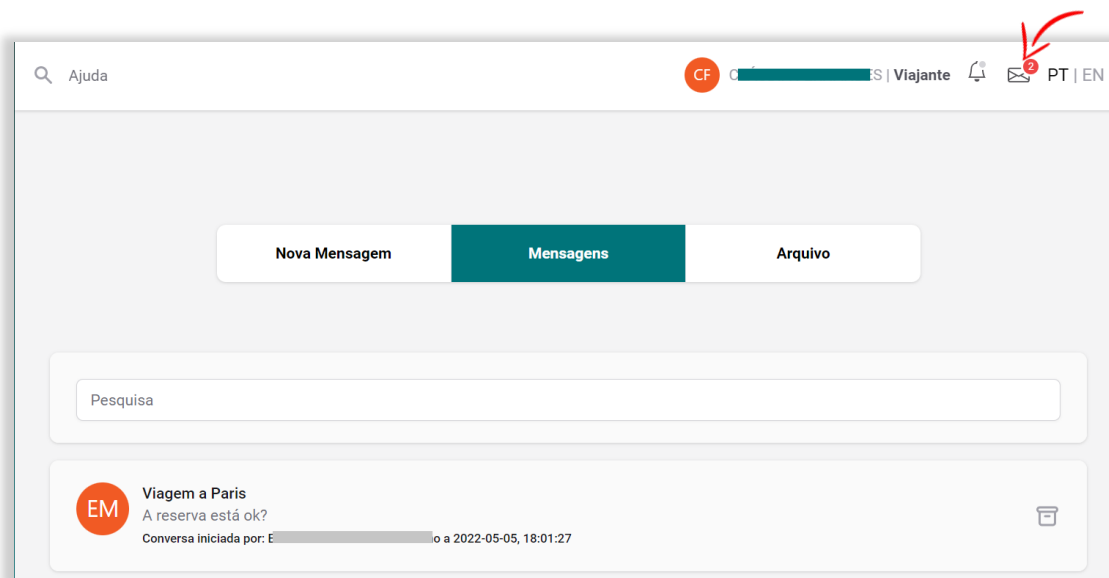
5.2. Perfil

Na plataforma existem diferentes perfis de utilizadores. Ao lado do nome de utilizador é possível visualizar o perfil com o qual foi efetuado o login. Neste exemplo é mostrado o perfil Viajante.



5.3. Mensagens

Este campo permite enviar, consultar e arquivar as mensagens recebidas. Ao clicar no ícone envelope , no canto superior direito do cabeçalho, entrará na página de envio de mensagens.



5.3.1. Criar mensagem

Para enviar uma mensagem, deve começar por seleccionar o submenu “Nova Mensagem”. No campo de seleção de contacto é possível escolher o nome do Gestor associado. Deve também ser indicado um título e a mensagem pretendida.

Mensagem

Criar uma nova mensagem

Contacto

Nome do contacto

Título

Mensagem

Enviar mensagem

Contacto: Escolher o nome do Gestor-E associado ao seu pedido.

Título: Indicativo da mensagem a enviar.

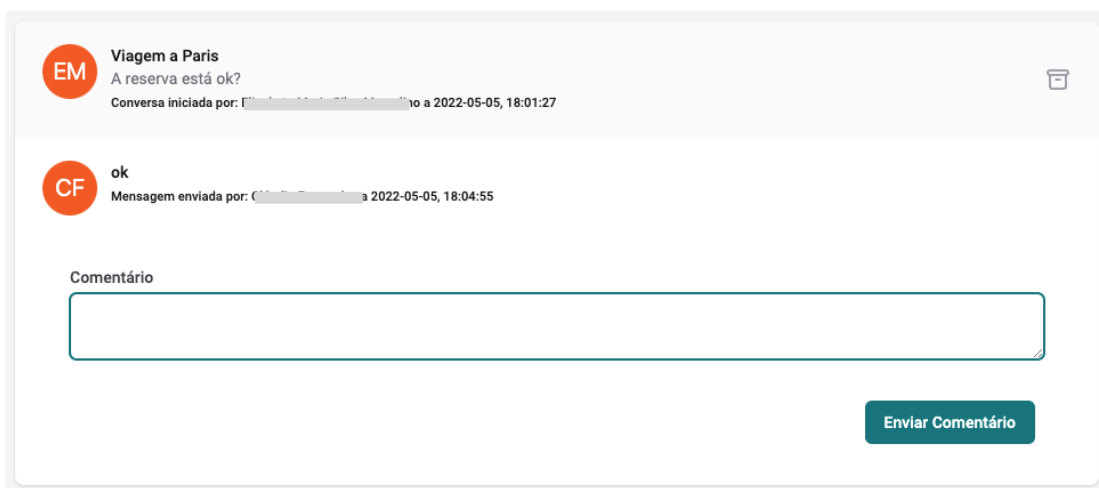
Mensagem: Campo para escrever a mensagem que pretender.

5.3.2. Adicionar Comentário


Após envio de uma mensagem, por baixo do formulário de envio, encontrará o registo de cada assunto iniciado. Aqui, vão aparecer tanto mensagens enviadas como recebidas.

Ao clicar em cima de cada conversa, consegue visualizar o histórico de todas as mensagens e ir adicionando comentários caso necessite de mais esclarecimentos sobre o mesmo assunto.


É possível arquivar mensagens antigas, clicando no ícone de arquivo do lado direito.

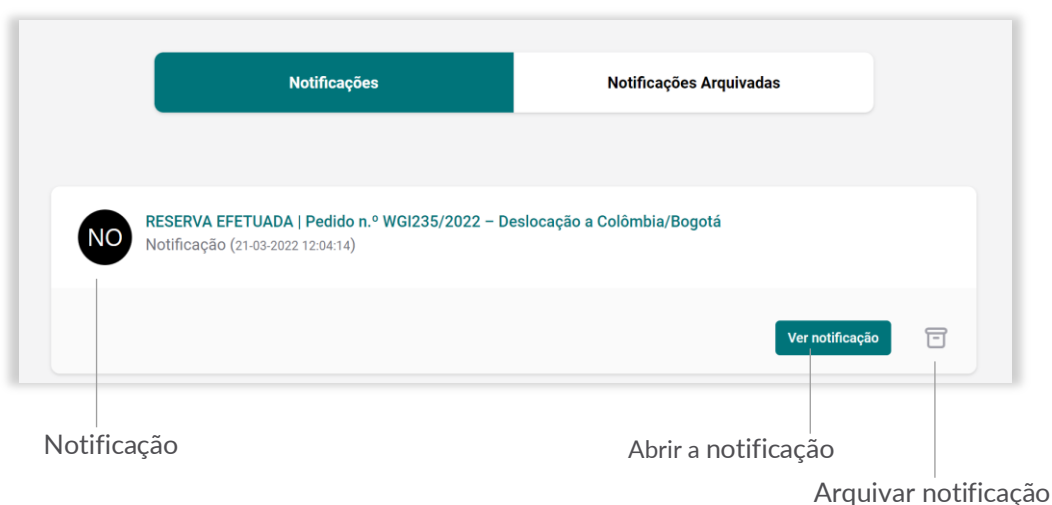


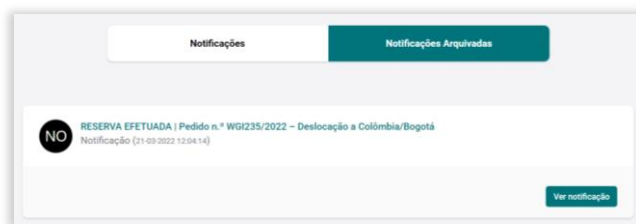
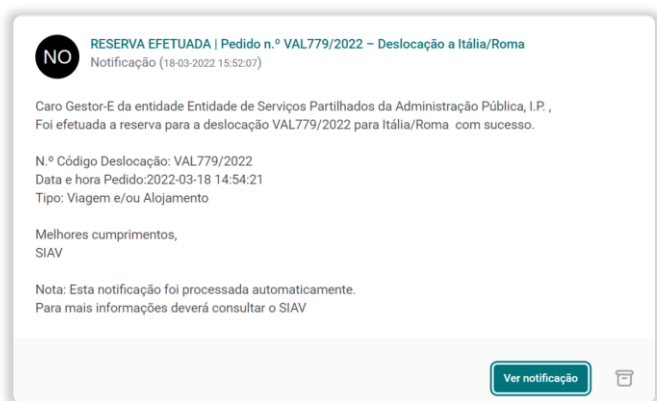
5.4. Notificações

O ícone de notificações  funcionará como alerta de pedidos efetuados, mudanças de estado desses pedidos e necessidade de uma ação por parte do utilizador. Quando existem notificações por ler, o ícone apresenta num círculo vermelho com o número de notificações que ainda não foram lidas.


5.4.1. Ver notificação / Notificação Arquivadas

Ao clicar em “Notificações” e em seguida no botão “Ver notificação”, irá abrir e visualizar o conteúdo da notificação recebida. Quando o assunto estiver terminado pode arquivar a notificação clicando no ícone de arquivo  para o efeito. A informação não será perdida, apenas passará para o separador “Notificações Arquivadas”.





6. APOIO TÉCNICO

No canto inferior direito pode encontrar o ícone de apoio técnico . Caso existam dificuldades na utilização da plataforma, este ícone permite-lhe solicitar ajuda a partir de qualquer página.



Inserir dados que complementam a mensagem:

- O seu **Nome**
- Assunto: Qual a dificuldade em breves palavras
- O seu **Endereço de e-mail**
- **Mensagem** com possibilidade de fazer upload de imagem. Por exemplo, *printscreen* de um erro identificado

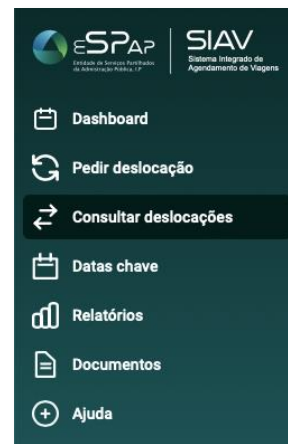
Botão para enviar mensagem

Botão para sair.

7. MENU LATERAL

No menu lateral, onde figura o logotipo da ESPAP/SIAV, encontrará os **submenus** com ligação direta para cada página. Quando selecionados, os submenus ficam destacados com uma cor mais escura.

- *Dashboard* (Painel de Controlo)
- Pedir deslocação
- Consultar deslocações
- Datas chave
- Relatórios
- Documentos
- Ajuda



8. DASHBOARD

Na página de *Dashboard* o utilizador terá acesso a informação geral relativa aos pedidos que efetuar e que se encontrem pendentes de alguma ação, às notificações associadas, e à monitorização. Poderá abrir qualquer reserva, notificação ou monitorização clicando no que pretende selecionar.

A janela encontra-se dividida em três quadros, dois superiores e um inferior.

- Reservas: encontram-se no lado esquerdo superior do ecrã, e mostram todos os pedidos que se encontram neste estado. No mesmo quadrante mais à direita, a informação aparece destacada com a cor pertencente à categoria de estado em que o pedido se encontra.

Reservas

QLX249/2022	Reserva efetuada
(Entidade de Serviços Partilhados da Administração Pública, I.P.) Miami	22/03/2022, 10:35:00
NZC626/2022	Pedido de alteração de reserva – Aceite
(Entidade de Serviços Partilhados da Administração Pública, I.P.) Dublin	21/03/2022, 09:40:00
KET483/2022	Reserva efetuada
(Entidade de Serviços Partilhados da Administração Pública, I.P.) Porto Alegre	24/03/2022, 13:00:00
LMX978/2022	Reserva efetuada
(Entidade de Serviços Partilhados da Administração Pública, I.P.) Niterói	16/03/2022, 18:00:00

Notificações

PEDIDO CANCELAMENTO DE RES... 09/05/2022, 17:23:22
Caro Cliente, O seu pedido de cancelamento de reserva relati...

RESERVA EFETUADA | Pedido n.º ... 05/05/2022, 22:14:57
Caro Cliente, Foi efetuada a reserva para a deslocação QMX07...

PEDIDO DE DESLOCAÇÃO ALTER... 05/05/2022, 15:54:28
Caro Cliente, O seu pedido UWQ818/2022 para Brasil/S. Paulo...

PEDIDO DE DESLOCAÇÃO ALTER... 05/05/2022, 15:54:01
Caro Cliente, O seu pedido UWQ818/2022 para Brasil/S. Paulo...

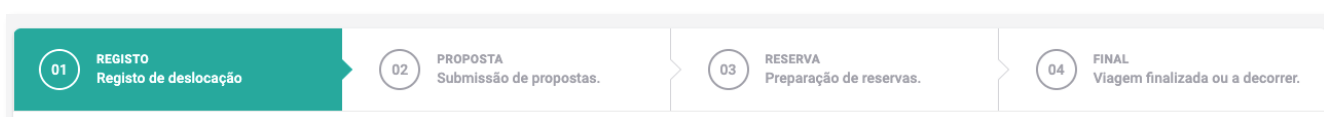
[Ver mais](#)

- b) Notificações: podem ser consultadas no quadro superior direito. Estão ordenadas da mais recente para a mais antiga, estando a data destacada a verde-claro.
- c) Monitorizações Contratuais: encontram-se no quadro inferior, e permitem que o utilizador veja que monitorizações se encontram por fazer.

Monitorizações Contratuais	
QMX072/2022 Bruxelas / 1 Pessoa.	Entidade de Serviços Partilhados da Administração Pública, I.P.
VAL779/2022 Roma / 1 Pessoa.	Entidade de Serviços Partilhados da Administração Pública, I.P.
TUA502/2022 Miami / 1 Pessoa.	Entidade de Serviços Partilhados da Administração Pública, I.P.
UAN412/2022 Lisboa / 1 Pessoa.	Entidade de Serviços Partilhados da Administração Pública, I.P.
Ver todas (7)	

9. PEDIR DESLOCAÇÃO

Através da opção “Pedir Deslocação” poderá efetuar o seu pedido de viagem. Após selecionar esta opção e entrar na respetiva página, irá visualizar uma barra de estados que mostra em que fase se encontra o pedido, assim, no ato de preenchimento de um pedido, verá que se encontra no estado de “Registo.”



9.1. Registar pedido

Na página de “Registo” irá preencher toda a informação necessária sobre a sua viagem. Esta página está dividida em cinco secções de caracterização da viagem e uma secção final para preenchimento dos dados do(s) viajante(s).

9.1.1. Identificação da deslocação

A primeira secção identifica a viagem com a atribuição de um “código” e o estado em que se encontra. Estes campos são preenchidos automaticamente pelo sistema, após a gravação do pedido.

9.1.2. Identificação da Entidade

A segunda secção identifica os dados da Entidade a que o Viajante pertence, tais como o NIF, abreviatura e designação. O NIF e a Designação são preenchidos automaticamente pelo sistema.

9.1.3. Caracterização da Deslocação

Nesta secção irá caracterizar a deslocação pretendida. Tenha em consideração que todos os campos são de preenchimento obrigatório.

Comece por fazer uma breve descrição do evento, selecione o país, a cidade/local, a data/hora de início, data/hora de fim, o número de pessoas que pretendem deslocar-se, se a viagem deve ser de ida ou ida e volta, o tipo de deslocação e a morada do evento.

Caracterização da Deslocação

Descrição do evento/deslocação *

Conferência Transumância

País *

Croácia (Republica da)

Cidade/Local *

Pula

Data de Início *

30/05/2022

Hora de Início *

10:00

Data de fim *

01/06/2022

Hora de fim *

18:00

Número de Pessoas *

1

Ida ou ida e volta *

Ida e Volta

Tipo de deslocação *

Europeia

Morada *

Štinjan bb, 52100, Pula, Croácia

9.1.4. Serviços pretendidos

Depois de caracterizar a viagem, deve preencher a secção seguinte “Serviços Pretendidos”. Selecione se o pedido é para Transporte Aéreo ou Alojamento ou ambos.

Note que é possível identificar se um pedido é urgente, e/ou adicionar pedido de proposta para um seguro de cancelamento.

Serviços Pretendidos *

☐ Transporte Aéreo

☐ Alojamento

☐ Urgente

☐ Seguro de Cancelamento

Caso selecione a opção transporte aéreo verá que a página abrirá uma secção adicional para preenchimento de outros dados. Ainda neste contexto, aproveite o campo de observações para fornecer mais informação que considere ser fundamental para o cumprimento do pedido por parte da Agência de Viagens.

Caso selecione a opção Alojamento deverá especificar os requisitos do alojamento de acordo com a política interna de deslocações da sua entidade.

Transporte Aéreo

☒ Voo Direto
☒ Bagagem de porão

Período de Voo

Ida

Aeroporto de Partida *

Lisboa

Aeroporto de Chegada *

Madrid

Data de início *

06/07/2022

Hora de início *

09:00

Data de fim *

06/07/2022

Hora de fim *

18:00

Volta

Aeroporto de Partida *

Madrid

Aeroporto de Chegada *

Lisboa

Data de início *

09/07/2022

Hora de início *

09:00

Data de fim *

09/07/2022

Hora de fim *

18:00

Observações

Alojamento


Especificações (n.º de estrelas, localização, ...)

3 estrelas, APA

9.1.5. Upload de Documentação

No campo “*Upload de Documentação*” será possível associar documentação que esteja relacionada com a deslocação, por exemplo, um convite para um determinado evento.

Upload de Documentação



Carregar ficheiro ou drag and drop
PDF, XLS ou JPEG com no máximo de 2MB

No final das secções de caracterização da viagem encontrará o botão gravar **Gravar** para não perder a informação inserida.

9.1.6. Identificação do(s) Viajante(s)


Após terminar a caracterização da viagem deve confirmar os dados pré-preenchidos em “Identificação do(s) Viajante(s)”. Caso pretenda adicionar mais um viajante, deve clicar no botão **+ Viajante** e preencher os respetivos dados.

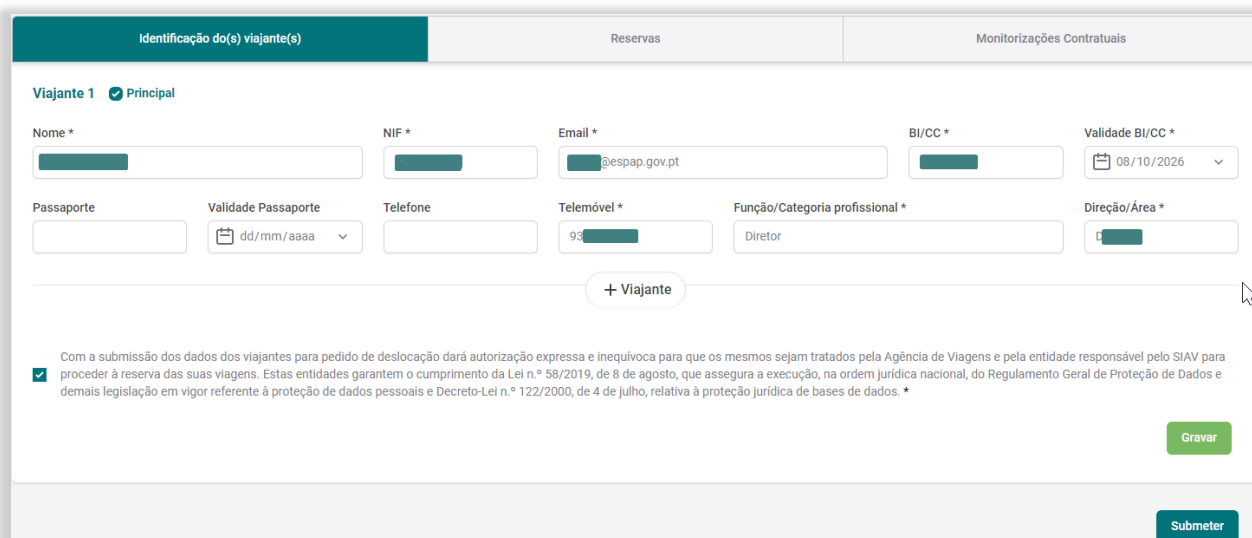
O email do primeiro viajante será o utilizado pelo SIAV para entrega de notificações, podendo ser diferente daquele que está registado no SAC.

Caso pretenda alterar o seu pedido poderá fazê-lo, desde que o pedido de propostas ainda não tenha sido enviado para as agências de viagens, isto é, se o estado do pedido for “Pedido de deslocação submetido para Gestor-E”, através do campo “Alterar Registo” (ponto 10.3.1 deste Manual).

No final do preenchimento do pedido de deslocação, o Viajante deve autorizar o tratamento dos dados fornecidos pelas Agências de Viagens, clicando na caixa para o efeito no final da página. Os seus dados serão partilhados apenas com a Agência de Viagens da proposta adjudicada para que seja efetuada a reserva da viagem.

9.1.7. Finalizar o preenchimento

Ao finalizar o preenchimento de todos os dados necessários, deve clicar em submeter  no canto inferior direito da página. O pedido de deslocação seguirá para análise e aprovação do Gestor-E. Caso haja campos por preencher, estes aparecem a vermelho e o pedido não poderá ser submetido e permanecerá no estado “Pedido de Deslocação”, não podendo ser visualizado pelo “Gestor-E”.



The screenshot shows a web form for traveler identification. At the top, there are three tabs: 'Identificação do(s) viajante(s)' (active), 'Reservas', and 'Monitorizações Contratuais'. Below the tabs, the form is for 'Viajante 1' and is marked as 'Principal'. The form contains several input fields: 'Nome *', 'NIF *', 'Email *' (with a placeholder '@espap.gov.pt'), 'BI/CC *', 'Validade BI/CC *' (with a date '08/10/2026' and a dropdown arrow), 'Passaporte', 'Validade Passaporte' (with a date format 'dd/mm/aaaa' and a dropdown arrow), 'Telefone', 'Telemóvel *' (with a placeholder '93...'), 'Função/Categoria profissional *' (with a placeholder 'Diretor'), and 'Direção/Área *'. Below these fields is a '+ Viajante' button. At the bottom, there is a checkbox with a checked mark and a text block: 'Com a submissão dos dados dos viajantes para pedido de deslocação dará autorização expressa e inequívoca para que os mesmos sejam tratados pela Agência de Viagens e pela entidade responsável pelo SIAV para proceder à reserva das suas viagens. Estas entidades garantem o cumprimento da Lei n.º 58/2019, de 8 de agosto, que assegura a execução, na ordem jurídica nacional, do Regulamento Geral de Proteção de Dados e demais legislação em vigor referente à proteção de dados pessoais e Decreto-Lei n.º 122/2000, de 4 de julho, relativa à proteção jurídica de bases de dados. *'. At the bottom right, there are two buttons: 'Gravar' (green) and 'Submeter' (dark blue).

Todos os dados introduzidos no âmbito de um pedido de deslocação destinam-se a serem tratados pela Agência de Viagens e pela entidade responsável pelo SIAV para proceder à reserva da viagem solicitada. Os dados pessoais recolhidos e transmitidos são todos aqueles que constam no formulário de identificação do viajante, nomeadamente: nome, NIF, email, BI/CC, passaporte, telefone, telemóvel, função/categoria profissional, direção/área.

Nota relativa aos dados pessoais no âmbito do RGPD:

- O titular dos dados tem a possibilidade de **aceder aos seus dados pessoais** registados na aplicação, fazendo um pedido desta informação ao gestor da entidade que por sua vez solicitará ao backoffice do SIAV. Será disponibilizado um arquivo com os dados pessoais ao titular dos dados.
- Os titulares de dados que não tenham utilizador no SAC terão acesso aos seus dados pessoais através do gestor da entidade que tem uma declaração de consentimento para o registo desses dados no SIAV.
- A **portabilidade dos dados**, não é aplicável uma vez que o SIAV resulta de uma competência apenas atribuída à ESPAP, sendo o único sistema para dar resposta à Portaria 103/2011 de 14 de março e ao DL 30/2018 de 7 de maio.
- Os dados do utilizador serão conservados apenas durante o período necessário para a observância dos fins para os quais foram recolhidos, sem prejuízo dos casos em que, em virtude de disposições legais de direito nacional e/ou outros, o seu período de conservação seja diverso.
- Os dados do utilizador serão apagados após 10 anos da última operação contabilística sobre a viagem realizada.
- Categorias de dados necessários ao eventual tratamento de litígios e reclamações serão mantidos até que deixem de ser necessários para o fim com que foram recolhidos e tratados.

10. CONSULTAR DESLOCAÇÕES

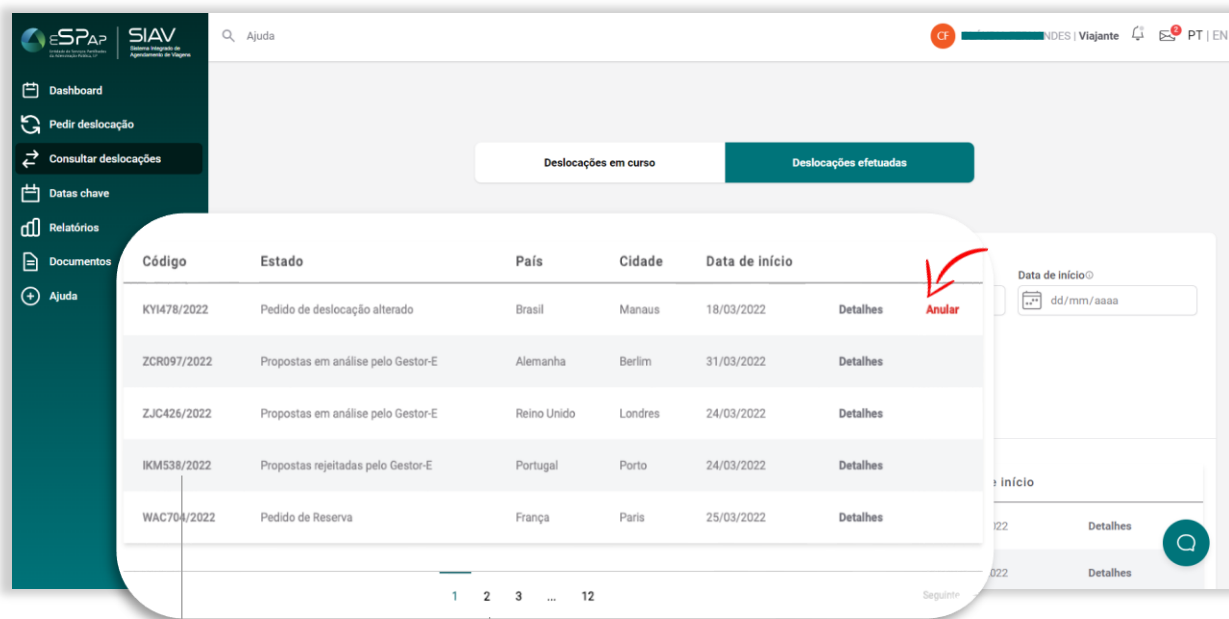
Através da opção “Consultar deslocações” poderá pesquisar, editar ou anular um pedido.

10.1. Pesquisa

Dentro da página “Consultar Deslocações” visualizará dois separadores: o separador “Deslocações em curso” (todos os pedidos que efetuou e que se encontram em aprovação), e o separador das “Deslocações efetuadas”.

É possível filtrar e pesquisar a informação mostrada consoante alguns critérios, nomeadamente por: Código do pedido, Estado, País, Cidade/Local, Data de Início.

Poderá, igualmente e de forma rápida, aceder aos detalhes de cada pedido (em curso ou efetuado) ou anular um pedido, caso o estado em que se encontra o permita (ver ponto 10.3.2).



Cada linha corresponde a um pedido

Conforme forem aumentando os pedidos, os mesmos serão distribuídos por várias páginas

10.2. Detalhes de um pedido

Na linha correspondente a cada pedido encontrará a opção “Detalhes”. Esta opção permite-lhe abrir cada pedido e ter acesso a toda a informação dentro do mesmo, e também a algumas ações (Editar ou Anular) conforme o estado em que se encontra.

Clicando em **Exportar Deslocação** obtém um ficheiro pdf que poderá guardar, anexar a um email ou imprimir, com os dados da deslocação em curso.

Identificação da Deslocação

Código: JBC396/2023
 Paulo Marques (pmarques@memorium.pt) iniciou sessão
 Pedido de deslocação alterado

Identificação da Entidade

NIF: PT
 Abreviatura:
 Designação:
 Ver mais

Identificação do(s) viajante(s)

Viagante 1 - Principal

Nome:
 NIF:
 Email:
 BI/CC:
 Validade BI/CC:
 Passaporte:
 Validade Passaporte:
 Telefone:
 Telemóvel:
 Função/Categoria profissional:
 Direção/Área:
 + Viajante

Submeter

10.3. Alterar registo

10.3.1. Editar Pedidos de Deslocação

Será possível editar um pedido de deslocação, através do botão **Editar**, quando o mesmo se encontrar no estado “Pedido de deslocação submetido para Gestor-E” ou “Pedido Rejeitado”. Após editar um pedido, este passará ao estado “Pedido de deslocação alterado”.

A interface do sistema apresenta uma barra superior com o nome de utilizador 'Viajante' e a opção de idioma 'PT | EN'. Abaixo, há uma barra de navegação com quatro etapas: 01 REGISTO (destacada), 02 PROPOSTA, 03 RESERVA e 04 FINAL. O formulário principal contém campos para 'Identificação da Deslocação' (Código: KY476/2022, Estado: Pedido de deslocação submetido para Gestor-E) e 'Identificação da Entidade' (NIF: PT910342191, Abreviatura: , Designação: Entidade de Serviços Partilhados da Administração). No topo direito do formulário, há dois botões: 'Anular pedido de Deslocação' (vermelho) e 'Editar' (verde). Um callout azul com o texto 'Editar' aponta para o botão verde.

10.3.2. Anular Pedidos de Deslocação

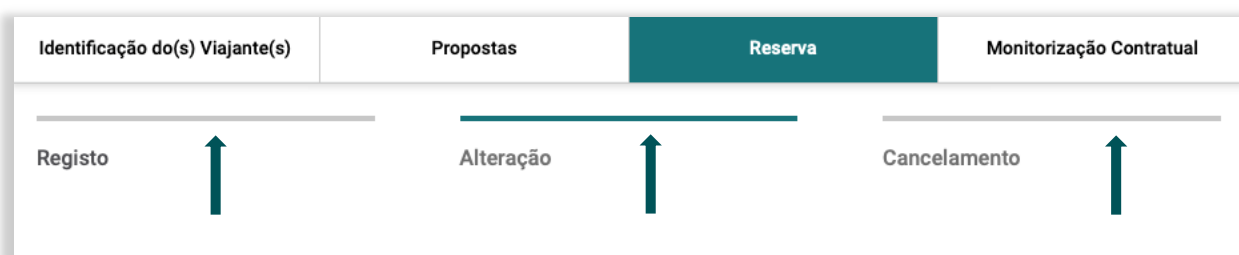
Poderá anular o seu pedido nos estados: “Pedido de deslocação”, “Pedido de deslocação submetido ao Gestor-E”, “Pedido de deslocação alterado” ou “Pedido de deslocação rejeitado”. No seguimento do pedido de cancelamento irá ser enviada uma notificação desta informação para o “Gestor-E”. Caso opte por anular o pedido de deslocação, o processo ficará finalizado, com o estado “Pedido de deslocação anulado”.

A interface do sistema é idêntica à anterior, mas o callout azul agora aponta para o botão 'Anular pedido de Deslocação' (vermelho) na barra de ação superior.

11. RESERVAS

Ao seleccionar um dos pedidos de deslocação com a indicação de estado – Reserva efetuada – significa que o processo de análise e seleção de propostas já foi concluído, a reserva efetuada, e já pode aceder aos detalhes da reserva da sua viagem (bilhete eletrónico e/ou voucher alojamento e outros documentos associados à sua viagem).

Dentro do separador **Reserva** poderá consultar o processo de “Registo”, pedir uma “Alteração” ou efetuar um “Cancelamento”.



11.1. Registo

Neste separador poderá visualizar os detalhes da reserva, e todos os custos associados, tais como transporte aéreo, alojamento, taxas adicionais e ter acesso ao nome e contacto do gestor de cliente da Agência de Viagens contratada.

A interface de registo de reserva apresenta uma barra de navegação com 'Registo', 'Alteração' e 'Cancelamento'. O formulário principal contém:

- Preço Total**: €985.00
- Total de Transporte aéreo**: €600.00
- Total de Alojamento**: €350.00
- Total de Outros custos**: €35.00

Na base, há campos para o **Gestor de Cliente** (Nome: pedro Santos, Contacto de urgência: 964 152 454) e um ícone de ajuda.

11.1.1. Total de Transporte aéreo

Expandindo o separador “Total de Transporte aéreo”, é possível consultar em detalhe a informação da viagem de ida, volta e respetivas escalas, caso existam.

Preço Total							€985.00
Total de Transporte aéreo							€600.00
IDA <input type="radio"/> Escala							Total €300.00
Origem	Data	Hora de partida	Destino	Hora de chegada	Duração (Horas)	Preço por pessoa *	
LIS	22/03/2022	18:00	MIA	01:00	7:00	€300,00	
Tipo de voo		Companhia aérea		Identificação do voo		Número de pessoas	
Voo Direto		TAP Portugal		YTGH		1	
							+
VOLTA <input type="radio"/> Escala							Total €300.00
Origem	Data	Hora de partida	Destino	Hora de chegada	Duração (Horas)	Preço por pessoa *	
mia	30/03/2022	18:00	LIS	23:00	5:00	€300,00	
Tipo de voo		Companhia aérea		Identificação do voo		Número de pessoas	
Voo Direto		TAP Portugal		HYLJYH		1	
							+

11.1.2. Total de Alojamento

Expandindo o separador “Total de Alojamento” é possível consultar os detalhes sobre o local onde ficará hospedado e respetivos preços por pessoa.

Preço Total				€985.00
Total de Transporte aéreo				€600.00
Total de Alojamento				€350.00
Nome	Tipologia	Número de estrelas	Localidade	
HOTEL miami	Hotéis	3	MIAMI	
Distância do evento	Número de pessoas	Número de noites	Preço por pessoa *	
1 km	1	1	€350,00	

11.1.3. Total de Outros custos

Nos outros custos constam as taxas de serviço (emissão, cancelamento e alteração) associadas à agência de viagens contratada. Apenas a taxa de serviço de emissão de transporte aéreo e/ou alojamento (consoante os serviços selecionados) é contabilizada nos outros custos. As outras taxas são meramente informativas para o caso de solicitar a alteração ou o cancelamento da reserva.

No separador “Total de Outros Custos” encontrará discriminadas ainda outras taxas associadas à viagem (ex: City tax).

Total de Outros custos		€15.00
Descrição	Montante *	
TACE - Taxa de serviço proposta para Transporte Aéreo - Cancelamento de bilhete Europeu	€ 20,00	
TAAE - Taxa de serviço proposta para Transporte Aéreo - Alteração de bilhete Europeu (TA/	€ 10,00	
TAAE - Taxa de serviço proposta para Transporte Aéreo - Emissão de bilhete Europeu (TAEI	€ 15,00	

11.2. Alteração

É possível solicitar a alteração da reserva, desde que o estado do pedido seja “Reserva Efetuada” ou “Documentação Submetida”. Mediante a seleção do nome de um viajante, é possível alterar todos os dados anteriormente submetidos, deste viajante.

Identificação do(s) viajante(s)

Reservas

Monitorizações Contratuais

Informação do Gestor da Entidade:

Nome: Vasco Meirinho

Email: mscgd@kikfik.pt

Contacto: 351938437

Nº Cabimento: 06660

Registo

Alteração

Cancelamento

Informação do Viajante

Data do pedido

03/07/2023

Alterar dados do(s) viajante(s)

Selecione o nome do Viajante para o qual pretende alterar os dados da reserva

Nome

Paulo

Selecionar

Paulo

Viajante

☒ Principal

Nome *

Paulo

NIF *

123456789

Email *

numan@sapo.pt

BI/CC *

073556443

Validade BI/CC *

05/08/2023

Passaporte

3456667

Validade Passaporte

03/07/2026

Telefone

249 193 843

Telemóvel *

931 938 437

Função/Categoria profissional *

Técnico sénior

Direção/Área *

DPPA

Incluir alterações

É de notar que, quando é efetuado um pedido de alteração de reserva, o mesmo terá de ser analisado pela agência de viagens responsável. Caso a alteração solicitada seja viável, a Agência irá validar e registar a alteração. Estas alterações poderão implicar custos que terão de ser analisados e validados à posteriori pelo Gestor-E.

11.3. Cancelamento

Poderá igualmente solicitar o cancelamento da reserva, ou mesmo o cancelamento de apenas um ou mais viajantes, através da pasta “Cancelamento”, desde que o estado do pedido seja “Reserva Efetuada” ou “Documentação submetida”. No seguimento deste pedido irá ser enviada uma notificação desta informação para o “Gestor-AV” e para o “Gestor-E”.

O Gestor-AV irá notificar o Gestor-E dos custos de cancelamento e o Gestor-E terá de validar se esses custos estão de acordo com o proposto.

The screenshot displays the 'Cancelamento' (Cancellation) tab within a software interface. The interface is divided into three main sections: 'Verificação de(s) Viagem(s)', 'Reserva', and 'Monitorização Contratual'. The 'Reserva' section is further divided into 'Registo', 'Alteração', and 'Cancelamento'. The 'Cancelamento' tab is active, showing a form for entering flight and accommodation details. The form includes sections for 'Preço Total' (€1965.00), 'Total de Transporte aéreo' (€600.00), 'IDA' (Outward) and 'VOLTA' (Return) flight details, 'Total de Alojamento' (€250.00), and 'Total de Outros custos' (€25.00). A red button labeled 'Solicitar cancelamento' is located at the bottom right of the form.

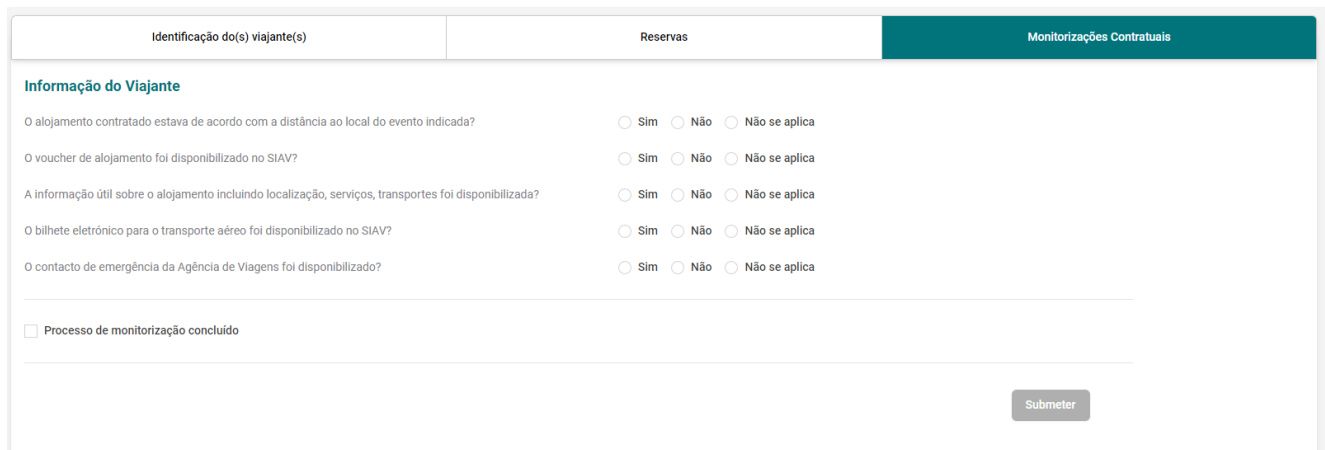
12. MONITORIZAÇÃO CONTRATUAL

A última ação a efetuar, para encerrar o pedido de deslocação, é a monitorização contratual. Poderá fazer a monitorização depois da viagem efetuada, ou seja, quando o estado do pedido se encontra no estado “Viagem Efetuada”.

Caso a viagem termine e ainda não tenha efetuado a monitorização da mesma, irá receber uma notificação por email com a indicação “Monitorização em falta”.

Há duas formas de aceder a monitorização contratual: através do *dashboard*, na secção com o mesmo nome, e através da página “Consultar deslocações” -> “Deslocações efetuadas”.

A monitorização contratual não é mais do que um questionário, ao qual o viajante tem de responder, para que seja dado por terminado o processo de pedido de deslocação e para que seja comunicada uma avaliação ao prestador do serviço. Todos os campos são de resposta obrigatória.




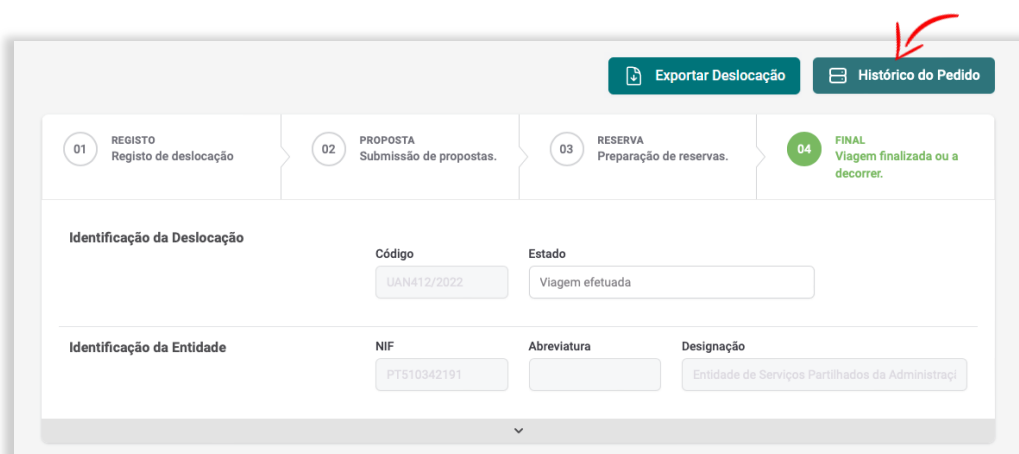
O formulário de Monitorizações Contratuais está dividido em três abas: Identificação do(s) viajante(s), Reservas e Monitorizações Contratuais. A aba ativa contém a seguinte estrutura:

- Informação do Viajante**
 - O alojamento contratado estava de acordo com a distância ao local do evento indicada? (Sim, Não, Não se aplica)
 - O voucher de alojamento foi disponibilizado no SIAV? (Sim, Não, Não se aplica)
 - A informação útil sobre o alojamento incluindo localização, serviços, transportes foi disponibilizada? (Sim, Não, Não se aplica)
 - O bilhete eletrónico para o transporte aéreo foi disponibilizado no SIAV? (Sim, Não, Não se aplica)
 - O contacto de emergência da Agência de Viagens foi disponibilizado? (Sim, Não, Não se aplica)
- ☐ Processo de monitorização concluído
- Botão Submeter

Após terminar o preenchimento do questionário, deve dar-se o processo como concluído através da *checkbox* “processo de monitorização concluído” e clicando em submeter.

13. HISTÓRICO DO PEDIDO

É possível consultar o histórico de um pedido acedendo ao campo “Detalhes”, e clicando em  **Histórico do Pedido**. Abrir-se-á uma página com todo o histórico de alterações pelas quais o pedido passou até à data de consulta.



A interface do Histórico do Pedido apresenta uma barra superior com os botões “Exportar Deslocação” e “Histórico do Pedido” (destacado com uma seta vermelha). Abaixo, há uma progressão de etapas:

- 01 REGISTO: Registo de deslocação
- 02 PROPOSTA: Submissão de propostas.
- 03 RESERVA: Preparação de reservas.
- 04 FINAL: Viagem finalizada ou a decorrer.

Abaixo da progressão, há campos de identificação:



- Identificação da Deslocação**
 - Código: UAN412/2022
 - Estado: Viagem efetuada
- Identificação da Entidade**
 - NIF: PT510342191
 - Abreviatura: [campo vazio]
 - Designação: Entidade de Serviços Partilhados da Administração

Poderá também exportar essa informação para excel clicando no botão no canto inferior direito

 Exportar Excel

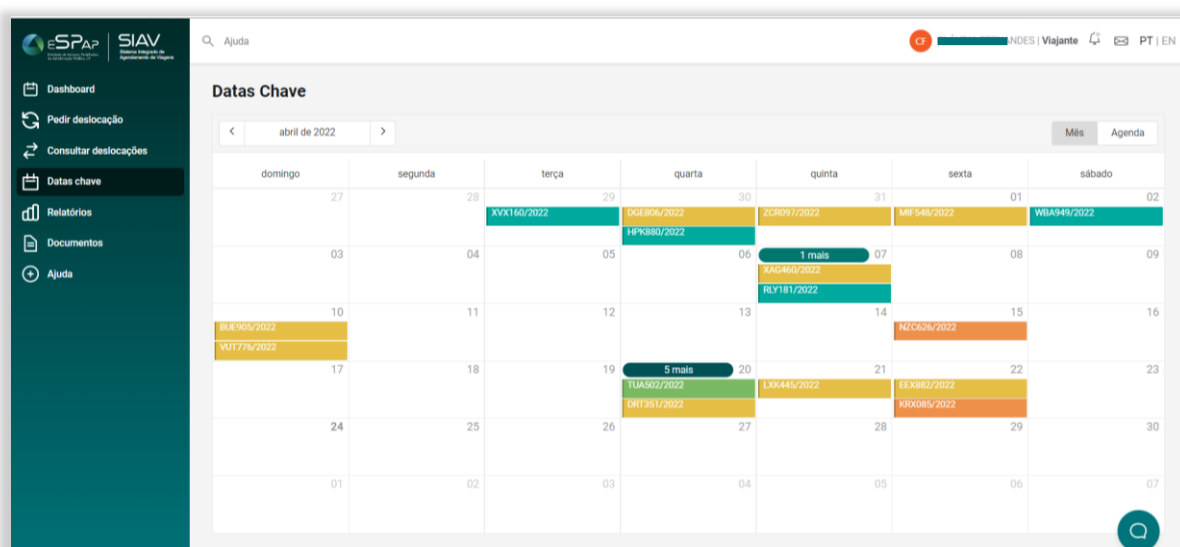
HISTÓRICO DE ALTERAÇÕES DA DESLOCAÇÃO: KET483/2022

Utilizador	Data/Hora	Ação	Entidade Utilizador	Perfil Utilizador
Elisabete Maria Silva Marcelino	28/03/2022 09:33:12	Pedido de Reserva	-	Gestor E
Maria João Matos	24/03/2022 12:47:58	Propostas submetidas para Gestor E	-	Gestor AV
Maria João Matos	28/03/2022 10:25:06	Reserva em preparação	-	Gestor AV
Maria João Matos	28/03/2022 10:27:23	Reserva efetuada	-	Gestor AV
Claudia Fernandes	28/03/2022 10:27:27	Notificação enviada: RESERVA EFETUADA Pedido n.º KET483/2022 - Deslocação a Brasil/Porto Alegre	-	Viajante
Claudia Fernandes	28/03/2022 10:27:30	Notificação enviada: RESERVA EFETUADA Pedido n.º KET483/2022 - Deslocação a Brasil/Porto Alegre	-	Viajante
Elisabete Maria Silva Marcelino	24/03/2022 12:55:17	Prazo de Apresentação e Manutenção de Propostas modificado	-	Gestor E
Maria João Matos	24/03/2022 12:57:57	Proposta Atualizada	-	Gestor AV
Elisabete Maria Silva Marcelino	24/03/2022 12:58:30	Prazo de Apresentação e Manutenção de Propostas modificado	-	Gestor E
Claudia Fernandes	18/03/2022 09:17:30	Pedido de deslocação submetido para Gestor E	-	Viajante
Elisabete Maria Silva Marcelino	18/03/2022 09:23:34	Pedido de propostas submetido para AVs	-	Gestor E

14. DATAS CHAVE

No menu lateral tem ainda o separador “Datas Chave” onde poderá visualizar os vários pedidos de deslocação através de um calendário mensal com cores diferentes, conforme o estado do pedido.



Legenda: Cores associadas a cada estado

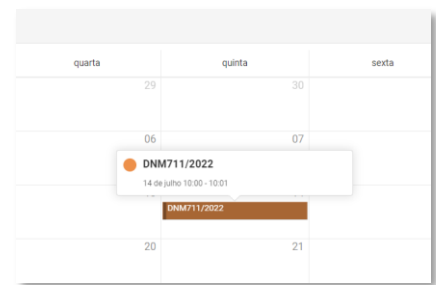
01 Registo | registo de deslocação: Azul

02 Proposta | submissão de propostas: Amarelo

03 Reserva | preparação de reservas: Laranja

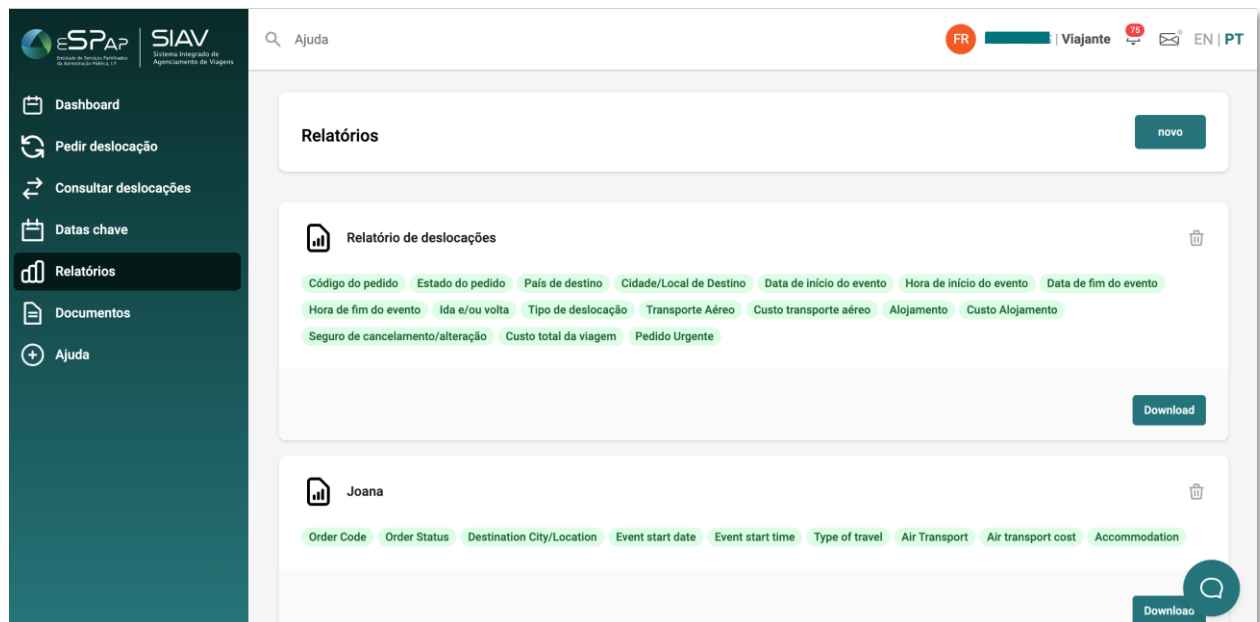
04 Final | viagem finalizada ou a decorrer: Verde

Selecionando uma data específica, pode aceder diretamente aos detalhes da deslocação, clicando na caixa de texto que aparece sob a mesma (ver imagem).



15. RELATÓRIOS

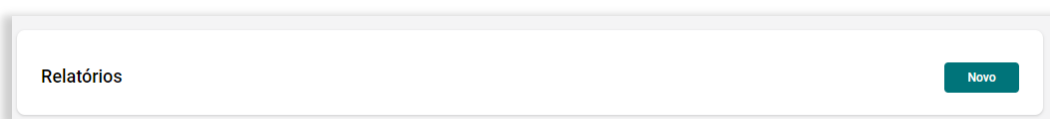
No separador “Relatórios” é possível criar um relatório escolhendo os critérios que pretende introduzir na análise.

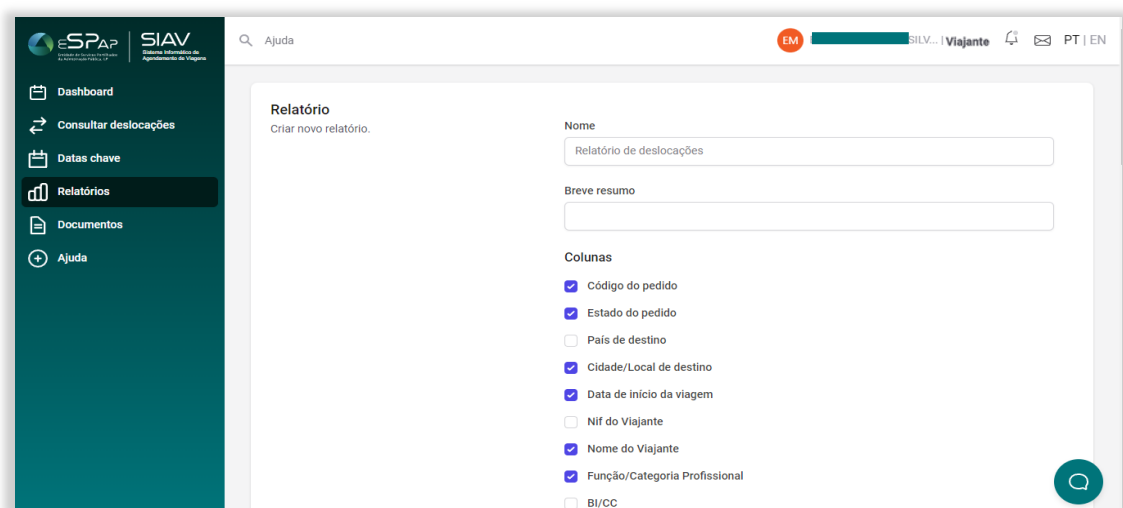


15.1. Criar um novo relatório

Na página “Relatórios” selecione a opção “Novo” para criar um novo relatório.

Deverá atribuir um nome, escrever um breve resumo e selecionar os critérios de análise que pretende incluir. Depois do relatório criado, pode descarregar o ficheiro clicando em download.





15.2. Verificar relatórios anteriores

Na mesma janela, onde poderá criar novo relatório, poderá também fazer *Download* de relatórios antigos, ou eliminar os que já não pretende manter.



16. DOCUMENTOS

Através do menu lateral “Documentos” poderá ter acesso a todos os documentos de apoio à aquisição de viagens ao abrigo do acordo quadro e a todos os documentos auxiliares de que a entidade dispõe, e pretende fornecer, para auxiliar na marcação de deslocações.

