

Normas Gerais		Referência P 002
Políticas e Procedimentos		
Função Política	Processo Corporativo	
Assunto VIAGENS CORPORATIVAS		

1. OBJETIVO

- 1.1. Estabelecer as diretrizes para a realização de viagens corporativas nacionais e internacionais, compreendendo a emissão de passagens aéreas, reservas de hotéis, utilização de transportes terrestres, seguro viagem, adiantamento de despesas e reembolso de viagem.

2. ABRANGÊNCIA

- 2.1. Esta política é aplicada a todos os funcionários, prestadores de serviços ou qualquer outra pessoa autorizada e que esteja a serviço do Instituto Ayrton Senna.

3. SOLICITAÇÃO E EMISSÃO DAS REQUISIÇÕES DE VIAGEM

- 3.1. As solicitações para uma viagem de negócio, tais como: reservas de hotéis, passagens aéreas e passagens de ônibus (rodoviário), deverão ser feitas exclusivamente pelas secretárias, através da ferramenta on-line (ARB), disponibilizada pela Agência de Viagem homologada pelo Instituto Ayrton Senna, disponível no endereço: <http://portal.alatur.com>
- 3.2. Todos os viajantes deverão estar devidamente cadastrados na ferramenta on-line. Caso algum viajante não esteja cadastrado, deverá ser encaminhada uma solicitação de cadastro à área de Facilities, através do e-mail equipe.facilities@ias.org.br, contendo: nome completo, e-mail, telefone, RG e CPF.
- 3.2.1. O prazo para realização dos cadastros de novos viajantes pela área de Facilities é de até 2 (dois) dias úteis, a contar do recebimento do e-mail.
- 3.3. Toda contratação de serviços adicionais, tais como: vans, traslados, taxi, ônibus, etc., deve ser informada às secretárias no momento da solicitação de reserva de passagem aérea/hotel, para que seja providenciada junto a Agência de Viagem ou diretamente com as empresas que possuem contrato com o Instituto Ayrton Senna, como é o caso do taxi, através da 99Taxi ou Wappa e outras que vierem a ser contratadas pela área de Facilities.

4. PLANEJAMENTO

- 4.1. Para obter as melhores condições de tarifas oferecidas pelas Cias Aéreas, as solicitações deverão ser efetuadas com antecedência mínima de 08 (oito) dias em relação a data da viagem, a fim de se aproveitar os descontos oferecidos nas classes tarifárias e também nos acordos firmados com a Cias Aéreas.

Aprovador	Versão	Data Vigência	Pág.
Diretoria Corporativa	2	01/06/2018	1

Normas Gerais		Referência P 002
Políticas e Procedimentos		
Função Política	Processo Corporativo	
Assunto VIAGENS CORPORATIVAS		

- 4.2. Se acontecer alguma alteração de data, horário, trecho, hotel ou reserva de veículos após a reserva já confirmada e emitida pela ferramenta on-line, ou até mesmo o cancelamento, a secretária deverá contatar a agência de viagem por telefone, e-mail ou follow up na ferramenta ARB, para solicitar a alteração/cancelamento.
- 4.2.1. No caso de alteração, a Agência de Viagem irá exigir a criação de uma nova solicitação na ferramenta on-line no próximo dia útil.
- 4.2.2. Recomenda-se considerar, sempre que possível, o planejamento de viagens entre 3º e 5º feiras, bem como, para viagens até 200 km, a utilização de transporte terrestre.
- 4.3. Qualquer solicitação que for realizada de forma “Off Line” deverá ser imputada **impreterivelmente** pelas secretárias dentro do sistema de viagem, logo depois da efetivação da passagem, para que estas solicitações sejam contempladas dentro do relatório gerencial.

5. APROVAÇÃO DAS SOLICITAÇÕES DE VIAGEM

- 5.1. Os Gerentes, intitulados de 1º nível de aprovação, serão responsáveis pelas aprovações de todas as solicitações (aéreas/terrestres) correspondentes ao(s) projeto(s) que esteja(am) sob sua responsabilidade, desde que a(s) solicitação (ões) esteja(m) enquadrada(s) nas diretrizes definidas nesta política (menor preço e antecedência).
- 5.2. Para as solicitações que não estiverem dentro das diretrizes aqui estabelecidas, como por exemplo: fechamento de passagens aéreas pelo maior preço, reservas realizadas inferiores ao limite mínimo de 8 dias, a(s) aprovação(ões) será(ão) automaticamente direcionada(s) para um segundo nível, cabendo ao Diretor responsável (ou pessoa designada para aprovação na ausência de Diretor) do projeto, a análise e aprovação da exceção.
- 5.3. Após a aprovação no sistema pelos envolvidos, as secretárias deverão acessar o sistema ARB e realizar a emissão das respectivas passagens aéreas e terrestres e a agência de viagem enviará para o e-mail cadastrado, o documento (E-ticket, voucher) com o código/detalhe da reserva. Esta é a confirmação de que o bilhete foi emitido. As secretárias também poderão acompanhar o status pela ferramenta on-line.
- 5.4. Em caso de não utilização ou utilização parcial de passagem aérea, o solicitante/secretária deverá comunicar o fato ocorrido imediatamente à Agência de Viagem, para que seja providenciado o cancelamento ou reembolso do crédito junto a companhia aérea. Os valores para reembolso seguem a política/regra tarifária de cada companhia aérea.

Aprovador	Versão	Data Vigência	Pág.
Diretoria Corporativa	2	01/06/2018	2

Normas Gerais		Referência P 002
Políticas e Procedimentos		
Função Política	Processo Corporativo	
Assunto VIAGENS CORPORATIVAS		

IMPORTANTE: Caso alguma passagem aérea seja submetida para aprovação juntamente com a reserva de hotel e, por algum motivo, não seja efetivada no sistema devido ao tempo decorrido na aprovação, a passagem aérea será automaticamente cancelada, porém a reserva de hotel deverá ser cancelada manualmente no sistema para que não haja cobrança da taxa de “no show” devido a não utilização da reserva.

Dica: quando ocorrer de a passagem ser cancelada por decurso de prazo, a solicitação como um todo deverá ser cancelada no sistema, assim deverá acontecer também para viagens canceladas após aprovação e, desta forma, garantiremos que não haverá cobrança de taxas “no show”.

6. PASSAGEM AÉREA

6.1. Regras Gerais

- a) Fica vetada a escolha da Cia. Aérea na emissão das passagens.
- b) Deverá ser considerado sempre o menor preço da passagem, desde que atendida às mesmas condições de horário e trajeto.
- c) No planejamento da viagem considerar na definição do aeroporto de embarque e destino, a localização do local de trabalho e hotel de hospedagem, objetivando menor deslocamento e redução de custos.
- d) Os bilhetes não utilizados (no show) devem ser remarcados e utilizados dentro do período de 12 meses, após a data de emissão. Passado este período, o(s) bilhete(s) não poderá(ão) ser reembolsado(s)/utilizado(s).
- e) É recomendável que os cancelamentos ou alterações de horário de voo sejam solicitados com, no mínimo, 24 horas de antecedência do horário previsto para o embarque.
- f) As aprovações efetuadas durante o mês, tratadas como exceção, serão apontadas no Sumário Executivo, o qual será enviado mensalmente as diretorias responsáveis para conhecimento e adoção de medidas orientativas.
- g) As secretárias deverão considerar as diretrizes definidas na emissão das reservas, orientando o viajante na sua adequação, quando necessário.

Aprovador	Versão	Data Vigência	Pág.
Diretoria Corporativa	2	01/06/2018	3

Normas Gerais		Referência P 002
Políticas e Procedimentos		
Função Política	Processo Corporativo	
Assunto VIAGENS CORPORATIVAS		

- h) Tendo em vista as mudanças nas regras tarifárias das Cias Aéreas, em função da utilização de bagagens durante os voos, recomendamos a todos os viajantes, para que utilizem a opção de preço “ SEM BAGAGEM” caso o período de estadia no local de destino não ultrapasse 2 (dois) dias. Em qualquer viagem será permitido levar uma bagagem de mão de até 10kg, sem custo adicional a passagem.

6.2. Voos nacionais

- a) As viagens nacionais (ida/volta) poderão ser realizadas por companhias aéreas distintas, desde que a somatória das tarifas seja menor do que viajando pela mesma companhia.
- b) No momento da realização da pesquisa no sistema ARB, será considerado intervalo de 1 hora de tolerância em relação ao horário solicitado pelo viajante na compra das passagens aéreas.
- c) Recomenda-se sempre que possível, evitar partidas nos horários de picos (entre 07:00 e 10:00 hs. e entre 16:00 e 19:00 hs.)

6.3. Voos internacionais

- a) No caso de viagens internacionais, todo o processo será encaminhado e realizado diretamente pela Agencia de Viagens (modalidade off line) com acompanhamento e aprovação pela área correspondente via sistema ARB.
- b) As viagens internacionais (ida/volta) poderão ser realizadas por companhias aéreas distintas, desde que a somatória das tarifas seja menor do que viajando pela mesma companhia.
- c) As classes de serviços de voos devem obedecer aos seguintes critérios:
 - **Presidência:** Classe Executiva
 - **Diretoria** - Classe Econômica: deslocamento aéreo inferior a 10 horas;
 - Classe Executiva: somente para deslocamento aéreo superior a 10 (dez) horas consecutivas ou em situações que sejam bate/volta ou por motivos especiais.
 - **Demais Colaboradores:** Classe Econômica

Aprovador	Versão	Data Vigência	Pág.
Diretoria Corporativa	2	01/06/2018	4

Normas Gerais		Referência P 002
Políticas e Procedimentos		
Função	Processo	
Política	Corporativo	
Assunto		
VIAGENS CORPORATIVAS		

7. HOSPEDAGEM

7.1. Nacionais

- a) A categoria de acomodação adotada será **single/standard** para diretoria e gerências e **double** para o nível coordenação/supervisão/técnico, com café da manhã incluso.

Obs.: No caso de apartamento double, pessoas de sexos diferentes, não serão acomodadas no mesmo apartamento.

- b) Deverão ser utilizados os hotéis homologados em cada cidade, relacionados no sistema de reserva, porém, recomendamos que a escolha do hotel seja feita pelas menores tarifas acordadas, levando em consideração a efetiva utilização do hotel para aquele momento.
- c) Nas cidades onde não houver hotéis homologados, a agência fará a pesquisa de alternativas e submeterá a aprovação para a área solicitante.
- d) Para os hotéis que não aceitarem o débito da despesa via cartão de crédito corporativo no momento do fechamento via sistema ARB, o mesmo poderá emitir uma fatura contra o IAS, desde que esta emissão seja autorizada formalmente (via e-mail) pela área de Facilities.
- e) Somente a(s) despesa(s) relacionada(s) a(s) diária(s) poderá(ão) ser faturada(s) pelo hotel via cartão de crédito corporativo (Hotel card)
- f) Os gastos extras, tais como: lavanderia, telefonia, internet e taxas hoteleiras, deverão ser pagas diretamente pelo viajante no fechamento da conta.
- g) As refeições realizadas durante a hospedagem, bem como as despesas com frigobar, também deverão ser pagas diretamente pelo viajante, limitado ao valor de **R\$ 100,00/dia**.
- h) As despesas de lavanderia só poderão ser reembolsadas se a hospedagem superar 03 (Três) dias consecutivos e estão limitadas ao máximo de 3 peças por dia.

7.2. Internacionais

- a) A categoria de acomodação adotada será **padrão 5 estrelas para Presidência, 3 ou 4 estrelas para Diretoria e 3 estrelas para os demais cargos**, com café da manhã incluso.

Aprovador	Versão	Data Vigência	Pág.
Diretoria Corporativa	2	01/06/2018	5

Normas Gerais		Referência P 002
Políticas e Procedimentos		
Função Política	Processo Corporativo	
Assunto VIAGENS CORPORATIVAS		

- b) Os hotéis internacionais, não aceitam faturar as diárias via cartão de crédito corporativo (Hotel Card), por isso, visando dar maior comodidade ao viajante e ao Instituto Ayrton Senna, a agência de viagem contratada, possui uma empresa terceirizada que realiza este pagamento e posteriormente emite uma fatura contra o Instituto, repassando os valores devidos mais a taxa de fee cobrada pelos serviços executados.
- c) Somente a(s) despesa(s) relacionada(s) a(s) diária(s) poderá(ão) ser faturada(s) pelo hotel.
- d) Os gastos extras, tais como: lavanderia, telefonia, internet e taxas hoteleiras, deverão ser pagas diretamente pelo viajante no fechamento da conta.
- e) As refeições realizadas durante a hospedagem, bem como as despesas com frigobar, também deverão ser pagas diretamente pelo viajante, limitado ao valor de **U\$ 85.00/dia** (América Central/Norte, Oceania e Ásia), **U\$ 65,00/dia** (América do Sul) e **\$100,00 euros/dia** (Europa).
- f) As despesas de lavanderia só poderão ser reembolsadas se a hospedagem superar 03 (Três) dias consecutivos e estão limitadas ao máximo de 3 peças por dia.

8. TRANSPORTE TERRESTRE

- 8.1. Todos os funcionários e prestadores de serviços que possuem contrato com o Instituto Ayrton Senna, deverão obedecer às regras estabelecidas abaixo, priorizando a utilização dos seguintes meios de transporte:

8.1.1 Funcionários:

- a) **Serviços de Taxi:** Deverão ser utilizados os serviços por meio dos aplicativos existentes, neste caso, das empresas com as quais o Instituto Ayrton Senna possui contrato, como é o caso da 99Taxi e Wappa.

Constatada a inviabilidade justificada da utilização de táxi via aplicativo, devido ao não atendimento no local das atividades ou problemas no funcionamento do mesmo, poderá ser utilizado o táxi comum, mediante a apresentação do respectivo recibo para reembolso. Neste caso, pedimos para reportarem de imediato o problema para a área de Facilities, para que seja analisado e sejam tomadas as devidas providências junto as empresas contratadas.

Aprovador	Versão	Data Vigência	Pág.
Diretoria Corporativa	2	01/06/2018	6

Normas Gerais		Referência P 002
Políticas e Procedimentos		
Função Política	Processo Corporativo	
Assunto VIAGENS CORPORATIVAS		

P.S.: Não serão aceitos reembolsos em caso de utilização de outros aplicativos não homologados pelo IAS (Ex. Uber).

- b) **Transfer:** A utilização deste meio de transporte se dará mediante a locação de veículo com motorista. Neste caso, as despesas com pedágio, combustível, estacionamento e eventual tempo de espera, deverão estar embutidos dentro do custo da locação. Para reembolso/pagamento desta despesa, o viajante deverá apresentar a Nota Fiscal da prestação dos serviços ao Financeiro e lançar no portal cockpit.
- c) **Veículo próprio:** O uso do veículo próprio é uma opção não recomendada, mas será permitido, limitado a 200 km por dia, porém, o Instituto Ayrton Senna se eximirá de quaisquer responsabilidades relacionadas a utilização do mesmo, inclusive multas.

Caso seja utilizado o respectivo veículo a serviços do Instituto Ayrton Senna, será reembolsado o custo de quilometragem conforme estabelecido pela área Financeira, através do preenchimento do formulário disponibilizado na rede em: **Share Empresas (\senna.com.br) (M:) Documentos Financeiros – Km Veículo Próprio**, acompanhado do comprovante do percurso percorrido (neste caso poderá ser utilizado o Google Maps).

Eventuais despesas com pedágios e estacionamentos serão reembolsadas, mediante a entrega dos respectivos cupons/notas fiscais originais ao Financeiro, após o lançamento no portal cockpit.

8.1.2 Prestadores de Serviços

Deslocamento dentro do Município

- a) **Serviços de Taxi:** Deverão ser utilizados os serviços por meio dos aplicativos existentes, neste caso, das empresas com as quais o Instituto Ayrton Senna possui contrato, como é o caso da 99Taxi e Wappa.

Constatada a inviabilidade justificada da utilização de táxi via aplicativo, devido ao não atendimento no local das atividades ou problema no funcionamento do mesmo, poderá ser utilizado táxi comum, mediante a apresentação do respectivo recibo para reembolso. Neste caso, pedimos para reportarem de imediato o problema para a área de Facilities, para que seja analisado e sejam tomadas as devidas providencias juntos as empresas contratadas.

P.S.: Não serão aceitos reembolsos em caso de utilização de outros aplicativos não homologados pelo IAS (Ex. Uber).

Aprovador	Versão	Data Vigência	Pág.
Diretoria Corporativa	2	01/06/2018	7

Normas Gerais		Referência P 002
Políticas e Procedimentos		
Função Política	Processo Corporativo	
Assunto VIAGENS CORPORATIVAS		

Deslocamento Intermunicipal (municípios distantes, separados por mais municípios).

- a) **Ônibus de Viagem:** Os prestadores de serviços, deverão priorizar a utilização de ônibus Rodoviário para o respectivo deslocamento. Constatada a inviabilidade justificada da utilização de transporte via ônibus, poderá ser utilizado o serviço de Transfer Taxi ou realizar o deslocamento com veículo próprio.

O reembolso com a utilização de Ônibus Rodoviário se dará mediante apresentação da via original do comprovante de gasto ao Financeiro e o lançamento desta despesa deverá ocorrer via portal cockpit.

- b) **Transfer:** A utilização deste meio de transporte se dará mediante a locação de veículo com motorista. Neste caso, as despesas com pedágio, combustível, estacionamento e eventual tempo de espera, deverão estar embutidos dentro do custo da locação. Para reembolso/pagamento desta despesa, o viajante deverá apresentar a Nota Fiscal da prestação dos serviços ao financeiro e lançar no portal cockpit.
- c) **Serviços de Taxi:** Deverão ser utilizados os serviços por meio dos aplicativos existentes, neste caso, das empresas com as quais o Instituto Ayrton Senna possui contrato, como é o caso da 99Taxi e Wappa.

Constatada a inviabilidade justificada da utilização de táxi via aplicativo, devido ao não atendimento no local das atividades ou problema no funcionamento do mesmo, poderá ser utilizado táxi comum, mediante a apresentação do respectivo recibo para reembolso. Neste caso, pedimos para reportarem de imediato o problema para a área de Facilities, para que seja analisado e sejam tomadas as devidas providencias junto as empresas contratadas.

P.S.: Não serão aceitos reembolsos em caso de utilização de outros aplicativos não homologados pelo IAS (Ex. Uber).

- d) **Veículo próprio:** O uso do veículo próprio é uma opção não recomendada, mas será permitido, porém, o Instituto Ayrton Senna se eximirá de quaisquer responsabilidades relacionadas a utilização do mesmo, inclusive multas.

Caso seja utilizado o respectivo veículo a serviços do Instituto Ayrton Senna, será reembolsado o custo de quilometragem conforme estabelecido pela área Financeira, através do preenchimento do formulário disponibilizado na rede em: Share Empresas (\senna.com.br) (M:) Documentos Financeiros – Km Veículo Próprio, acompanhado do comprovante do percurso percorrido (neste caso poderá ser utilizado o Google Maps).

Aprovador	Versão	Data Vigência	Pág.
Diretoria Corporativa	2	01/06/2018	8

Normas Gerais		Referência P 002
Políticas e Procedimentos		
Função Política	Processo Corporativo	
Assunto VIAGENS CORPORATIVAS		

Eventuais despesas com pedágios e estacionamento serão reembolsadas, mediante a entrega dos respectivos cupons/notas fiscais originais ao Financeiro, após o lançamento no portal cockpit.

9. SEGURO VIAGEM

- 9.1. O IAS não possui um seguro exclusivo contratado para viagens, porém, através das compras de passagens aéreas realizadas por meio do Cartão Corporativo da AMEX denominado EBTA, os viajantes poderão contar com a cobertura de acidentes pessoais, cobertura para extravio de bagagens, assistência médica, hospitalar, odontológica e traslado médico no exterior. (Para maiores informações, vide Termo e Condições American Express anexo)
- 9.2. Para que os viajantes possam estar cobertos pelo seguro viagem, será necessário a emissão dos seus bilhetes de seguros previamente à data de realização das viagens. A não emissão tempestiva dos bilhetes de seguros, acarretará em inexistência da cobertura securitária aqui prevista.
- 9.3. Para emissão do bilhete de seguro, deverão acessar o site: <https://cardmember-benefits.axa-assistance.us>, se cadastrar e seguir o passo a passo anexo para a emissão da apólice.
- 9.4. O novo procedimento demanda a emissão do certificado de seguro antes de qualquer viagem (Nacional ou Internacional) com o preenchimento dos dados pessoais do viajante (nome, cpf, endereço completo e telefone para contato) e dados da viagem (datas de ida/volta e destino).

10. EVENTOS EM GERAL

- 10.1. Serão considerados como “Eventos” as solicitações de passagens aéreas/terrestre para mais de 10 pessoas simultaneamente. Os eventos deverão ser tratados em modo “Off Line”, devendo as secretárias encaminhar um e-mail para jas@alatur.com, com todos os dados/detalhes necessários para a realização da cotação.
- 10.2. Caso seja necessário, poderão entrar em contato através do telefone (11) 3217 6191, para falar com o atendente sobre o referido evento.
- 10.3. Sempre considerar na decisão o melhor preço que englobe a solução hospedagens, aluguel de salas, serviços de apoio e transportes.

Aprovador	Versão	Data Vigência	Pág.
Diretoria Corporativa	2	01/06/2018	9

Normas Gerais		Referência P 002
Políticas e Procedimentos		
Função Política	Processo Corporativo	
Assunto VIAGENS CORPORATIVAS		

11. ADIANTAMENTO DE DESPESAS

- 11.1. Os adiantamentos deverão ser solicitados com 07 (Sete) dias corridos de antecedência através do portal cockpit <https://portalcockpit.ias.org.br/account/login>, e deverão passar pelo fluxo de aprovação definido no SAP.
- 11.2. Os adiantamentos poderão ser solicitados em outras moedas.
- 11.3. Os valores solicitados serão creditados em conta corrente do solicitante.
- 11.4. A liquidação se dará no máximo no 3º dia útil após o retorno ao Instituto Ayrton Senna com a devida apresentação da prestação de contas das despesas efetuadas, que deverão ser inseridas pelo portal cockpit: <https://portalcockpit.ias.org.br> (campo prestação de conta), e também pelo fluxo de aprovação definido no SAP.
- 11.5. Os documentos fiscais originais deverão ser entregues ao Departamento Financeiro, logo após o preenchimento no portal.
- 11.6. As despesas deverão ser lançadas em ordem cronológica de data.
- 11.7. Os documentos fiscais aceitos para comprovação das despesas são: nota fiscal e/ou cupom fiscal com a descrição do que foi consumido ou do serviço prestado, não serão aceitos documentos com descrição apenas de “despesas” e/ou serviços prestados.

12. REEMBOLSO DE DESPESAS DE VIAGENS

- 12.1. As solicitações de reembolsos deverão ser realizadas por meio do portal cockpit, devidamente preenchido, com todos os comprovantes fiscais anexados e sem rasuras e os documentos originais entregues ao financeiro.
- 12.2. As despesas deverão ser lançadas em ordem cronológica de data. O acerto será efetuado em até 07 (sete) dias corridos, após a última aprovação no SAP.
- 12.3. Serão aceitos somente reembolsos de Notas Fiscais com data de até 60 dias anteriores à data da emissão do documento.
- 12.4. Os documentos fiscais aceitos para comprovação das despesas são: nota fiscal e/ou cupom fiscal com a descrição do que foi consumido ou do serviço prestado; não serão aceitos documentos com descrição apenas de “despesas” e/ou serviços prestados.

Normas Gerais		Referência P 002
Políticas e Procedimentos		
Função Política	Processo Corporativo	
Assunto VIAGENS CORPORATIVAS		

- 12.5. As prestações de conta deverão ser realizadas apenas 1 vez ao mês, entre os dias 22 a 26 de cada mês.
- 12.6. Não serão aceitos pedidos de reembolso de despesas relativos ao consumo de Bebidas Alcoólicas.
- 12.7. Eventuais reembolsos com ligações telefônicas de funcionários a serviço do Instituto Ayrton Senna, serão aceitos mediante a apresentação da fatura ao Financeiro com as respectivas marcações dos números/valores correspondentes, devendo estas despesas serem lançadas no portal cockpit e aprovadas via sistema pelo gestor.
- 12.8. Os reembolsos de Prestadores de Serviços, serão efetivados desde que ocorram durante viagens exclusivamente relacionadas ao objeto de suas contratações, necessárias e essenciais à plena realização dos serviços previstos e desde que o Instituto Ayrton Senna tenha aprovado por escrito o referido custo.

13. Documentos fiscais legais

- 13.1. Cupons e Notas Fiscais de Venda/Serviços deverão conter: razão social, CNPJ, endereço completo, inscrição estadual e/ou CCM, do estabelecimento emissor.
- 13.2. Para que os mesmos produzam os efeitos legais previstos na legislação, devem conter número do documento, data, descrição detalhada do produto/serviços e valor.