

ESPECIFICAÇÃO TÉCNICA

Serviço: Contratação de fornecedor especializado em gestão de viagens corporativas para atendimento corporativo e de grupos.

Este documento estabelece os requisitos técnicos para contratação de fornecedor especializado em gestão de viagens corporativas para o CNPEM – Centro Nacional de Pesquisa em Energia e Materiais, com vigência inicial de 12 meses, havendo a possibilidade de prorrogação caso seja de interesse das Partes

1. Objeto

Contratação de fornecedor especializado em gestão de viagens corporativas, através de fornecimento de solução tecnológica integrada pronta e consolidada no mercado. A solução deve ser baseada em plataforma própria, não dependente apenas de sistemas de terceiros, incluindo a possibilidade de integração com software ERP Protheus.

Imediatamente após a contratação, a solução deverá disponibilizar os seguintes módulos/aplicações:

- ✓ gestão na aquisição de passagens aéreas;
- ✓ reservas de hospedagens;
- ✓ locação de veículos;
- ✓ gestão de despesas de viagem;
- ✓ gestão e suporte para meios de pagamento;
- ✓ emissão de relatórios, e
- ✓ suporte aos viajantes do CNPEM.

Há possibilidade de necessidade futura de integração com o Software ERP Protheus, portanto, a solução ofertada deverá dispor dessa condição (APIs, conectores e/ou mecanismos equivalentes) para viabilizar a integração, caso venha a ser requerida pelo CNPEM. Essa integração visa sincronização automática de dados financeiros e gerenciais

2. Escopo Técnico

2.1 Passagens Aéreas

- Pesquisa online de voos nacionais e internacionais, via aplicação web e mobile.
- Pesquisa de voos combinados, com exibição clara das regras e condições tarifárias.
- Quando em atendimento offline, é necessária a apresentação mínima de 3 (três) opções, observando as melhores condições ou menores tarifas disponíveis e/ou o que for autorizado pelo CNPEM.
- Reserva, emissão instantânea e reemissão de passagens aéreas nacionais e internacionais, individuais ou em grupo.
- Gestão online de reemissões, com fluxo de solicitação e aprovação.

- Integração com sistemas globais de distribuição (GDS).
- Funcionalidades de filtros avançados (preço, horários, duração, companhia aérea e conexões).
- Aplicação automática das políticas de viagem corporativa.
- Garantia de best fare quando comparado aos sites oficiais das companhias aéreas.
- Gestão de bilhetes não voados, com visualização de valores residuais, reaproveitamento automático e reembolso quando aplicável.
- Funcionalidades de sustentabilidade (indicadores de emissões de CO₂ por viagem/rota, relatórios específicos).

2.2 Hospedagem

- Pesquisa online de opções de hospedagem conforme políticas corporativas.
- Visualização de hotéis por geolocalização e proximidade a pontos de interesse.
- Quando em atendimento offline, apresentação mínima de três opções, observando as melhores condições ou menores tarifas disponíveis e/ou o que for autorizado pelo CNPEM.
- Reserva, alteração e cancelamento de hospedagens.
- Cadastro, administração e auditoria de tarifas e acordos corporativos.
- Integração com plataformas de reserva online.
- Oferta de amplo portfólio de meios de hospedagem, com diferentes categorias, faixas de preço e avaliações de hóspedes.
- Possibilidade de inclusão de hotéis não cadastrados para seleção online.
- Exibição detalhada de tarifas, serviços inclusos e políticas de cancelamento.

2.3 Locação de Veículos

- Pesquisa online de opções de veículos conforme necessidades do usuário.
- Visualização dos grupos de veículos, com indicação dos modelos pertencentes a cada categoria.
- Reserva de veículos de acordo com as políticas da empresa, de forma online e assistida.
- Gestão de alterações e cancelamentos de reservas.
- Fornecimento de informações detalhadas sobre categorias, modelos e políticas de seguro.

2.4 Transporte Rodoviário

- Pesquisa online de passagens rodoviárias.
- Integração com plataformas digitais de venda de passagens rodoviárias.
- Consulta de disponibilidade de assentos em tempo real.
- Emissão de vouchers eletrônicos.

2.5 Gestão de Despesas

- Customização da plataforma para registro e submissão para aprovação de solicitações de viagem em um único documento, contendo os dados da viagem, estimativa de custos e entidades contábeis pagadoras.
- Registro detalhado de despesas corporativas realizadas por colaboradores.
- Utilização de tecnologia OCR para leitura automática de comprovantes.
- Automação do processo de prestação de contas.
- Fluxos configuráveis de aprovação e auditoria.
- Integração perfeita com ERP Protheus (TOTVS) para sincronização automática de dados financeiros e gerenciais.
- Registro de despesas em tempo real por dispositivos móveis.
- Verificação automática de conformidade com políticas corporativas.
- Configuração de bloqueios, alertas e trilhas de exceção.
- Reembolsos automatizados.
- Relatórios gerenciais e Business Intelligence.

2.6 Serviços Complementares

- Emissão de seguro-viagem.
- Apoio na orientação de documentação de viagem.
- Marcação de assentos.
- Aquisição de bagagem despachada.
- Reserva de serviços especializados, incluindo assistência aeroportuária, bagagens especiais e transporte de animais.

2.7 Atendimento VIP (quando aplicável)

- Consultoria personalizada para entendimento das preferências do viajante.
- Desenvolvimento de itinerários customizados.
- Suporte na orientação de documentação necessária para a viagem.
- Disponibilidade de consultor dedicado.
- Atendimento/suporte 24 horas por dia, 7 dias por semana.
- Gestão sigilosa de informações.
- Gerenciamento de programas de fidelidade.

3. Tecnologia e Requisitos Técnicos

- Acesso à plataforma tecnológica (web e aplicativo móvel) para pelo menos 50 usuários/mês;
- Plataforma proprietária e online, acessível via web e aplicativo móvel (Android e IOS).
- Capacidade de integração via APIs com fornecedores e ERP Protheus – TOTVS.
- Parametrização de políticas por centro de custo, projeto, unidade e perfil.
- Utilização de IA e OCR para automação de processos.
- Chat integrado em tempo real.

- Notificações automáticas (push notifications).
- Garantia de segurança nas transações utilizando protocolos de criptografia (SSL/TLS) e conformidade PCI DSS. Dados confidenciais devem ser armazenados e transmitidos de forma criptografada (AES-256 ou superior).
- Autenticação SSO.
- Realizar backups automáticos periódicos com possibilidade comprovada de recuperação de dados.
- Envio trimestral, semestral e anual dos relatórios de despesas, junto aos respectivos anexos, para arquivamento interno do CNPEM.
- O sistema deve disponibilizar relatório de trilha de auditoria (audit trail).

4. Volumetria

As informações de volumetria são estimativas baseadas em histórico de consumo anual e não configuram garantia de demanda.

4.1 Aéreo

Tipo	Qtd. Transações	Valor Total Gasto
Nacional	606	1,26M
Internacional	380	2,87M

4.2 Hotel

Tipo	Qtd. Transações	Valor Total Gasto
Nacional	1470	697,21M
Internacional	704	1,27M

4.3 Locação de Veículos

Tipo	Qtd. Diárias	Valor Total Gasto
Nacional	115	28,4K
Internacional	21	9,78K

4.4 Expense

Abrangência	Valor Total Gasto
Todos	500K

4.5 Volumetria de Viajantes

Nível de Cargo	Quantidade	VIP
Diretores	9	Sim
Gerentes e Coordenadores	141	Não
Demais Colaboradores	1570	Não

5. Proteção de Dados e LGPD

Conformidade integral com a legislação de proteção de dados, incluindo controles de acesso, criptografia de dados sensíveis e gestão de incidentes.

6. Canais de Atendimento e SLA

- Chat online integrado à plataforma.

- Resposta ao contato em até 5 minutos durante o horário comercial; retorno com cotação/emissão em até 2 horas úteis.
- WhatsApp Business.
 - Resposta ao contato em até 5 minutos durante o horário comercial; retorno com cotação/emissão em até 2 horas úteis.
- E-mail.
 - Resposta ao contato e retorno com cotação/emissão em até 2 horas úteis.
- Telefone (recomendável a utilização de gravações para treinamento e controle de qualidade do atendimento).
- Suporte Técnico Plataforma/Integrações
 - Resposta ao chamado em até 48 horas úteis; resolução em até 72 horas úteis, podendo ser estendido em casos de maior complexidade os quais deverão ser justificados.
- Disponibilidade de atendimento/suporte 24 horas por dia, 7 dias por semana.

7. Gestão de Políticas

- Seção dedicada para cadastro e manutenção dinâmica de políticas corporativas.
- Regras flexíveis por hierarquia, área, tipo de viagem e sazonalidade.
- Possibilidade de definição de regras e limitações específicas para gastos, categorias de hospedagem, entre outros.
- Fluxos automáticos de aprovação conforme critérios definidos.

8. Meios de Pagamento

- Integração com plataformas de pagamento reconhecidas.
- Suporte a cartões de crédito, VCN, transferências e outros meios eletrônicos.
- Conversão automática de moedas com taxas transparentes e margem competitiva.
- Emissão de comprovantes eletrônicos.
- Relatórios financeiros detalhados.

9. Relatórios e Business Intelligence

- Coleta e consolidação de dados de reservas, despesas e itinerários.
- Dashboards executivos e relatórios operacionais que forneçam informações em tempo real.
- Exportação de dados (CSV, Excel).
- Controles de segurança e acesso, garantindo que apenas usuários autorizados tenham acesso aos relatórios e dados sensíveis.
- Atualizações contínuas e suporte técnico.

10. Implantação da Integração com ERP

A utilização da gestão de despesas, com a sincronização automática de dados financeiros e gerenciais, deverá estar disponível com a implantação da integração com

o ERP Protheus (TOTVS), que será opcional e, se optado pelo CNPEM, poderá ocorrer a qualquer momento. Quando da implantação da integração:

- Responder a questionário específico de segurança da tecnologia da informação.
- Disponibilizar mínimo de 6 (seis) meses de garantia, sem custo adicional, a partir da entrada em produção.
- Testes de Aceitação (Homologação) – Testes realizados pelos stakeholders para validar conformidade com critérios de aceite.
- Informar previsão do cronograma de implantação.

11. Referências

- Apresentação de projetos similares realizados nos últimos 2 anos, incluindo referências de 3 (três) clientes de porte igual ou superior ao CNPEM, com a apresentação de Carta de recomendação emitida por esses clientes, incluindo dados para contato, para comprovação de capacidade técnica.

MODELO PADRONIZADO DE PROPOSTA COMERCIAL

Os fornecedores deverão apresentar sua proposta comercial obrigatoriamente no formato padronizado abaixo, considerando período de 12 meses.

1. Valores Fixos

Item	Und	Qtde	Valor Unit (R\$)	Valor total (R\$)	Observações
Mensalidade da Plataforma	Mês	12			
Implantação Integração ERP Protheus (TOTVS) - OPCIONAL	un	1			
Taxas administrativas e quaisquer outros custos recorrentes	<i>(Preenchimento do proponente)</i>	<i>(Preenchimento do proponente)</i>			

2. Serviços Variáveis / Adicionais

Serviço	Qtde/emissões (estimada)	(% sobre emissão)	Observações
Eventos / Grupos	150		

Campinas, 13 de abril de 2026.

ANTÔNIA DE BRITO OLIVEIRA

Antônia de Brito Oliveira
Gerente de Recursos Humanos

PEDRO PAULO REIS MARQUES

Pedro Paulo Reis Marques
Analista Administrativo