



Manual de Boas Práticas para RFI

(Request for Information)

Divisão do processo em 5 fases:

1ª Fase CARTA CONVITE – Onde o cliente faz o convite ao mercado, apresentando uma síntese do escopo de contratação previsto, com prazo de resposta.

2ª fase RFI – Quando o fornecedor convidado, apresenta suas credenciais corporativas, regras de negócios, sistemas, integrações, certificações, etc... com prazo de resposta

3ª fase RFP – Momento em que o cliente já demanda todos os dados disponíveis para que o fornecedor possa preparar a proposta de serviços, incluindo precificação e modelo de serviços. Com prazo de resposta

4ª fase – CONTRATAÇÃO

5ª fase – ENCERRAMENTO



1ª FASE - CARTA CONVITE (PREMISSAS)

A carta convite deve conter as informações básicas do escopo de serviços básicos que compõem o programa de viagens da empresa, incluindo perspectivas de volumetria geral.

Apresentação dos dados gerais e condições da proposta (histórico ano anterior ou estimativa, no caso de histórico, informar expectativa para o próximo ano).

- Formas de pagamento (modelo pretendido)
- Transações
- Service fee da agência
- Serviços que serão solicitados
- Política de viagens
- Posto de serviço ? serviço descentralizado ou centralizado ?
- Total de viajantes e modelos de atendimento (serviços VIP, lazer etc...)
- Serviços online – aderência
- Governança & princípios – em especial na relação com fornecedores
- Uso de tecnologia própria ou contratada para gestão de viagens
- Necessidade de conectividade por parte da contratada
- Descritivo da política de viagens
- Tipo de ERP utilizado pela empresa visando possível integração
- Gestão de contratos com fornecedores
- Informar se haverá empresa terceirizada para gestão do processo e como se dará esse processo.

2ª FASE – RFI

- Informações gerais da empresa (Razão Social, CNPJ, Faturamento Bruto, Ano de fundação, Qtd de funcionários, etc.).
 - Informações sobre estrutura da empresa (Tempo de atuação, principais serviços oferecidos, etc)
 - Regime tributário
- 

- Qualidade: Lista de Certificações que a empresa possui, processos de controle de qualidade e satisfação dos clientes, informações sobre programa de treinamentos e plano de carreira para os colaboradores.
- Associações, certificações técnicas e ESG
- Regras de Governança corporativa
- Informações técnicas sobre plataformas de reservas e compras
- Conexão de conteúdos aéreos
- Conexão de conteúdos hospedagem
- Conexão de conteúdos locação
- Outras conexões
- SLAs previstos – tipo, frequência
 - regras e penalidades em caso de descumprimento.
- Documentos
 1. 03 (três) cartas de referências de clientes com nível de operação similar (empresa de serviço com abrangência nacional)
 2. Cadastro IATA.
 3. Certificação PCI (Payment Card Industry) e Data Security Standard (DSS) para os sistemas utilizados que envolvam uso de cartões de crédito.
 4. Demais certificações, incluindo ISOs
 5. Contrato Social e/ou Procuração;
 6. Cartão de CNPJ;
 7. CND Federal, estadual e municipal
 8. CND Débitos Trabalhistas, FGTS;
 9. CND Unificada (Receita Federal e INSS);
 10. Alvará de funcionamento;
 11. Últimos 03 (três) balanços
- Assinatura do NDA



3ª FASE – RFP (PRESENCIAL É PREMISSE)

- Apresentação institucional da empresa contratante (carta convite).
- Objetivos da contratação.
- Requisitos para fornecimento: (As proponentes deverão considerar os itens relacionados abaixo como requisitos obrigatórios para a contratação: - listar itens)
- Quantitativo e qualitativo: Volumetria (Quantidade de requisições separadas por Nacional/Internacional, On line – Touch e No touch – Offline, Aéreo, Hospedagem, Locação de Veículos, Quantidade média mensal de: atendimentos emergenciais, reembolsos, solicitação de vistos e documentações, atendimento VIP, Suporte a ferramenta – Help Desk, Assento conforto, atendimento aeroportuário em dias úteis e finais de semana, reemissões, etc.
- Escopo detalhado da proposta.
 1. Consultoria e gestão da conta
 2. Estrutura
 3. Plano de contingência e inconsistências:
 4. SLA
 5. Proposta de faturamento
- Estrutura de atendimento:
 1. Gestão
 2. Liderança
 3. Equipe
 4. Perfil
 5. Emergencial
- Planos de Comunicação
 1. Com a corporação
 2. Com os viajantes
- Plano de cutover
- Apresentação pessoal da proposta do RFP

4ª FASE - FORMALIZAÇÃO DE CONTRATO

- Escopo do contrato.
- Obrigações da Contratada (serviços e precificação).
- Obrigações da Contratante (premissas e volumetria).
- Penalidades e Vigência.
- Rescisão.
- Disposições Gerais.
- Anexos (premissas e proposta comercial incluindo precificação, SLA)

5ª FASE – ENCERRAMENTO

Devolutiva aos participantes após as fases ou encerramento do processo, com feedback

TIMETIBLE – estabelecer prazos para a concretização de cada etapa, com período de perguntas/respostas em cada etapa.

- CONVITE
- RFI
- RFP
- CONTRATAÇÃO
- DEVOLUTIVA

