

BANCO DA AMAZÔNIA S.A.

Principal Instituição Financeira de fomento do Governo Federal na Região Amazônica, tem como missão promover o desenvolvimento sustentável da Amazônia por meio da execução de políticas públicas e oferta de produtos e serviços financeiros.

O Banco da Amazônia S.A. reconhece seu papel no resgate da importância da Região para o desenvolvimento de sua gente e contribuição para um país melhor, mais justo e equânime.

Na qualidade de Agente Financeiro para a implementação das políticas creditícias para a Região, o que norteia nossos relacionamentos é a busca do bem-estar de todos que compõem a comunidade em que atuamos.

Apresentarmos-nos a essa comunidade implica estabelecer e divulgar padrões que orientam nossas ações, ora expressas em nosso Código de Ética.

MISSÃO

Impulsionar quem cria o futuro da Amazônia.

VISÃO

Ser a referência financeira do desenvolvimento sustentável da Amazônia para o mundo.

VALORES

- Ética e Sustentabilidade;
- Cliente não é número;
- O Banco é um só;
- Evoluir é desafiar o comum;
- Resultado com propósito.

CÓDIGO DE ÉTICA

O Código de Ética do Banco da Amazônia contém padrões baseados nos princípios da legalidade, probidade, impessoalidade e transparência, bem como, pelo respeito ao ser humano, presentes na Constituição Federal, no Código de Ética Profissional do Servidor Público Civil do Poder Executivo Federal e o Código de Conduta da Alta Administração Federal.

RELAÇÃO COM SEUS FORNECEDORES, PRESTADORES DE SERVIÇOS E OUTROS PARCEIROS

O Banco da Amazônia pauta seus relacionamentos com os fornecedores e prestadores de serviços orientado pelo compartilhamento dos padrões morais e éticos, e, com base na valorização de iniciativas sociais e ambientalmente responsáveis.

A seleção de fornecedores e prestadores de serviços é realizada com imparcialidade, transparência e preservação da qualidade e viabilidade econômica dos serviços prestados e dos produtos fornecidos, observados os princípios da legalidade, impessoalidade, moralidade, publicidade e eficiência dos atos administrativos.

O Banco da Amazônia, quando da contratação das empresas e seus colaboradores, respeita os princípios e os valores éticos fundamentais, a exemplo da honestidade, da cooperação, da disciplina, do compromisso, da confiança, da transparência, da igualdade e do respeito mútuo nas relações de trabalho.

ATENDIMENTO À LEGISLAÇÃO E ÀS NORMAS

O Banco da Amazônia exige e cumpre, em seu processo de contratação de bens e serviços, incluindo obras e serviços de engenharia, o atendimento à legislação vigente no País, em especial a Lei Complementar no. 123/2006 – Estatuto da ME e EPP, Lei nº. 13.303/2016 – Lei de Responsabilidade das Estatais e seu Decreto Regulamentador, Decreto Federal nº. 8.945/2016, dentre outras.

O Banco da Amazônia também veda a participação de empresas que estejam sob pena de interdição de direitos previstos na Lei 9.605/1998 (Leis de Crimes Ambientais) em suas licitações.

PACTO PELA ERRADICAÇÃO DO TRABALHO ESCRAVO

Em cumprimento do disposto legal, veda-se nos processos licitatórios a participação de empresas que mantenham em seus quadros trabalhadores em condições análogas à de escravo.

Ademais, o Banco explicita em cláusula específica, nos contratos com fornecedores, Termos de Parceria, Acordos, Convênios e demais instrumentos contratuais, o combate ao trabalho em condições análogas à de escravo.

Assim, não é permitida a contratação ou manutenção de contratos com fornecedores que tenham sido autuados por manterem trabalhadores em condições análogas à de escravidão.

PACTO PELA ERRADICAÇÃO DO TRABALHO INFANTIL

O Banco da Amazônia observa os direitos fundamentais no trabalho definidos pelas convenções e declarações da Organização Internacional do Trabalho (OIT) sobre os Princípios e Direitos Fundamentais no Trabalho, Estatuto da Criança e do Adolescente (Lei no 8.069/1990) e outras leis, normas e resoluções contra o trabalho infantil.

COMBATE À CORRUPÇÃO EM TODAS AS SUAS FORMAS

Na realização de seus negócios, o Banco da Amazônia observa os princípios éticos organizacionais consubstanciados em seu Código de Conduta Ética, Estatuto Social, normas e regulamentos internos da área de Gestão de Pessoas e legislação aplicável.

PLANOS DE APLICAÇÃO DE RECURSO

Os Planos de Aplicação de Recursos elaborados pelo Banco da Amazônia representam importantes ferramentas estratégicas na condução da política de crédito da Instituição e são concebidos em alinhamento com as políticas e programas do Governo Federal para a Amazônia e prioridade nos nove Estados da Região Amazônica.

A finalidade precípua dos Planos de Aplicação é a de orientar a atuação do Banco da Amazônia na Região, visando o alcance da máxima eficiência na alocação dos recursos sob sua gestão e, assim, cumprir com o nobre papel institucional de promover o desenvolvimento regional em bases sustentáveis, contribuindo para a inclusão social, a redução da pobreza, a melhoria da qualidade de vida das populações locais e a minimização das desigualdades Inter e intrarregionais.

ADOÇÃO DE CRITÉRIOS DE SUSTENTABILIDADE NAS COMPRAS E CONTRATAÇÕES DO BANCO DA AMAZÔNIA

Nos editais e minutas de contratos em geral, o Banco da Amazônia preza pelo atendimento da legislação que recomenda a adoção de critérios de sustentabilidade nas especificações dos bens a serem fornecidos e a exigência de práticas sustentáveis por parte das empresas contratadas na execução dos serviços, mormente o Decreto nº 7.746/2012 e a Instrução Normativa SLTI nº 1/2010, e demais dispositivos legais pertinentes à matéria. Destarte, desde que justificável e preservado o caráter competitivo do certame, as licitações promovidas pelo Banco seguem as diretrizes de sustentabilidade expressas no art. 4º daquele Decreto, a saber:

- baixo impacto sobre recursos naturais como flora, fauna, ar, solo e água;
- preferências para materiais, tecnologias e matérias-primas de origem local;
- maior eficiência na utilização de recursos naturais como água e energia;
- maior geração de empregos, preferencialmente com mão de obra local;
- maior vida útil e menor custo de manutenção do bem e da obra;
- uso de inovações que reduzam a pressão sobre recursos naturais;

- origem sustentável dos recursos naturais utilizados nos bens, nos serviços e nas obras; e
- utilização de produtos florestais madeireiros e não madeireiros originários de manejo florestal sustentável ou de reflorestamento.

Como consequência, nos instrumentos convocatórios que tenham por objeto o fornecimento de bens, por exemplo, constatada a presença dos requisitos referentes à justificativa e à competitividade, referidos no parágrafo anterior, são incluídos critérios de sustentabilidade, os quais passam a integrar as especificações técnicas dos bens.

No que se refere aos contratos, dentre as obrigações gerais do contrato consta exigência da adoção de práticas de sustentabilidade na execução dos serviços, de modo a prevenir ações danosas ao meio ambiente, em observância à legislação vigente, principalmente no que se refere aos crimes ambientais, contribuindo para a manutenção de um meio ambiente ecologicamente equilibrado. Adicionalmente, também é obrigação do contratado orientar e capacitar os prestadores de serviços, fornecendo informações necessárias para a perfeita execução dos serviços, incluindo noções de responsabilidade socioambiental.

Além da adoção dos critérios e práticas de sustentabilidade, já mencionados, outros podem ser adotados conforme a natureza do objeto. Neste caso, as exigências e/ou obrigações referentes aos critérios e práticas de sustentabilidade são amoldadas as peculiaridades de cada objeto.

Presidência do Banco da Amazônia - PRESI

Diretoria Corporativa - DICOP

Gerência de Operações de Serviços, Patrimônio e Suprimentos - GESES

EDITAL DE CHAMAMENTO PÚBLICO Nº 2026/004

Introdução

O Banco da Amazônia – BASA, por meio do presente instrumento pretende formalizar o procedimento de chamamento público para interessados na proposição de Solução Inovadora ao problema enfrentado pela Instituição, conforme descrito no presente documento. Torna público ao mercado no modelo de RFI – *Request For Information* (Pedido de Informações), para subsídio em possível contratação de empresa para a **prestação de serviços técnicos e especializados em solução tecnológica inovadora no modelo Travel Tech de Software as a Service - SaaS**, para gestão das viagens corporativas e suas respectivas despesas, conforme descrição das necessidades e características presentes neste documento.

Este documento contém o conjunto de elementos técnicos necessários e suficientes, para caracterizar/descrever as necessidades públicas que se pretende atender, de modo a permitir que os interessados identifiquem a natureza do problema técnico existente e a visão global do produto ou da solução inovadora passível de uma futura contratação.

Justificativa

As viagens corporativas são uma ferramenta estratégica para o Banco da Amazônia, e a gestão eficiente dessas viagens é crucial para a realização de seus objetivos estratégicos.

Neste contexto, é pertinente observar que o mercado de viagens corporativas sofreu mudanças significativas, especialmente devido à pandemia de Covid-19. As empresas aéreas e redes hoteleiras foram impelidas a mudar sua forma de trabalhar e de oferecer seus serviços, utilizando-se de novas metodologias e incorporando tecnologias inovadoras em suas relações.

Um dos fatores percebidos foi o aumento significativo nos valores dos serviços oferecidos pelos fornecedores, ao mesmo tempo em que a atual sistemática de viagens da Instituição acaba apresentando oscilações relevantes de valores sem garantir que os valores apresentados para atender às demandas de viagens refletem as melhores condições do mercado.

Outro fator relevante e motivador é a ausência da interlocução entre o atual sistema de viagens e as ferramentas de gestão de pessoas, orçamento e financeira do Banco da Amazônia, acarretando um volume relevante de trabalhos manuais para que processos administrativos resultantes dos deslocamentos de colaboradores, sejam absorvidos adequadamente pela governança da Instituição.

O Banco da Amazônia precisa, portanto, de uma solução inovadora e integrada para atender a complexidade deste mercado, trazendo informações precisas, rápidas,

atualizadas, online e de fácil acessibilidade e consumo para atender as novas demandas e desafios que se apresentam diariamente no contexto dos deslocamentos dos colaboradores da Instituição.

No Banco da Amazônia a gestão das viagens é realizada dentro da própria instituição, e atualmente a prestação de serviços se dá através de agência de viagens especializada na emissão de passagens aéreas, nacionais e internacionais e demais serviços complementares compreendidos no mesmo ramo de atividades, através de uma plataforma de auto agendamento de viagens (Selfbooking ou On-line Booking Tool – OBT). No entanto, apesar da intenção inicial, a ferramenta não permite que todo o processo ocorra de maneira autônoma pelo colaborador-viajante, de modo que ainda é necessário que a área de viagens e a agência contratada suportem e efetuem as reservas após os pedidos dos colaboradores, conforme as opções de deslocamentos disponíveis.

A Instituição conta ainda com uma política de viagens que garante governança e conformidade na utilização de seus recursos. Todavia faz-se necessária uma comunicação mais ativa com os seus colaboradores e viajantes visando oferecer uma orientação adequada quanto à documentação necessária, boas práticas, especificidades dos destinos a serem visitados e suas respectivas barreiras sanitárias.

O Banco da Amazônia tem buscado mapear e atualizar seus processos internos com o objetivo de aperfeiçoá-los e automatizá-los, quando possível, visando a mitigar os riscos de perda de informação, dados e registros, a economicidade de recursos financeiro e a otimização de recursos administrativos. Nesse sentido, identificou-se ainda mais elementos, especialmente de integração das políticas com a execução de viagens, que acarretam trabalhos manuais em razão da impossibilidade de o atual sistema atendê-los de maneira automatizada.

Considerando o relato acima, soma-se ainda a necessidade de respostas mais tempestivas aos viajantes quando solicitados os serviços de viagem, e ainda mais relevante, que garanta a economicidade do serviço ofertado e a segurança de sua conformidade.

Todo o processo de viagens corporativas precisa ser automatizado, utilizando-se de ferramentas de sistema e de inteligência artificial, se for o caso, para facilitar a reutilização da informação, trazendo economia de tempo aos viajantes na execução desta tarefa, além de redução da possibilidade de erros de preenchimento das informações solicitadas, uma vez que utilizando-se de recursos públicos, O Banco da Amazônia presta contas da utilização do mesmo para o cidadão, atendendo a Lei de Acesso à Informação (Lei 12.527/2011) e precisa garantir a confiabilidade da informação prestada ao cidadão.

Assim, atenta às soluções tecnológicas que têm sido desenvolvidas a todo instante, a Instituição carece realizar junto ao mercado de viagens corporativas o levantamento, análise, seleção e validação de soluções inovadoras que visem contribuir e atender às expectativas e necessidades relacionadas as suas viagens.

Em síntese, busca-se a contratação de uma solução tecnológica customizada para as viagens corporativas que reporte a integralidade da jornada dos clientes, garantindo total integração de dados e processos, integrados com o ERP do Banco da Amazônia, bem como o provimento de dados e informações em tempo real a fim de subsidiar o Banco da Amazônia no processo de tomada de decisão.

Problema a ser resolvido

O problema central a ser resolvido é a necessidade de uma solução tecnológica de gestão de viagens corporativas eficiente, automatizada, que proporcione maior autonomia e experiência dos usuários, que seja aderente as novas tendências tecnológicas do mercado e que resolva de forma eficaz as necessidades operacionais e de gestão do Banco da Amazônia, conforme descrito neste documento.

Com a solução, espera-se conceder total autonomia aos viajantes, considerando as políticas internas da Instituição, a desburocratização dos processos, fornecimento de painéis de monitoramento, atendimento às demandas legais e fiscais, integração aos sistemas já utilizados, e uma série de outras funcionalidades correlatas que otimizem a experiência de viagem e a gestão de recursos de forma eficiente.

Em síntese, o desafio a ser superado é a transformação dos processos lentos e manuais para processos ágeis e digitais.

Especificações Técnicas

Por meio de benchmarkings, foi possível observar novas práticas mais tecnológicas sendo praticadas no âmbito das viagens corporativas e respectivas despesas, além da revolução que o mercado de viagens sofreu nos últimos anos e a necessidade latente de garantir a eficiência e o controle de suas despesas, buscando aderir a um modelo mais econômico, simples e moderno.

Ademais, foram realizados grupos de trabalhos com o objetivo de avaliar os processos internos e as experiências dos viajantes, bem como a análise dos normativos que regem esse serviço, o sistema oferecido e o fornecedor atual. A partir disso, foram coletados insumos fundamentais dos demandantes internos para levantamento de novo modelo de viagens corporativas.

Assim, a seguir são enumerados os requisitos e desafios tecnológicos que a solução a ser contratada deve atender, que vão desde sua disponibilização e integração com sistemas existentes, até a oferta de relatórios gerenciais tempestivos que prestem informações que viabilizem o processo de tomada de decisão.

Objetivo

A contratação da solução tecnológica inovadora no modelo Travel Tech de Software as a Service - SaaS, para gestão das viagens corporativas e suas respectivas despesas,

conforme descrição das necessidades e características presentes neste documento, visa atender as inerentes necessidades de melhoria da governança através do aperfeiçoamento dos processos internos e de gestão das viagens corporativas. A solução deve atender no âmbito nacional e internacional.

Responsabilidade

Esta RFI não constitui compromisso de contrato de venda ou fornecimento de quaisquer bens ou serviços entre o Banco da Amazônia S. A. e o fornecedor. O recebimento de uma proposta não compromete o Banco da Amazônia S. A. com a adjudicação de um contrato com qualquer fornecedor, mesmo que todos os requisitos estabelecidos nesta RFI sejam cumpridos, nem limita o direito de negociar em nosso interesse.

Todavia, posteriormente, caso assim se entenda ser juridicamente aplicável e oportuno ao Banco da Amazônia, poderá ser celebrada a devida contratação de solução tecnológica inovadora, no modelo Trave Tech de Software as a Service - SaaS, para gestão das viagens corporativas e suas respectivas despesas, conforme descrição das necessidades e características presentes neste documento, pelo período inicial de 36 (trinta e seis meses).

O Banco da Amazônia não remunera qualquer valor, mesmo que a título de compensação de despesas, pela submissão de respostas, demonstrações, discussões ou por qualquer outro motivo decorrente desta RFI. O fornecedor é responsável por todo e qualquer custo ou despesa decorrentes do cumprimento desta RFI.

Necessidade

Para contratação que a solução no modelo Trave Tech de Software as a Service - SaaS seja executada, alguns requisitos devem ser atendidos.

Assim, este documento contém um conjunto de elementos técnicos necessários e suficientes, para caracterizar/descrever a(s) necessidade(s) pública(s) que se pretende(m) atender, de modo a permitir que os interessados identifiquem a natureza do problema técnico existente e a visão global do produto ou da solução inovadora passível de futura contratação.

1. Requisitos

A seguir estão enumerados os requisitos de negócios (requisitos funcionais) e os requisitos que a solução tecnológica deve apresentar (não funcionais), tanto na sua versão web quanto no aplicativo mobile (Android e iOS).

1.1 Requisitos funcionais

- 1.2 Automação da Jornada do Viajante (web e app): Deve permitir autonomia para o viajante realizar sua jornada, de forma completa, desde a cotação, solicitação,

emissão até a prestação de contas, quando couber, de passagens aéreas e terrestres, hospedagem, seguro-viagem, transporte e locação de veículos, com ou sem motorista executivo, conforme demanda, de forma automatizada, consolidados em uma única requisição, no âmbito nacional e internacional. Permitindo ainda, comparar as melhores opções, demonstrando o melhor custo x benefício através da viabilização dos acordos junto às companhias aéreas e redes hoteleiras.

- 1.3 Níveis de Aprovação (web e app): Deve permitir a implementação de níveis de aprovação, considerando grupos distintos, os quais se basearão na estrutura pré-existente hierárquica do Banco da Amazônia.
- 1.4 Relatórios de Gestão (web): Deve fornecer *dashboards* interativos e relatórios de gestão que atendam às necessidades da Instituição e legislações vigentes. Possibilitando que as consultas, gráficos e relatórios previamente armazenados sejam atualizados de forma automática, garantindo que as informações disponibilizadas pelos usuários sejam sempre atualizadas. Deverá também, manter base histórica para efeito comparativo entre períodos.
- 1.5 Atendimento 24x7 (web, app, telefone, e-mail e whatsapp): Deve oferecer suporte de atendimento digital e humanizado disponível 24 horas por dia, 7 dias por semana. Para todos os usuários o prazo de solução dos chamados deverá ser de até 4 (quatro) horas, exceto para usuários classificados como prioritários em função de necessidades especiais e/ou VIP's indicados pelo Banco da Amazônia, onde o tempo de solução dos chamados deverá ser de até 1 (uma) hora. Caso não seja cumprido o prazo estipulado, serão aplicadas glosas previstas contratualmente.
- 1.6 Compliance Legal e Fiscal (web e app): Deve estar em conformidade com as demandas legais e fiscais, incluindo transparência e proteção de dados pessoais.
- 1.7 Monitoramento e Controle (web): Deve fornecer painéis de monitoramento e controle de todos os serviços contratados e emitidos, além de visualização em tempo real das despesas de forma ampla e detalhada. Inclusive gestão de inventário hoteleiro integrado (online e offline).
- 1.8 Gestão de Despesas (web e app): Deve permitir o controle, compliance e rastreabilidade nas despesas e desembolsos de viagem, bem como a utilização dos créditos de viagem por viajante.
- 1.9 Cadastro de Valores Diferenciados (web e app): Possibilidade de cadastro de valores diferenciados para perfis diferenciados, no que diz respeito às diárias e âmbito da viagem, se regional, nacional ou internacional.
- 1.10 Política de Viagens (web e app): A solução deve permitir a inserção das regras e requisitos de negócios do Banco da Amazônia, aderindo à política de viagens vigente e sendo fundamental a facilidade de revisão e atualização de ambos. Deve inclusive impedir toda ação do viajante que não esteja aderente à política, notificando-o através do próprio sistema, e, quando couber, permitindo-o encaminhar para aprovação da alçada competente.
- 1.11 Controle Orçamentário (web e app): Deverá ser possível configurar e integrar os centros de custos e unidades que possuem orçamento para viagens com os devidos valores indicados. Sendo que a cada solicitação, o custo deverá ser

debitado do valor total do centro de custo indicado, após autorização do nível de aprovação.

1.12 Bloqueios de Centros de Custo (web e app): A solução deve permitir o bloqueio de centros de custo com indisponibilidade orçamentária e/ou contratual.

1.13 Emissão Online e Offline (web e app):

- Deve permitir a inserção e a emissão de forma online e offline de todos os serviços necessários a realização da viagem corporativa;
- Deve efetuar a integração e atualização do orçamento disponível no centro de custo, mesmo de forma posterior, quando a emissão foi efetuada de forma offline.

1.14 Anexação de Documentos (web e app): Deve permitir a anexação de documentos à requisição de viagem, minimamente em formatos básicos de anexação como PDF's e JPEG. Deve possuir ainda, inteligência para reconhecimento, interpretação e análise de arquivos, considerando o contexto.

1.15 Prestador de Serviços (web e app):

- A solução deve buscar os valores diretamente do prestador dos serviços final, sem intermediários;
- Deve constar em seu banco de dados fornecedores nacionais e internacionais de locação de transportes aéreo, marítimo, rodoviário e ferroviário, bem como de hospedagem e seguro.

1.16 Alteração (web e app):

- Deve permitir que o viajante faça a cotação e alteração de forma automatizada, caso esteja dentro da política vigente;
- Em caso de crédito remanescente do cancelamento ou alteração, deve constar a informação no perfil do viajante e permitir a utilização do mesmo pelo viajante em viagem posterior;
- Deve realizar o envio de alertas automáticos informando as etapas do processo da viagem por e-mail e pelo aplicativo próprio da solução.

1.17 Informativos (web e app): A solução deve fornecer informativos atualizados relacionados às reservas realizadas, e a situações diversas como, atrasos, greves, barreiras e regras sanitárias.

1.18 Documentação (web e app): A solução deve disponibilizar o roteiro da viagem e demais documentos vinculados e necessários de forma online, bem como a respectiva atualização, em caso de alteração de serviços da viagem.

1.19 Pesquisas de satisfação (web e app): Deve disponibilizar ambiente para realização de pesquisa de satisfação dos serviços oferecidos na viagem.

1.20 Marcação de assentos (web e app): Deve possibilitar a marcação de assentos no ato de aquisição do bilhete aéreo, se autorizado e vinculado à política de viagens.

1.21 Aquisição de malas despachadas (web e app): Deve possibilitar a aquisição de malas no ato de aquisição do bilhete aéreo, se autorizado e vinculado à política de viagens.

1.22 Seleção de categorias de tarifas (web e app): Deve possibilitar a seleção do tipo de categoria de tarifas no ato de aquisição do bilhete aéreo, se autorizado e vinculado à política de viagens.

1.23 Custos (web e app):

- Deve oferecer estimativa de custos de viagem futura;
 - Deve possibilitar comparar preços de passagens aéreas e demais serviços;
 - Deve garantir o melhor custo contratado diretamente com o fornecedor do serviço;
 - Não deve cobrar taxas extras pelos serviços emitidos;
 - Deve viabilizar os acordos a serem negociados com o fornecedor do serviço sem custos adicionais e disponibilizá-los durante as cotações, em relatórios e dashboards;
 - Controle de gastos, compliance e gestão das despesas corporativas.
- 1.24 Bilhetes não voados (web e app): O sistema deverá realizar auditoria inteligente de bilhetes não utilizados e recuperação de créditos, para a gestão dos bilhetes não voados, oferecendo inclusive opção facilitada de remarcações imediatas ou posteriores e/ou reembolsos, com identificação automática e informações sobre o saldo remanescente de bilhetes não voados.
- 1.25 Prestação de contas de ressarcimento Km rodado via georreferenciamento e combustível via cartão corporativo faturado (web e app):
- Deve ter como premissa a otimização do tempo gasto pelo viajante no processo de prestação de contas de ressarcimento Km rodado, reutilizando as informações já inseridas no sistema;
 - O sistema deve exigir recibo e relatório completo da viagem e evidenciar os dados obtidos pelo georreferenciamento;
 - Deve conter espaço de no mínimo 600 caracteres para inserção de relatório completo e/ou simplificado, e ainda, registro de follow up;
 - A solução deverá, ainda, realizar o bloqueio das solicitações dos colaboradores / viajantes caso a prestação de contas não seja realizada no prazo determinado pela política de Viagens Corporativas do Banco da Amazônia vigente;
 - Deve permitir escaneamento ou anexação de documentos de forma online, rápida e facilitada em formato PDF e/ou JPEG;
 - Deve permitir salvamento parcial da prestação de contas para finalização e envio posterior;
 - Tecnologia para validação das notas fiscais anexadas.
- 1.26 Diárias via cartão corporativo faturado (web e app):
- A solução deverá realizar cálculo automático da quantidade de diárias necessárias para o período da viagem (nacionais e internacionais), de acordo com os parâmetros estabelecidos na Política de Viagens do Banco da Amazônia vigente;
 - A solução deverá realizar cálculo e crédito automático do valor financeiro a ser creditado no cartão corporativo individual faturado, considerando o número de diárias do período da viagem;
 - Deve ser capaz de se integrar com sistema de conversão de moedas do Banco Central para cálculo de diária em moeda estrangeira.
- 1.27 Combustível via cartão corporativo faturado (web e app): A solução deverá realizar cálculo e crédito automático do valor financeiro a ser disponibilizado no cartão corporativo individual faturado, considerando a quilometragem a ser

percorrida no período da viagem, de acordo com os parâmetros estabelecidos na Política de Viagens do Banco da Amazônia vigente.

1.28 Faturas (web):

- Deve, de forma automatizada, realizar a conciliação de faturas.
- Deve possibilitar pagamento via VCN (*Virtual Card Number*).
- Deve possibilitar pagamento via PIX.

1.29 Consulta:

- (web e app) - A solução deverá permitir a todos os colaboradores consulta a todas as viagens solicitadas por ele.
- (web) - Deverá, ainda, permitir aos colaboradores cadastrados com perfil de gestor consulta a todas as viagens dos colaboradores na estrutura(s) organizacional(s) subordinada(s) a ele e aos colaboradores com perfil de administrador a consulta das viagens de todos os colaboradores Banco da Amazônia.
- (web): Deverá ser possível a pesquisa de uma solicitação de viagem de diversas formas: número da solicitação, nome do viajante, centro de custo, status etc. Também deverá ser possível buscar uma viagem pelo número do bilhete, localizador ou número do voo.

1.30 Filtros (web e app):

- A solução deve conter filtros específicos em todas as pesquisas, adequado à política vigente;
- Deve conter filtro por motivos, para que se possa buscar viagens vinculadas a eventos específicos.

1.31 Acordos corporativos (web e app): Deve ser capaz de carregar acordos corporativos com os quais o Banco da Amazônia (rede hoteleira e companhias aéreas).

1.32 Idiomas Suportados (web e app): A solução deve ser bilíngue, suportando tanto o português quanto o inglês.

1.33 Acessibilidade: A solução deverá apresentar meios e condições especiais para atendimento de colaboradores que possuam necessidades especiais.

1.34 Política ESG (web): A solução deverá apresentar dados e relatórios de sustentabilidade e gestão relativos às emissões de gás carbônico (GEE/CO²) dos serviços emitidos, e ainda, relatórios com as informações de emissão.

1.35 Serviços complementares: A solução deverá permitir a requisição online ou offline de serviços complementares de viagens, tais como transfers ou diárias de veículos com motorista executivo, fretamento de aeronaves ou aquisições de bilhetes aéreos para grupos acima de 10 (dez) pessoas, bloqueio de hospedagem para grupos, reserva de salas de reunião em hotéis, além de outros serviços de viagens que necessitam ser contratados com a rede hoteleira e/ou centros de convenções.

2. Requisitos Não Funcionais

2.1 Arquitetura

- a) A solução deve ser fornecida integralmente no modelo SaaS (Software as a Service), contemplando toda a infraestrutura de TI necessária — incluindo hardware, software, hospedagem, bancos de dados, backups, segurança, licenciamento e operação — como serviço único, completo e gerenciado pelo fornecedor, sem custos adicionais para o Banco da Amazônia.
- b) A solução deve operar em arquitetura de nuvem, com acesso por interface web integrada, garantindo disponibilidade, integridade e confidencialidade em todos os seus componentes.
- c) Todos os componentes da solução devem estar em versão estável e em produção, com suporte ativo do fabricante durante toda a vigência contratual. Não serão aceitos produtos ou serviços classificados como *beta*, *End-of-Life*, *End-of-Sale* ou *End-of-Support*, cabendo ao fornecedor manter atualizações e renovações necessárias, sem ônus adicional ao Banco da Amazônia.
- d) A solução deve disponibilizar aplicativos nativos para Android e iOS, integrados à plataforma web, com paridade funcional definida nos requisitos funcionais deste RFI.
- e) A solução não pode depender de instalação local de agentes, plug-ins, módulos ou arquivos de configuração nos servidores ou estações de trabalho do Banco da Amazônia.
- f) A solução deve disponibilizar ambientes segregados de produção, homologação e treinamento, com isolamento lógico de dados e controle de acesso independente.
- g) A hospedagem deve ocorrer em datacenters localizados em território brasileiro, salvo justificativa técnica formalmente aprovada pelo Banco da Amazônia, em conformidade com a LGPD (Lei 13.709/2018) e com a Resolução CMN nº 4.893/2021.
- h) O fornecedor poderá utilizar componentes de terceiros, desde que devidamente licenciados, em conformidade com a legislação aplicável, sem violação de direitos autorais e sem custos adicionais ao Banco da Amazônia além dos previstos na proposta comercial.
- i) O fornecedor deve apresentar a documentação da arquitetura tecnológica no início da vigência contratual e atualizá-la a cada alteração relevante, fornecendo esclarecimentos técnicos sempre que solicitado pelo Banco da Amazônia.

j) Atualizações de versão, correções, *patches* e manutenções preventivas, evolutivas ou corretivas devem ocorrer sem interrupção do serviço ou dentro de janelas de manutenção programadas, previamente comunicadas ao Banco da Amazônia com antecedência mínima de 5 dias úteis.

2.2 Segurança

a) Toda comunicação web com a solução deve utilizar canal seguro (HTTPS com TLS 1.2 ou superior), com cifras consideradas seguras pelos órgãos de referência (NIST, OWASP).

b) A autenticação dos usuários deve ser realizada exclusivamente por federação de identidade (SSO) nos padrões SAML 2.0, OAuth 2.0 ou OpenID Connect, integrada ao provedor de identidade do Banco da Amazônia, com suporte obrigatório a autenticação multifator (MFA) para perfis administrativos e operações sensíveis.

c) A solução deve implementar timeout de sessão por inatividade e controle de sessões concorrentes, conforme política definida pelo Banco da Amazônia.

d) Os serviços de integração (APIs/web services) devem ser protegidos por OAuth 2.0, mTLS ou padrão equivalente, com criptografia, autenticação e autorização em todas as chamadas.

e) A solução deve atender aos requisitos da LGPD (Lei 13.709/2018), da Resolução BCB nº 85/2021, da Resolução CMN nº 4.893/2021 e demais normativos aplicáveis à segurança da informação e proteção de dados em instituições financeiras.

f) A solução deve manter logs imutáveis de todas as ações dos usuários (incluindo perfis inativos), com retenção mínima de 12 meses e disponibilização para o SIEM do Banco da Amazônia em tempo real ou near-real-time.

g) A hospedagem deve ocorrer em datacenter certificado nas normas ISO/IEC 27001, 27017, 27018 e 27701, aderente aos controles do NIST SP 800-53, comprovado por relatórios de auditoria independente (ex.: SOC 2 Tipo II).

h) A solução deve dispor de recursos de segurança atualizados, incluindo WAF, firewall, criptografia em trânsito e em repouso (AES-256 ou superior), antimalware, EDR/XDR, DLP, segregação lógica de dados (*multi-tenancy* seguro) e monitoramento contínuo (SOC 24x7).

- i) O fornecedor deve realizar testes de intrusão (pentest) anuais, por empresa independente, e disponibilizar relatório executivo ao Banco da Amazônia, corrigindo vulnerabilidades críticas e altas em até 30 dias.
- j) O fornecedor deve possuir plano de resposta a incidentes documentado, com obrigação de notificar o Banco da Amazônia em até 2 (duas) horas após a identificação de qualquer incidente de segurança que envolva dados ou serviços do BASA.

2.3 Integração

- a) A solução deve integrar-se aos seguintes sistemas e serviços do Banco da Amazônia: Microsoft Entra ID, SIGAF, Power BI, ServiceNow, Sistema de gestão financeira, Sistema de RH, etc. As integrações devem estar parametrizadas e operacionais em ambiente de produção no início da operação.
- b) A autenticação deve ser realizada via federação SSO (SAML 2.0, OAuth 2.0 ou OpenID Connect). Não será permitida comunicação direta com o Active Directory do Banco da Amazônia.
- c) Os módulos da solução devem operar de forma integrada e consistente, garantindo que ações em um módulo se reflitam de forma imediata e automática nos demais, com integridade transacional.
- d) A solução deve aderir a padrões abertos de mercado que permitam interoperabilidade com as ferramentas e sistemas adotados pelo Banco da Amazônia.
- e) O fornecedor deve disponibilizar os registros DNS (CNAME/A) necessários para apontamento no DNS corporativo do Banco da Amazônia.
- f) A solução deve suportar nativamente os padrões HTTPS e REST.
- g) A solução deve permitir integração com sistemas do Banco da Amazônia em ambientes on-premises ou nuvem, suportando, quando necessário, conexão via VPN IPSec ou link privado dedicado.
- h) A solução deve disponibilizar API RESTful documentada em padrão OpenAPI/Swagger, com versionamento, autenticação OAuth 2.0, suporte a operações CRUD sobre as principais entidades, paginação, *rate limiting* e idempotência. Caso a API nativa não contemple alguma operação necessária, o fornecedor deve disponibilizá-la sob demanda, sem custo adicional.

- i) As APIs devem operar no formato JSON, com suporte adicional a XML quando exigido por sistemas legados.
- j) A solução deve disponibilizar mecanismos de integração assíncrona (mensageria, *webhooks* ou barramento de serviços) para notificação de eventos relevantes.
- k) A solução deve permitir o cadastro de serviços REST ou SOAP com os parâmetros: nome, URL, credenciais, *headers* e parâmetros por operação.
- l) A solução não deve exigir instalação de componentes na rede interna do Banco da Amazônia, sendo acessível via Internet.
- m) A solução deve enviar logs de auditoria e eventos de segurança ao SIEM do Banco da Amazônia em formato padronizado (ex.: CEF, LEEF ou JSON).

2.4 Usabilidade

- a) A solução deve ser compatível com navegadores baseados em Chromium (Microsoft Edge, Google Chrome) e Mozilla Firefox, em versões com suporte ativo do fabricante, nos sistemas operacionais Microsoft Windows 10 e 11 (64 bits).
- b) A solução deve informar o usuário sobre o uso de cookies e demais tecnologias de rastreamento, permitindo gestão de preferências em conformidade com a LGPD.
- c) A solução deve ser responsiva em todas as interfaces de uso, incluindo painéis e relatórios gerenciais, garantindo experiência adequada em dispositivos *desktop*, *tablet* e *smartphone*.
- d) A solução deve indicar visualmente os campos obrigatórios e oferecer recursos de ajuda contextual ao usuário.
- e) A solução deve registrar e exibir dados numéricos, monetários, datas e horários conforme o padrão brasileiro (pt-BR, ABNT).
- f) A solução deve ser bilíngue (português e inglês), permitindo ao usuário alternar o idioma de sua interface, em conformidade com o requisito funcional "Idiomas Suportados".
- g) A solução deve aplicar automaticamente o fuso horário conforme a localização do usuário.

h) A solução deve atender aos requisitos de acessibilidade WCAG 2.1 nível AA e ao eMAG — Modelo de Acessibilidade de Governo Eletrônico, em conformidade com a Lei 13.146/2015 (LBI) e demais normativos aplicáveis.

2.5 Disponibilidade

a) A solução deve estar acessível via URL específica, com possibilidade de restrição de origem por geolocalização ou faixa de IP, conforme política do Banco da Amazônia.

b) O fornecedor deve prestar suporte técnico de 1º, 2º e 3º níveis para todos os chamados, conforme os SLA's definidos neste RFI.

c) A operação da plataforma deve ocorrer em regime 24x7, com ferramentas próprias de monitoramento, alerta e acesso remoto, licenciadas pelo fornecedor e sem custo adicional ao Banco da Amazônia.

d) O fornecedor é integralmente responsável pelo gerenciamento da infraestrutura tecnológica da solução, incluindo monitoramento contínuo de indicadores (memória, CPU, armazenamento, latência, etc.), tratamento de incidentes, ajustes em sistema operacional e SGBD, e supervisão de rotinas de backup.

e) A solução deve possuir arquitetura de alta disponibilidade baseada em recursos de mercado (*failover*, *clusters*, balanceamento, elasticidade horizontal e vertical, *disaster recovery*), resiliente a falhas e a picos de demanda.

f) A disponibilidade contratada será de, no mínimo, 99,95% mensal, aferida com base em janelas de manutenção previamente acordadas. (Este índice prevalece sobre quaisquer outras referências de disponibilidade neste documento.)

g) A solução deve oferecer escalabilidade e elasticidade suficientes para atender ao quantitativo de usuários contratado, picos sazonais e crescimento da demanda, sem degradação de desempenho.

h) O fornecedor deve manter rotinas de backup e restauração com:

- RPO máximo de X horas;
- RTO máximo de X horas;
- Retenção mínima de X dias para backups diários e X meses para backups mensais;
- Armazenamento em datacenter geograficamente distinto do ambiente de produção, com proteção contra *ransomware* (cópias imutáveis ou *air-gapped*);
- Política aprovada pelo Banco da Amazônia.

i) O fornecedor deve realizar testes anuais de Disaster Recovery, com elaboração de relatório técnico formal ao Banco da Amazônia.

j) Janelas de manutenção programada devem ser comunicadas ao Banco da Amazônia com antecedência mínima de 5 (cinco) dias úteis e realizadas, preferencialmente, fora do horário comercial.

3. Outros requisitos não funcionais

3.1 Perfis de Usuários e Controle de Acesso

- a) A solução deve implementar controle de acesso baseado em perfis (RBAC — Role-Based Access Control), com suporte a múltiplos perfis configuráveis conforme as regras de negócio do Banco da Amazônia.
- b) A solução deve garantir, no mínimo, os seguintes perfis distintos: viajante, solicitante, aprovador, gestor de centro de custo, administrador, auditor e gestor financeiro, podendo ser ampliados conforme necessidade institucional.
- c) A solução deve aplicar os princípios do menor privilégio (*least privilege*) e da segregação de funções (*segregation of duties*), impedindo que um mesmo usuário acumule funções incompatíveis (ex.: solicitante e aprovador da mesma viagem).
- d) A solução deve impedir o acesso a funcionalidades, dados e relatórios gerenciais por perfis não autorizados, com bloqueio em camadas (interface, API e banco de dados).
- e) A solução deve permitir revisão periódica de acessos (recertificação), com geração de relatório para o gestor responsável e o Banco da Amazônia, em conformidade com a Resolução BCB nº 85/2021.
- f) A solução deve registrar em log toda criação, alteração, ativação, inativação e exclusão de perfis e permissões, com rastreabilidade do responsável pela ação.
- g) Distribuição multicanal de conteúdo aéreo (GDS, NDC e conexões diretas).

3.2 Licenciamento de Usuários

- a) A atribuição de licenças deve ocorrer de forma automática, conforme as regras de provisionamento definidas pelo Banco da Amazônia, com prazo máximo de 2 horas para ativação e desativação de usuários.
- b) Estima-se uma base inicial de até 3.000 (três mil) usuários cadastrados, dimensionada para o quadro funcional e colaboradores aptos a utilizar o sistema. Esta base poderá ser ajustada para mais ou para menos durante a vigência contratual, mediante solicitação formal.
- c) A solução deve suportar, simultaneamente, no mínimo 1.000 (mil) usuários concorrentes, sem degradação de desempenho.
- d) Modelo de faturamento: o faturamento mensal será calculado com base no número de usuários ativos por mês de competência, assim definidos: usuário que tenha concluído, no mês de competência, ao menos uma emissão de reserva ou viagem (passagem, hospedagem, locação, seguro ou serviço complementar). Cancelamentos integrais dentro do mesmo mês não contam como utilização. Em

hipótese alguma será cobrado faturamento por usuários apenas cadastrados ou que apenas acessaram o sistema sem concluir emissão.

e) Direito de uso: o objeto contratado consiste exclusivamente na cessão de direito de uso (licença) do software, em nome do Banco da Amazônia, durante toda a vigência contratual e suas eventuais prorrogações. Não há transferência de código-fonte nem da estrutura interna do produto.

f) Propriedade Intelectual:

- A PROPONENTE mantém a titularidade dos direitos autorais e da propriedade intelectual sobre o software-base.
- Quaisquer customizações, parametrizações, integrações, relatórios, scripts ou dados desenvolvidos especificamente para o Banco da Amazônia são de titularidade do Banco da Amazônia, ou, no mínimo, devem ser disponibilizados integralmente ao Banco da Amazônia ao término do contrato, em formato aberto e documentado.

g) Os usuários inativados devem permanecer registrados na solução, com possibilidade de reativação a qualquer tempo, sem novo processo de cadastramento, e sem geração de faturamento enquanto inativos.

h) Reversibilidade e Plano de Saída (*Exit Plan*): ao término da vigência contratual, por qualquer motivo, a PROPONENTE deverá:

- Disponibilizar todos os dados do Banco da Amazônia em formato aberto (CSV, JSON, XML ou equivalente), incluindo metadados e dicionário de dados, em prazo não superior a 30 dias corridos;
- Manter o ambiente em operação durante o período de transição, por até 180 dias após o término;
- Eliminar definitivamente todos os dados do Banco da Amazônia após a transição, mediante apresentação de termo de eliminação assinado, em conformidade com o art. 15 da LGPD;
- Prestar apoio à transição para nova solução, sem custo adicional, dentro do escopo contratado.

3.3 Gestão de Dados e Conformidade com a LGPD

a) Todos os dados, documentos, modelos, bases de dados, relatórios e demais entregáveis produzidos no âmbito do contrato são de propriedade do Banco da Amazônia.

b) Para fins da Lei 13.709/2018 (LGPD), o Banco da Amazônia atua como Controlador e a PROPONENTE como Operador dos dados pessoais tratados na solução. A PROPONENTE deverá:

- Tratar dados pessoais exclusivamente para os fins do contrato;
- Adotar medidas técnicas e administrativas de segurança compatíveis com a sensibilidade dos dados;

- Notificar o Banco da Amazônia em até 2 (duas) horas qualquer incidente de segurança envolvendo dados pessoais, com apoio integral na comunicação à ANPD e aos titulares, quando aplicável;
- Atender às solicitações de direitos dos titulares (acesso, correção, eliminação, portabilidade, anonimização) em prazo não superior a 15 (quinze) dias;
- Não subcontratar o tratamento de dados pessoais sem autorização prévia e formal do Banco da Amazônia;
- Não realizar transferência internacional de dados pessoais sem autorização prévia do Banco da Amazônia e observância dos arts. 33 a 36 da LGPD;
- Eliminar todos os dados pessoais ao término do contrato, conforme o item 3.2 (h).

c) A PROPONENTE deverá fornecer, a qualquer tempo e sem custo adicional, informações sobre o modelo de dados (dicionário de dados, esquema lógico e físico) e exportar a base de dados do Banco da Amazônia em formatos abertos (CSV, JSON, XML, Parquet ou equivalente), em prazo não superior a [5] dias úteis após a solicitação formal.

d) Integração com Business Intelligence: a solução deve disponibilizar mecanismos nativos de consumo analítico dos dados e metadados, suportando, no mínimo, uma das seguintes opções:

- API analítica com autenticação OAuth 2.0 e suporte à paginação;
- Conector ODBC/JDBC seguro;
- Endpoint OData para consumo direto pelo Power BI;
- Exportação programada para *data lake* do Banco da Amazônia;
- Tudo compatível com o Microsoft Power BI e demais ferramentas analíticas do Banco da Amazônia.

e) Ambientes não produtivos (homologação, treinamento) devem operar com dados mascarados, anonimizados ou pseudonimizados, sem comprometer a representatividade para testes.

f) A PROPONENTE não poderá utilizar os dados do Banco da Amazônia ou de seus titulares para treinamento de modelos de IA, *benchmarking*, divulgação ou qualquer finalidade externa ao contrato, salvo mediante autorização prévia, formal e específica.

3.4 Relatórios e Rastreabilidade

a) Relatórios gerenciais mínimos obrigatórios (lista exemplificativa, não exaustiva):

- Total de viagens emitidas por período, centro de custo, diretoria, unidade, motivo e perfil de viajante;
- Despesas por tipo de serviço (aéreo, hospedagem, locação, seguro, serviços complementares);
- Bilhetes não voados e créditos remanescentes;
- Compliance com a política de viagens (exceções, justificativas);
- Comparativo entre custo estimado, custo aprovado e custo efetivo;

- Emissões de GEE (escopo ESG), conforme exigido nos requisitos funcionais;
 - Indicadores de SLA e desempenho do fornecedor.
- b) Os relatórios devem ser disponibilizados em formatos abertos (CSV, XLSX, PDF) e permitir agendamento e distribuição automatizada por e-mail e/ou repositório.
- c) A solução deve disponibilizar dashboards interativos em tempo real, com filtros dinâmicos, segmentados pelo perfil de usuário.
- d) A solução deve disponibilizar relatório de monitoramento dos próprios componentes, evidenciando o cumprimento dos requisitos e SLA's contratados, com acesso pelo Banco da Amazônia para auditorias técnicas a qualquer tempo.
- e) A solução deve manter trilha de auditoria (registro de eventos / logs) imutável, contendo, no mínimo:
- IP de origem;
 - Identificação do usuário (login);
 - Data e hora (com fuso horário);
 - Ação realizada (operação CRUD, autenticação, autorização, falhas);
 - Entidade afetada e valores anterior/posterior nas alterações relevantes.
- f) Os logs devem ser:
- Imutáveis (sem possibilidade de edição ou exclusão por qualquer usuário, inclusive administradores);
 - Retidos por, no mínimo, [5] anos ou pelo prazo exigido pela legislação aplicável, o que for maior;
 - Encaminhados ao SIEM do Banco da Amazônia em tempo real ou *near-real-time*, em formato padronizado (CEF, LEEF ou JSON).

3.5 Suporte Técnico e Capacitação

- a) A PROPONENTE deve fornecer serviço de suporte técnico ininterrupto (24x7), em idioma português, integrado ao software e sem custos adicionais para o Banco da Amazônia, observando os SLA's definidos neste RFI.
- b) Os chamados deverão ser ilimitados em quantidade, classificados por severidade, conforme os tempos de resposta e solução previstos na tabela de SLA:

Severidade	Descrição	Tempo conforme SLA do RFI
1 — Crítica	Indisponibilidade total ou impacto em operação crítica	1 hora
2 — Alta	Indisponibilidade parcial / função essencial comprometida	2 horas
3 — Média	Funcionalidade não essencial afetada	4 horas
4 — Baixa	Dúvidas, melhorias, ajustes cosméticos	8 horas

c) Os canais de atendimento devem incluir, no mínimo: telefone, e-mail, chat na plataforma, WhatsApp e portal de chamados, com rastreabilidade ponta a ponta dos atendimentos.

d) O suporte deve operar com diagnóstico remoto, atuação em causa raiz (RCA — *Root Cause Analysis*) e plano de ação para incidentes recorrentes, com relatório formal enviado ao Banco da Amazônia.

e) A PROPONENTE deve disponibilizar estrutura escalonada de atendimento: 1º nível (operacional), 2º nível (especialista) e 3º nível (engenharia/fabricante), além de gerente de conta dedicado (*Customer Success Manager*) como ponto focal executivo para o Banco da Amazônia.

f) Capacitação dos usuários:

- A PROPONENTE deve fornecer programa de capacitação inicial para todos os perfis (viajante, aprovador, gestor, administrador), em formato EAD e/ou presencial/online ao vivo, com carga horária mínima de 40 horas por perfil, em até 7 (sete) dias após o início da operação, conforme tabela de SLA;
- Deve disponibilizar base de conhecimento atualizada (FAQ, manuais, vídeos, tutoriais) acessível aos usuários a qualquer tempo;
- Deve oferecer reciclagens anuais e treinamentos sob demanda quando houver atualização significativa do produto, sem custo adicional.

g) Toda a infraestrutura, comunicação e tecnologia necessárias à prestação do suporte são de responsabilidade integral da PROPONENTE, sem qualquer custo para o Banco da Amazônia.

h) Ao término do contrato, a PROPONENTE deve realizar transferência formal de conhecimento à equipe do Banco da Amazônia e/ou ao novo fornecedor, abrangendo documentação, parametrizações, integrações, base de conhecimento e operações em andamento.

4. SLA

4.1. O PROPONENTE deverá garantir um nível mínimo de 95,0% (noventa e cinco por cento) para atendimento dos serviços pactuados conforme quadro abaixo, com a aferição de desempenho sendo realizada mensalmente ao longo da vigência do contrato.

TIPO DE ATENDIMENTO	TEMPO ÚTIL DE ATENDIMENTO
Treinamento dos usuários e disponibilização do FAQ	Até 7 dias
Suporte técnico operacional	Até 2 horas
Suporte técnico de TI	Até 4 horas
Resposta para requisições offline nacionais	Até 2 horas

Resposta para requisições offline internacionais	Até 3 horas
Resposta para solicitações VIP	Até 1 hora
Resposta para solicitações de pessoas com necessidades especiais	Até 2 horas
Atendimento Telefone (24/7)	Até 5 minutos
Atendimento WhatsApp (24/7)	Até 5 minutos
Atendimento Chat da Plataforma (24/7)	Até 5 minutos
Atendimento E-mail	Até 2 horas
Implantação do Projeto	Até 10 dias

Requisitos de participação da RFI

As empresas interessadas devem atender aos seguintes critérios mínimos:

A empresa interessada deverá evidenciar solidez financeira e demonstrar capacidade para alocar recursos no projeto, assegurando a disponibilidade necessária para o desenvolvimento, implementação e manutenção das soluções propostas.

A empresa interessada deverá demonstrar experiência comprovada no fornecimento de soluções próprias no modelo Travel Tech de Software as a Service - SaaS e possuir um histórico de sucesso em projetos similares de gestão de viagens corporativas, preferencialmente com clientes governamentais.

A empresa interessada deverá apresentar uma proposta detalhada, incluindo um plano financeiro sólido que evidencie sua capacidade de investimento e sustentação do projeto ao longo do tempo. Além disso, deverá fornecer documentação completa do espaço destinado ao projeto, incluindo endereço, fotos atualizadas e informações relevantes sobre a infraestrutura disponível.

A empresa interessada deverá cumprir todas as leis e regulamentações aplicáveis, incluindo aquelas relacionadas à proteção de dados, privacidade, meio ambiente e segurança da informação.

A empresa interessada deverá ter conhecimento especializado e competências técnicas no fornecimento de solução no modelo Travel Tech de Software as a Service - SaaS conforme o escopo apresentado neste chamamento público.

A empresa interessada deverá possuir a capacidade de atender às necessidades do Banco da Amazônia tanto em volume quanto em variedade de soluções, além de estar preparado para se adaptar às variações na demanda ao longo do tempo.

A empresa deverá dispor de medidas avançadas de segurança física e lógica, assegurando a proteção das informações armazenadas contra ameaças externas, tais como invasões cibernéticas, vazamentos de dados e desastres naturais.

A empresa interessada deverá dispor de redundância de sistemas e recursos, assegurando a continuidade dos serviços, mesmo em casos de falhas em componentes críticos.

A empresa deve compartilhar valores e uma cultura organizacional, com foco na governança, inovação, qualidade, responsabilidade socioambiental e compromisso com o cliente.

A empresa interessada deverá apresentar um plano de **Disaster Recovery**, demonstrando medidas para garantir a continuidade operacional em situações adversas, minimizando riscos e impactos. A comprovação de experiência prévia em projetos similares e a disponibilidade de recursos técnicos e financeiros serão critérios essenciais para qualificação, garantindo que apenas empresas com real capacidade de execução sejam consideradas, evitando assim propostas de caráter especulativo ou inviável.

A empresa interessada deverá permitir visita técnica às suas dependências de empregados do Banco da Amazônia, bem como testes e provas de conceito do respectivo sistema.

A empresa interessada deverá apresentar as informações solicitadas em até 10 dias úteis após a publicação desta RFI.

Demais Informações

Fornecedores, seus colaboradores e/ou representantes não poderão, sem prévio consentimento por escrito do Banco da Amazônia:

- a) Fazer declarações, anúncios, divulgações ou qualquer publicidade envolvendo o uso do nome, abreviaturas e símbolos relacionados ao Banco da Amazônia;
- b) Divulgar direta ou indiretamente que qualquer produto do fornecedor ou das empresas que representa foi aprovado, homologado ou endossado pelo Banco da Amazônia;
- c) Referir-se à existência desta RFI em “press releases”, avisos ou em qualquer material publicitário distribuído ao público.
- d) O prazo será de 10 dias úteis a contar do dia desta publicação, ou seja, do dia 04.08.2026 até o dia 17.08.2026.

Formas de Contato

Esclarecimento de dúvidas e envio de documentação:

- a) As dúvidas decorrentes da interpretação desta RFI deverão ser encaminhadas ao endereço eletrônico licitacoes@basa.com.br sob o título: **RFI – TRAVEL TECH DE SOFTWARE AS A SERVICE - SAAS**.

b) As mensagens deverão conter a identificação da empresa, o nome do responsável e telefone para contato.

c) Os esclarecimentos às dúvidas serão divulgados pelo sítio eletrônico o Chamamento Público (bancoamazonia.com.br).

Questionamentos necessários

Os questionamentos acima não são exaustivos, podendo ser complementados durante a realização das reuniões até a plena satisfação de dúvidas da equipe técnica do BASA.

Demais Informações

Demais informações necessárias podem ser adicionadas.

1 - O conceito de "Travel Tech" (abreviação de travel technology) refere-se a empresas e plataformas digitais que usam a tecnologia como pilar principal para otimizar e revolucionar a cadeia de valor e gestão de viagens corporativas. Elas automatizam processos, substituindo intermediários tradicionais por plataformas de autoatendimento e inteligência artificial.

2 – O conceito de SaaS, ou Software as a Service (Software como Serviço), é um modelo de distribuição em que os programas e sistemas são hospedados na nuvem e acessados diretamente pela internet. Em vez de comprar e instalar o software no seu computador, você assina o serviço e usa tudo pelo navegador.

Belém, 04 de agosto de 2026