



CARTA CONVITE

Brasília-DF, 25/05/2026

Prezado (a),

O **WWF-Brasil** convida para a participação no processo de contratação nº **005248**

Somos uma organização não-governamental brasileira e sem fins lucrativos que trabalha para mudar a atual trajetória de degradação ambiental e promover um futuro mais justo e saudável para todos, no qual sociedade e natureza vivam em harmonia.

A instituição possui sede em Brasília e conta com atualmente com mais de 150 funcionários atuando em mais de 60 projetos distribuídos por diferentes biomas no País, incluindo a Amazônia, o Cerrado, a Mata Atlântica, o Pantanal e os ecossistemas marinhos ao longo da costa brasileira. No âmbito de suas atividades, o WWF-Brasil realiza viagens institucionais relacionadas à execução de projetos, participação em eventos, reuniões técnicas e expedições de campo em diferentes regiões do Brasil.

Abaixo você encontrará o detalhamento deste processo de concorrência.

Especificação para contratação de agência de viagens e eventos corporativos.

Para o atendimento de viagens e eventos do WWF-Brasil são necessários alguns pré-requisitos:

1. Contextualização

O WWF-Brasil busca contratar agência especializada para prestação de serviços de gestão integrada de viagens e eventos, contemplando no mínimo:

- Reserva, emissão, remarcação, cancelamento e reembolso de passagens aéreas nacionais e internacionais;
- Emissão de bilhetes terrestres (ônibus, trem e outros modais) nacionais e internacionais;
- Reserva e intermediação de hospedagens nacionais e internacionais;
- Locação de veículos leves, utilitários, vans, micro-ônibus, ônibus e veículos executivos;
- Contratação de traslados, transfers privativos e compartilhados;
- Emissão de seguro viagem nacional e internacional;
- Locação de aeronaves, embarcações e transportes especiais quando necessário;
- Apoio para obtenção de vistos, documentação migratória e exigências sanitárias internacionais;
- Intermediação de salas VIP em aeroportos e serviços especiais em viagens;
- Gestão de grupos e expedições de campo;
- Atendimento a demandas emergenciais e viagens de última hora;
- Organização logística para eventos corporativos presenciais, híbridos e virtuais;
- Reserva de espaços para eventos, reuniões, workshops e treinamentos;



CARTA CONVITE

- Contratação de alimentação (coffee break, almoço, jantar, catering e afins);
- Contratação de equipamentos audiovisuais, internet, mobiliário e estrutura para eventos;
- Apoio em credenciamento, recepção e secretariado de eventos;
- Contratação de intérpretes, tradutores, mestre de cerimônias e apoio operacional;
- Demais serviços correlatos ao segmento de viagens e eventos.

Os serviços deverão contemplar destinos na América do Sul, América do Norte, Europa, Ásia, África e Oceania.

2. Experiência e Capacidade Técnica

- A agência deverá possuir experiência mínima comprovada de **5 (cinco) anos** no segmento de viagens corporativas e eventos;
- Apresentar portfólio institucional atualizado;
- Informar carteira de clientes corporativos atendidos;
- Demonstrar capacidade operacional compatível com o volume estimado de demandas.

3. Estrutura de Atendimento

- Disponibilizar equipe dedicada ao atendimento do WWF-Brasil, com experiência mínima de 3 (três) anos na área;
- Horário regular: de segunda a sexta-feira, das **08h00 às 18h00**, com intervalo de almoço;
- Os consultores deverão atender tanto demandas de viagens nacionais, internacionais e eventos sob demanda em locais regionais e nacionais;
- Disponibilizar gestor de conta (account manager) para acompanhamento contratual e relacionamento com o WWF-Brasil.

4. Atendimento Emergencial

- Disponibilizar canal de atendimento emergencial fora do horário comercial:
 - Segunda a sexta-feira: das 18h01 às 07h59;
 - Finais de semana e feriados: atendimento integral;
- Canais mínimos: telefone, e-mail e WhatsApp corporativo;
- SLA específico para urgências e crises operacionais.

5. Tecnologia e Integrações

- A agência deverá operar obrigatoriamente por meio do sistema **ARGO**, já utilizado pelo WWF-Brasil;
- Possuir integração entre ARGO, sistemas internos da agência, backoffice e faturamento;
- Garantir centralização das solicitações, aprovações, emissões e relatórios;
- Disponibilizar ferramenta online e aplicativo móvel para acompanhamento das viagens.

6. Condições Comerciais e Pagamento

- Utilização de cartão de crédito corporativo quando aplicável;
- Modelo de faturamento semanal ou quinzenal;
- Emissão de faturas segregadas por centro de custo, projeto, área ou unidade, quando solicitado;
- Pagamento em até **15 (quinze) dias** após recebimento da documentação correta;



CARTA CONVITE

- Toda fatura deverá vir acompanhada dos comprovantes dos fornecedores (companhias aéreas, hotéis, locadoras, espaços de evento etc.).

7. Modelo de Remuneração

O WWF-Brasil busca agência que trabalhe no formato de:

- Taxa por transação;
- Fee mensal fixo;
- Modelo híbrido (fee + transação);

Todos os custos deverão estar claramente detalhados na proposta comercial.

8. Assessoria Estratégica e Economia

Espera-se atuação consultiva da agência para:

- Definição de melhores rotas, conexões e horários;
- Busca contínua por tarifas promocionais;
- Aplicação de tarifas negociadas e acordos corporativos;
- Negociações exclusivas em benefício do WWF-Brasil;
- Sugestões de redução de custos e otimização logística;
- Benchmarking periódico de mercado.

9. Provedores de Conteúdo

A agência deverá informar os GDSs e provedores utilizados, tais como:

- Amadeus
- Sabre
- Omnibees
- Trend
- E-htl
- Travelport

Bem como consolidadoras, operadoras e canais complementares.

10. Indicadores e Relatórios Gerenciais

Disponibilização de dashboard e relatórios em tempo real contendo, no mínimo:

- Volume de emissões por tipo de serviço;
- Quantidade, valor por centro de custo e círculos.
- Ticket médio;
- Economias obtidas;
- Principais destinos e rotas;
- Índice de antecedência de compra;
- Cancelamentos e no-show;
- Créditos pendentes;
- SLA de atendimento;
- Performance da equipe dedicada;
- Custos e fees cobrados.

11. Gestão de Créditos e Reembolsos



CARTA CONVITE

- Controle integral de bilhetes cancelados, não voados e créditos disponíveis;
- Relatório mensal consolidado;
- Alertas de vencimento de créditos;
- Processamento de reembolsos dentro dos prazos acordados.

12. Expansão de Rede e Melhoria Contínua

Espera-se que a agência mantenha processo contínuo de:

- Ampliação da rede de fornecedores;
- Negociação com hotéis, cias aéreas e locadoras;
- Inclusão de fornecedores regionais;
- Alternativas para destinos remotos;
- Apresentações comerciais e de performance no mínimo trimestrais.

13. Equipe, Treinamento e Continuidade

- Treinamento periódico dos consultores;
- Conhecimento das políticas internas do WWF-Brasil
- Plano de contingência para férias, ausências e desligamentos;
- Reforço operacional em períodos sazonais ou picos de demanda.

14. Compliance, Sustentabilidade e Segurança

- Conformidade fiscal, trabalhista e regulatória;
- Adequação à LGPD;
- Código de ética e anticorrupção;
- Apoio à política de viagens sustentáveis;
- Relatórios de emissões de CO₂;
- Monitoramento de riscos de destino e duty of care dos viajantes.

15. Vigência Contratual

- Prazo inicial de **24 (vinte e quatro) meses**, contados da assinatura do contrato;
- Durante a vigência, não haverá reajuste automático de taxas ou cobranças adicionais sem prévia negociação formal entre as partes.

2. Objeto de Contratação

O objetivo desse processo é contratar uma agência especializada na prestação de serviços de gestão e eventos corporativos, responsável pela organização, operacionalização e acompanhamento de todas as demandas relacionadas a deslocamentos e eventos institucionais. A agência deverá garantir eficiência, economicidade, conformidade com as diretrizes internas, qualidade no atendimento e suporte contínuo aos usuários do WWF-Brasil.

CARTA CONVITE

3. Cronograma de Atividades

Item	Atividades
1	Atendimento e consultoria de viagens
2	Emissão de passagens aéreas, reserva de hospedagem, atendimento de alterações, remarcações e cancelamentos;
3	Relatórios e Gestão de informações
4	Conferência mensal do faturamento
5	Monitoramento de voos atrasados, cancelados ou remarcados
6	Indicadores e Nível de Serviços (SLA);
7	Suporte emergencial 24h;
8	Negociação com fornecedores (companhias aéreas, hotéis, locadoras).

Há Prazo Final	Data
<input checked="" type="checkbox"/> Sim* <input type="checkbox"/> Não	Julho/2028

*[Prazo Final: Assinalar "Sim" caso a entrega precise ser feita impreterivelmente até alguma data. Essa data deve ser inserida na coluna ao lado]

4. Entregas esperadas

Abaixo você encontrará a lista de entregas esperadas para esse processo.

Nº da Entrega	Entrega	Estimado, em dias, para entrega, após assinatura do contrato
Produto 1	Passagens emitidas corretamente conforme solicitação	Sob demanda
Produto 2	Relatório mensal de bilhetes não voados	mensal
Produto 3	Relatório de saving/economia obtida	mensal
Produto 4	Atendimento dentro do SLA acordado	Mensal
Produto 5	Suporte eficiente em alterações e emergências	Sob demanda

É de suma importância que o proponente siga esses itens como referência para elaboração de sua proposta.

Esteja atento! Copie e cole estes produtos no arquivo "Proposta Modelo" enviado anexo e não altere os produtos, eles serão utilizados para comparar propostas entre os proponentes. Os produtos também serão utilizados posteriormente como comprovação da entrega e liberação dos pagamentos.



CARTA CONVITE

5. Observações

Comparativo das emissões dos últimos anos, considerando o volume e os valores registrados e emitidos em 2025 x 2024.

Serviços	2025	2024
Volume de emissões	5694	5589
Valor total emissões	R\$ 10.255.956	R\$ 9.205.197

Serviços - Aéreos	2025	2024
Volume de emissões	2174	2075
Valor total emissões	R\$ 4.205.120	R\$ 4.273.158

Os funcionários do WWF-Brasil realizam suas próprias solicitações de viagens diretamente na plataforma Argo, por meio de sistema de autosserviço, no qual cada colaborador é responsável pelo registro e acompanhamento de sua solicitação. Neste processo, não há interferência operacional da agência de viagens.

Atualmente, as emissões realizadas via autosserviço representam aproximadamente 40% do volume total de emissões de viagens.

O WWF-Brasil poderá suspender, alterar ou cancelar o presente processo de contratação a qualquer tempo, sem obrigação de contratação ou indenização aos proponentes.

6. Critérios técnicos para seleção da proposta vencedora

A avaliação se dará pelas 3 seguintes etapas:

Etapa I – Análise Técnica: avaliação da proposta quanto aos critérios técnicos descritos abaixo. Proponentes precisam alcançar, no mínimo, 60 de 100 pontos para avançar para a próxima etapa.



CARTA CONVITE

Critério técnico de avaliação	Descrição	Peso por critério
Disponibiliddade e capacidade da equipe	composta por no mínimo 03 consultores com perfil analítico e operacional, experiência em operações corporativas complexas, viagens nacionais e internacionais, eventos e acompanhamento contínuo de demandas.	40
Capacidade operacional e estrutura	comprovada de 5 (cinco) anos no segmento de viagens corporativas e eventos demonstrando capacidade operacional. OBS.: avaliação mediante portfólio institucional, carteira de clientes corporativos atendidos.	30
Tecnologia, Controle e Gestão Operacional	A agência deverá disponibilizar ferramentas e processos que garantam rastreabilidade, controle e gestão eficiente das operações de viagens e eventos, contemplando sistemas de acompanhamento de demandas, geração de relatórios gerenciais e financeiros, controle de faturamento e centros de custo, compliance operacional, rastreabilidade documental e capacidade analítica para apoio à tomada de decisão e otimização operacional.	20
Atendimento e suporte emergencial	É necessário que a agência envie os SLAs (acordos de nível de serviço) para os atendimentos, incluindo disponibilidade de atendimento emergencial 24/7, prevendo feriados nacionais e internacionais.	10
Total		100

Etapla II - Análise de Preço - Os proponentes classificados na Etapa I terão as suas propostas de preço avaliadas e que também poderá chegar ao máximo de 100 pontos.

Etapla III - Análise Final - A nota final será a soma das duas notas anteriores, porém ponderadas, onde a nota técnica tem 70% do peso e a nota de preço tem 30% do peso.

6.1 Critérios de desclassificação

- ausência de documentos obrigatórios;
- irregularidade fiscal;
- descumprimento de prazo;
- proposta incompleta;
- histórico de sanções ou questões de compliance.

7. Proposta Técnica e Comercial

O proponente deve responder sua proposta **técnica** e **comercial** através do preenchimento do arquivo **“Proposta Modelo” Anexo C em Excel**.

O proponente também deverá apresentar a **equipe** que fará a execução dos trabalhos e suas atribuições conforme consta na **“Proposta Modelo” Anexo C em Excel**.



CARTA CONVITE

Sobre a proposta de preço favor apresentar os valores brutos, ou seja, incluindo impostos e encargos.

8. Documentos

Esteja atento aos critérios técnicos que exigem comprovação, certificação e/ou documentos que precisam ser enviados juntos à proposta. **Documentos solicitados neste arquivo, são obrigatórios.**

Fique à vontade para enviar documentos adicionais, referentes a apresentação da empresa ou abordagem.

9. Prazos da concorrência

Envio de dúvidas: até [28/05/2026](#)

Resposta de dúvidas: até [29/05/2026](#)

Envio da proposta: até [05/06/2026](#)

Divulgação do resultado do processo: até [20](#) dias após o envio das propostas

Toda a comunicação deve ser feita através do e-mail: compras@wwf.org.br com o seguinte assunto: PROCESSO Nº [SC005248_Contratação de Agência de Viagens e Eventos corporativos.](#)

10. Considerações finais

Atenção! Ao responder este orçamento/proposta, o proponente está de acordo com as regras e disposições gerais do WWF-Brasil disponível para leitura no [link](#).
