

RFP

Request for proposal

Viagens, mobilidade e despesas



[Insira o logotipo da sua empresa aqui]

1. Introdução

[Seu Nome da Empresa] está buscando uma agência de viagens qualificada e experiente para fornecer serviços abrangentes relacionados a viagens de negócios. Este documento funciona como uma RFP para a escolha de um fornecedor capaz de atender às necessidades específicas da nossa organização.

Nome da Empresa: [Seu Nome da Empresa]

Endereço: [Endereço da Sede]

CNPJ: [Número do CNPJ]

Dados do responsável técnico: [Nome, Endereço de E-mail e Número de Telefone]

Dados do responsável comercial: [Nome, Endereço de E-mail e Número de Telefone]

2. Cronograma

Envio da RFP	00/00/0000
Envio de dúvidas	
Retorno de dúvidas	
Envio de proposta técnica e comercial	
Apresentação de proposta técnica e comercial	
Definição técnica	
Negociação Comercial	
Anúncio vencedor	
Feedback para empresas participantes	

3. Escopo Técnico

a. Passagens aéreas

- Pesquisa online de opções de voos com base nas preferências e restrições fornecidas por meio de aplicação mobile e web
- Pesquisas de voos combinados, com resultados que incluam as restrições e condições tarifárias deste perfil de bilhete aéreo
- Reserva de passagens aéreas em voos comerciais nacionais e internacionais
- Gerenciamento de alterações de itinerário e cancelamentos, quando necessário, com fluxo de solicitação e aprovação online, através de acesso mobile e web
- Emissão de bilhetes eletrônicos nacionais e internacionais, individuais e para grupos de viagem
- Integração com sistemas globais de distribuição (GDS) para acesso a uma ampla gama de opções de vôos
- Integração de direta com as companhias aéreas (NDC) nacionais, para acesso a tarifas especiais fornecidas apenas pela ausência de intermediação
- Funcionalidade de pesquisa avançada, permitindo filtragem por preço, horários de partida e chegada, duração do voo, companhia aérea e escalas
- Compartilhamento de cotação de itinerário por meio de weblink online, que permite visualização das tarifas atualizadas em tempo real
- Capacidade de lidar com políticas de viagem da empresa, incluindo restrições orçamentárias e preferências de classe
- Garantia de best fare quando comparado aos sites oficiais das cias aéreas
- Gestão e auditoria de acordos corporativos, com garantia de aplicação exclusiva à operação da companhia
- Gestão online de bilhetes não voados, com visualização online de valores residuais para reutilização e reembolso, e utilização automática por aplicabilidade

b. Reservas de hotéis

- Pesquisa online de opções de hospedagem com base nas preferências e restrições fornecidas.
- Disponibilidade de recursos de geolocalização para visualização de hotéis em mapas e seleção com base na proximidade a pontos de interesse.
- Reserva de quartos de hotel de acordo com as políticas da empresa.
- Cadastro, administração e auditoria de acordos e tarifas corporativas online
- Integração com plataformas de reserva online, como Booking, Decolar, Expedia, CVC, entre outras, para acesso a um amplo leque de opções.
- Gerenciamento de alterações e cancelamentos de reservas de hotel.

- Oferecimento de um leque abrangente de opções de hotéis e outros meios de hospedagem, considerando diferentes categorias, faixas de preço e avaliações de clientes.
- Fornecimento de informações detalhadas sobre as opções de hospedagem, incluindo comodidades, localização e categoria do hotel
- Fornecimento de informações completas sobre as tarifas disponíveis para as unidades habitacionais, incluindo serviços incluídos e respectivas políticas de cancelamento.

c. Locação de Veículos

- Pesquisa online de opções de veículos com base nas preferências e necessidades fornecidas.
- Reserva de veículos de acordo com as políticas da empresa.
- Gerenciamento de alterações e cancelamentos de reservas de veículos.
- Fornecimento de informações detalhadas sobre as opções de veículos, incluindo categorias, modelos e políticas de seguro.
- Integração com plataformas de locação de veículos para acesso a um amplo leque de opções: Localiza, Movida, entre outros.

d. Rodoviário

- Pesquisa online de passagens rodoviárias para destinos determinados pela empresa.
- Integração com plataformas de compra online, como Buser, Quero Passagem e similares, para facilitar a reserva e aquisição de passagens
- Fornecimento de informações em tempo real sobre a disponibilidade de assentos.
- Facilidade de pagamento e emissão de vouchers eletrônicos.

e. Mobilidade

- Administração centralizada de contas corporativas em plataformas de transporte compartilhado (Uber, 99, Wappa).
- Controle de despesas e orçamentos relacionados à mobilidade urbana.
- Relatórios detalhados sobre o uso dos serviços por parte dos colaboradores.
- Integração para onboarding de colaboradores.
- Integrar sem problemas com as APIs das principais plataformas de transporte compartilhado, permitindo o gerenciamento centralizado de contas e pagamentos.

- Suporte a múltiplas plataformas para oferecer flexibilidade aos usuários finais.
- Funcionalidade robusta para estabelecer e monitorar orçamentos individuais ou departamentais para despesas de mobilidade urbana.
- Capacidade de definir políticas de gastos e limites de despesas para garantir conformidade com as diretrizes da empresa.
- Relatórios detalhados com informações completas dos custos (tarifas, taxas e demais tipos de cobrança realizadas pelo player de transporte urbano) e da utilização dos serviços de mobilidade urbana.
- Geração automática de relatórios personalizáveis sobre despesas, padrões de uso e categorias dos serviços de mobilidade.
- Relatórios em tempo real para proporcionar visibilidade imediata sobre as atividades de mobilidade.
- Rastreabilidade dos usuários utilizadores dos serviços de mobilidade por meio de painel gerencial ou relatório de rápida extração pelos usuários administradores da companhia.

f. Despesas

- Registro de despesas corporativas pagas pelos colaboradores, de forma detalhada.
- Captura automática de trajetos, estabelecimentos e itens de consumo.
- Automação e simplificação do processo de relatórios de despesas.
- Anexação de comprovantes fiscais e documentos relacionados.
- Geração de relatórios mensais, trimestrais e anuais por diferentes níveis
- BI com análise de todos os recibos e anomalias administrativas (colaborador, centro de custo, empresa, projeto etc).
- Acesso restrito por níveis de permissão (usuário, gerente, administrador).
- Criação de carteiras digitais com limites pré configurados para os usuários.
- Transferências e pagamentos seguros com rastreabilidade de cada transação (data, horário, estabelecimento de destino, chave e dispositivo).
- Integração com ERPs
- Histórico de transações e saldos em tempo real.
- Recarga de saldo por diferentes métodos com limites configuráveis (cartão de crédito, PIX, transferência bancária, reembolso ou cartão).
- Utilização de tecnologias similares a OCR (Optical Character Recognition) para extrair automaticamente informações de recibos digitalizados.
- Capacidade de registrar despesas em tempo real, usando dispositivos móveis.
- Verificação automática das despesas em relação às políticas da empresa, garantindo conformidade e evitando gastos não autorizados.
- Possibilidade de customizar comportamento da plataforma (travar operação ou emitir notificação) para pagamentos realizados em inconformidade com a política.
- Notificações instantâneas para usuários quando uma despesa está em desacordo com as políticas estabelecidas.

- Configuração flexível de múltiplos níveis de aprovação e auditoria, refletindo a estrutura organizacional da empresa.
- Acesso auditor de despesas
- Reembolsos automatizados
- Integração perfeita com sistemas de planejamento de recursos empresariais (ERP) para sincronização automática de dados financeiros, gerenciais.
- Criação de relatórios personalizados para análises detalhadas e insights.
- Trilha de auditoria para rastrear alterações e garantir a integridade dos dados.

g. Outros

- Apoio a emissão de vistos e documentação de viagem.
- Emissão de seguros viagem.
- Marcação de assentos.
- Aquisição de bagagem despachada.
- Reserva de serviços especializados em viagens aéreas (assistência para embarque, despacho de bagagem de dimensões especiais, transporte de animais de estimação etc).
- Fretamento.
- Táxi aéreo.

h. VIP*

- Consultoria personalizada para entender as preferências, interesses e necessidades específicas do cliente.
- Identificação do perfil de viagem, incluindo preferências de destino, atividades, acomodação e estilo de viagem desejado.
- Desenvolvimento de itinerários exclusivos e personalizados com base nas preferências do cliente.
- Inclusão de atividades exclusivas, experiências autênticas e sugestões de alta qualidade.
- Oferta de acesso a espaços exclusivos, áreas VIP em aeroportos e outras experiências únicas.
- Facilitação de reservas em hotéis de luxo, suítes especiais e acomodações exclusivas.
- Disponibilidade de um consultor de viagens dedicado 24 horas por dia, 7 dias por semana, para atender a quaisquer necessidades durante a viagem.
- Assistência em situações de emergência, incluindo alterações de itinerário de última hora.
- Opções de transporte exclusivo, como carros de luxo com motorista, jatos privados ou helicópteros para traslados e deslocamentos.
- Coordenação de logística de transporte eficiente e personalizada.

- Serviços de concierge personalizados para atender às demandas específicas do cliente, como reservas em restaurantes, ingressos para eventos exclusivos, entre outros.
- Suporte na obtenção de vistos e documentação necessária para a viagem.
- Prioridade no check-in, embarque e desembarque em aeroportos.
- Tratamento preferencial em hotéis, restaurantes e outras instalações parceiras.
- Adição de toques especiais à viagem, como brindes de boas-vindas, celebrações personalizadas e outros mimos surpresa.
- Acompanhamento constante para garantir a satisfação do cliente ao longo de toda a viagem.
- Envio de relatórios detalhados pós-viagem, incluindo feedback do cliente, sugestões de melhorias e informações para futuras viagens.
- Gestão sigilosa das informações de roteiros de viajantes executivos.
- Gerenciamento dos programas de fidelidade do cliente, para apontamento de seus registros nas reservas de passagens aéreas, hospedagem e locação de veículos.
- Atendimento bilíngue, disponível em canais exclusivos com baixo tempo de resposta.

4. Volumetria

[Sua empresa] fornece abaixo informações detalhadas sobre a volumetria anual projetada, considerando o histórico de consumo. Esta volumetria não configura garantia e serve apenas como referencial para elaboração de proposta.

Aéreo	Quantidade de transações	Valor Total Gasto	% Online
Nacional			
Internacional			

Hotel	Quantidade transações	Valor Total Gasto	% Online
Nacional			
Internacional			

Locação de Veículos	Quantidade de transações	Valor Total Gasto	% Online
Nacional			
Internacional			

Mobilidade	Quantidade de transações	Valor Total Gasto	% Online
Aplicativos			
Táxi			
Outros			

Expense	Quantidade de transações	Valor Total Gasto	% Online
Todos			

5. Volumetria

[Sua empresa] fornece abaixo informações detalhadas sobre o perfil de seus viajantes

Nível Cargo	Quantidade	VIP?
Presidente		Sim
Vice Presidente		Sim
Diretor		Sim
Gerente		Não
Coordenador		Não
Analista		Não
Terceiros		Não
XXX		Não

6. Tecnologia

O escopo técnico de tecnologia contém requisitos tecnológicos e técnicos que garantem que o sistema de gestão de viagens seja robusto, seguro, eficiente e alinhado com as melhores práticas da indústria.

a. Requisitos Técnicos e de Tecnologia para um Sistema de Gestão de Viagens

- Capacidade de integração com APIs de fornecedores de viagens e sistemas corporativos, garantindo fluxo contínuo de dados.
- Implementação de um sistema de reservas online com interface intuitiva e responsiva, compatível com diferentes navegadores e dispositivos.
- Utilização de tecnologias como IA e OCR para reconhecimento automático de recibos.
- Incorporação de um sistema de chat em tempo real diretamente no processo de reservas online para suporte imediato.
- Implementação de lógica de negócios automatizada para aplicar políticas de viagem, integrando alertas e aprovações automatizadas.
- Utilização de gateways de pagamento seguros e conformidade com normas PCI DSS para proteção dos dados financeiros.
- Utilização de tecnologias de mapeamento e geolocalização para oferecer visualizações interativas de itinerários.
- Implementação de serviços de mensagens em tempo real (como push notifications) para alertar os viajantes sobre mudanças relevantes.
- Utilização de ferramentas de business intelligence para análises avançadas e visualizações de dados.
- Implementação de um sistema de suporte multicanal integrado, permitindo uma experiência de suporte contínua e consistente.
- Utilização de criptografia de ponta a ponta para proteger dados sensíveis e conformidade com padrões de segurança da informação.
- Oferta de um aplicativo móvel nativo ou responsivo, para suportar múltiplas plataformas (Android e IOS), com pelo menos 500 mil downloads.
- Implementação de sistemas de comunicação seguros, como APIs RESTful, para uma integração eficaz com fornecedores de serviços de viagem.
- Oferta de um sistema flexível que permite configurações e customizações conforme as necessidades da empresa.
- Implementação de autenticação única (SSO) para facilitar o acesso dos usuários ao sistema e garantir segurança no controle de acessos.
- Utilização de soluções de armazenamento em nuvem para garantir escalabilidade, acessibilidade e segurança dos dados.
- Implementação de rotinas automáticas de backup para garantir a segurança dos dados e a recuperação eficiente em caso de falhas.

b. Requisitos específicos para garantir a conformidade com a LGPD

- O sistema deve obter consentimento claro e informado dos viajantes corporativos para o processamento de seus dados pessoais.
- A coleta de dados pessoais deve ser limitada ao mínimo necessário para a finalidade específica de gestão de viagens corporativas.
- Os viajantes devem ser informados sobre como seus dados serão utilizados, armazenados e compartilhados, garantindo total transparência.
- Os usuários devem ter o direito de acessar e corrigir seus dados pessoais armazenados no sistema.
- Implementação de medidas de segurança robustas para proteger os dados pessoais contra acessos não autorizados, vazamentos ou comprometimentos.
- Quando possível, os dados pessoais devem ser anonimizados ou pseudonimizados para proteger a identidade dos indivíduos.
- Manutenção de registros detalhados das atividades de tratamento de dados, incluindo quem acessou, alterou ou compartilhou informações.
- Estabelecimento de procedimentos para notificação imediata de incidentes de segurança que possam comprometer a integridade dos dados.
- Estabelecimento de prazos claros para o armazenamento de dados pessoais, respeitando a necessidade original de sua coleta.
- Incorporação de práticas de privacidade desde a concepção do sistema, considerando aspectos como minimização de dados e proteção por padrão.
- A empresa responsável pelo sistema deve adotar uma abordagem proativa na garantia da conformidade com a LGPD, incluindo treinamento de equipe e auditorias regulares.
- Estabelecimento de contratos claros e seguros com operadores e controladores de dados, estabelecendo responsabilidades e garantindo a conformidade mútua.
- Implementação de procedimentos de auditoria regulares e monitoramento constante para garantir a conformidade contínua com a LGPD.

7. Canais de Atendimento

O escopo de canais de atendimento e SLAs busca obter da agência de viagens a oferta de múltiplos canais de atendimento visando uma experiência eficiente e personalizada, ao mesmo tempo em que se estabelecem padrões de qualidade e responsabilidade no suporte prestado.

a. Chat Online:

- Implementação de um sistema de chat online diretamente integrado ao sistema da agência de viagens.

- Utilização de tecnologias de mensagens em tempo real para interações imediatas.
- As funcionalidades incluem transferência de arquivos, emojis e respostas automáticas.
- Integração com a base de conhecimento para fornecer informações rápidas e precisas.
 - b. WhatsApp Business:
 - Configuração do WhatsApp Business para atendimento ao cliente.
 - Utilização de números dedicados e etiquetas para categorização eficiente de mensagens.
 - Integração com sistemas de CRM para rastreamento de interações.
 - Implementação de respostas automáticas e horários de atendimento específicos.
 - c. E-mail:
 - Estabelecimento de endereços de e-mail dedicados para diferentes tipos de consultas.
 - Implementação de respostas automáticas para confirmação de recebimento.
 - Integração com sistemas de ticketing para melhor acompanhamento.
 - d. Telefone:
 - Disponibilização de números de telefone dedicados para diferentes tipos de solicitações.
 - Implementação de sistemas de resposta interativa de voz (IVR) para direcionar chamadas adequadamente.
 - Utilização de gravações para treinamento e controle de qualidade.
 - e. Acordos de Nível de Serviço (SLA):
 - Definição de metas claras para o tempo de resposta em cada canal de atendimento. Exemplos: Chat e WhatsApp - Responder em até 1 minuto durante o horário comercial; E-mail - Responder em até 2 horas úteis.
 - Estabelecimento de prazos para a resolução completa de consultas ou problemas. Exemplos: Chat e WhatsApp - Resolver 80% dos casos em até 30 minutos; E-mail - Resolver 90% dos casos em até 48 horas úteis.
 - Garantia de disponibilidade constante dos canais de atendimento. Exemplos: Chat e WhatsApp - Disponíveis de segunda a sexta, das 8h às 18h; E-mail - Disponível 24 horas por dia, com resposta no próximo horário comercial.
 - Estabelecimento de critérios de qualidade, incluindo resolução na primeira interação e satisfação do cliente. Exemplos: Obter uma taxa de satisfação do cliente acima de 90%; Resolver 70% dos problemas na primeira interação.
 - Implementação de sistemas de relatórios para monitorar o desempenho dos canais de atendimento.
 - Análise constante dos dados para ajuste de processos e melhorias contínuas.

8. Gestão dos Fornecedores

Este escopo de gestão de fornecedores visa obter informações da capacidade da agência de viagens corporativas de atender às necessidades específicas do cliente em relação a intermediação das negociações com o mercado fornecedor e gestão dos acordos em nome do cliente.

- Levantamento detalhado das necessidades de viagem do cliente corporativo.
- Pesquisa e seleção de fornecedores qualificados, incluindo companhias aéreas, hotéis, empresas de transporte terrestre, agências locais, entre outros.
- Condução de negociações em nome do cliente para garantir tarifas competitivas e condições favoráveis.
- Elaboração de contratos detalhados, abordando políticas de cancelamento, reembolsos e outros termos relevantes.
- Implementação de métricas e indicadores de desempenho para avaliar a eficiência e qualidade dos serviços prestados pelos fornecedores.
- Auditorias regulares para garantir a conformidade com os padrões acordados.
- Consolidação e centralização de todas as reservas de viagens, proporcionando uma visão holística das atividades de viagem corporativa.
- Utilização de um sistema centralizado para controle eficiente de itinerários, confirmações e documentos de viagem.
- Coordenação e centralização de pagamentos relacionados a serviços de viagens, simplificando o processo de faturamento e conciliação.
- Implementação de sistemas eficientes para acompanhamento de despesas e gestão financeira.
- Identificação de oportunidades para negociação de benefícios adicionais junto aos fornecedores, como upgrades, descontos exclusivos e programas de fidelidade.
- Busca constante por vantagens que possam agregar valor à experiência de viagem corporativa.
- Garantia de conformidade com as políticas internas da empresa cliente, ajustando procedimentos e negociações conforme necessário.
- Atualização constante das práticas de gestão de fornecedores para alinhamento com os objetivos corporativos.

9. Gestão de Políticas

Este escopo técnico busca obter uma plataforma de viagens corporativas que permita a auto gestão dos usuários e o cadastro dinâmico de políticas, proporcionando flexibilidade, eficiência e conformidade no gerenciamento das viagens corporativas.

- Desenvolvimento de uma seção dedicada para o cadastro e gerenciamento de políticas corporativas de viagem.
- Possibilidade de definir regras e limitações específicas para gastos, escolha de fornecedores, categorias de hospedagem, entre outros.
- Criação de políticas flexíveis que possam ser ajustadas com base em diferentes critérios, como níveis hierárquicos, departamentos e tipos de viagem.
- Parametrização das políticas para se adaptarem a variações sazonais, eventos corporativos especiais e exigências específicas.
- Implementação de um sistema de aprovações automáticas baseado nas políticas configuradas.
- Hierarquia de aprovações, permitindo que gestores autorizem despesas de acordo com sua competência e critérios predefinidos.

10. Meios de Pagamento

Este escopo técnico visa obter uma solução abrangente e segura para a gestão de meios de pagamento dentro da agência de viagens corporativas, assegurando eficiência nas transações financeiras e uma experiência fluida.

- Implementação de uma solução que permita a integração eficaz com plataformas de pagamento reconhecidas no mercado.
- Garantia de segurança nas transações, utilizando protocolos de criptografia e conformidade com padrões de segurança de dados.
- Suporte a diferentes métodos de pagamento, incluindo cartões de crédito, VCN, transferências bancárias e outros meios eletrônicos.
- Integração com gateways de pagamento populares para oferecer opções diversificadas aos clientes corporativos.
- Desenvolvimento de uma funcionalidade que permita a emissão e gestão de faturas para serviços contratados.
- Suporte a faturamento recorrente para contratos de longo prazo, permitindo pagamentos automáticos em intervalos específicos.
- Implementação de controles de despesas, permitindo a definição de limites de gastos para cada transação.
- Funcionalidade para notificar usuários e gestores sobre atingimento ou aproximação de limites estabelecidos.
- Sistema automatizado para a conversão de moedas estrangeiras, considerando as taxas de câmbio em tempo real.
- Transparência nas taxas de conversão e aplicação de margens competitivas.
- Geração automática de recibos e comprovantes eletrônicos para cada transação.
- Armazenamento seguro e acessível desses documentos na plataforma para referência futura.

- Desenvolvimento de relatórios financeiros detalhados, oferecendo insights sobre despesas de viagem, padrões de gastos e tendências.
- Análise de dados para otimização de custos e identificação de oportunidades de economia.
- Adoção de práticas que estejam em conformidade com normas regulatórias e legislações vigentes relacionadas a meios de pagamento e transações financeiras.

11. Relatórios e Business Intelligence

Este escopo técnico detalha os requisitos e especificações para a implementação de relatórios e Business Intelligence (BI) permitindo que a empresa otimize suas operações, identifique oportunidades de economia e obtenha uma visão completa e informada de suas atividades de viagens corporativas.

- Implementação de mecanismos para a coleta abrangente de dados relacionados a viagens corporativas, incluindo reservas, despesas, itinerários e feedback dos usuários.
- Integração com fontes externas, como fornecedores de viagens e sistemas de contabilidade.
- Utilização de um sistema de armazenamento de dados robusto e escalável, como um data warehouse, para garantir a eficiência na recuperação e análise de informações.
- Consideração de soluções em nuvem para flexibilidade e acessibilidade.
- Desenvolvimento de modelos de dados que representem adequadamente as relações entre as diferentes entidades envolvidas nas viagens corporativas, proporcionando uma base sólida para análises.
- Desenvolvimento de relatórios operacionais que forneçam informações em tempo real sobre reservas, itinerários, despesas e outras métricas operacionais. Exemplos de modelos de relatórios: Relatório de Reservas Diárias, Relatório de Despesas por Departamento, Status de Itinerários.
- Criação de dashboards executivos que ofereçam uma visão consolidada e visualmente intuitiva das principais métricas de desempenho. Exemplos de modelos de dashboards: Painel de Controle de Despesas, Monitoramento de Conformidade com Políticas, Dashboard de Satisfação do Usuário.
- Utilização de algoritmos de machine learning para análises mais avançadas.
- Desenvolvimento de relatórios específicos para garantir a conformidade com políticas internas e regulamentações. Exemplos de modelos de relatórios: Relatório de Conformidade com Políticas de Viagem, Análise de Desvios de Despesas.
- Implementação de funcionalidades que permitam a exportação de dados brutos e relatórios para formatos comuns, como CSV ou Excel.
- Implementação de mecanismos de segurança para garantir que apenas usuários autorizados tenham acesso aos relatórios e dados sensíveis.

- Oferta de treinamentos regulares para os usuários da plataforma sobre como interpretar e utilizar eficientemente os relatórios e dashboards. - Suporte técnico dedicado para esclarecimento de dúvidas e resolução de problemas relacionados ao uso do sistema de BI.
- Comprometimento com atualizações regulares para garantir a eficácia contínua dos relatórios e das ferramentas de BI. - Monitoramento proativo para identificar e corrigir eventuais problemas de desempenho.

12. Estrutura da Conta

Descrever a estrutura organizacional necessária para operar eficientemente o serviço de viagens corporativas, identificando os papéis e responsabilidades das equipes envolvidas.

Área	Cargo	Nome
Estratégia	Arquiteto de Soluções	João da Silva
Estratégia	Account Manager	XXX
Supplier Alliances	Gerente de Alliances	XXX
Atendimento	Gerente de Operações	XXX
Atendimento	XXX	XXX
Qualidade	XXX	XXX
Comunicação	XXX	XXX
XXX	XXX	XXX

13. Referências

Fornecer descrição detalhada de projetos similares executados com sucesso no passado, incluindo resultados alcançados e feedback dos clientes.

Fornecer referências (nome e contato) de clientes anteriores, caso seja necessário a capacidade técnica por meio de experiências de terceiros.