

	<b>PROCESSO</b>	Código: PA12 Revisão: 4.0 Publicação: 11/11/2024
	TURISMO	Página: 1/4

## 1. OBJETIVO

Descrever o atendimento ao Associado, realizado pelo processo de Turismo.

### Notas:

- Onde se lê DOCUMENTO interpreta-se INFORMAÇÃO DOCUMENTADA MANTIDA
- Onde se lê REGISTRO interpreta-se INFORMAÇÃO DOCUMENTADA RETIRA
- Onde se lê PRESTADOR interpreta-se PROVEDOR EXTERNO

## 2. PROCEDIMENTO

2.1 As cotações e pesquisas devem ser realizadas exclusivamente através de Operadoras e Consolidadoras conveniadas à APMP, que constam no PA12- FO10.

2.2 Os benefícios são para os Associados e parentes de primeiro grau, ou acompanhantes que estejam participando da mesma viagem, desde que não se caracterize como grupo;

2.3 O serviço não realizado pelo conveniado não pode ser oferecido pelo atendente da APMP, Principalmente, quando é necessário cadastro e utilização de senhas;

2.4 Devemos obrigatoriamente seguir o Código de Conduta, Política Anticorrupção e o Regulamento interno da APMP, que constam na Plataforma Sênior, para execução deste processo.

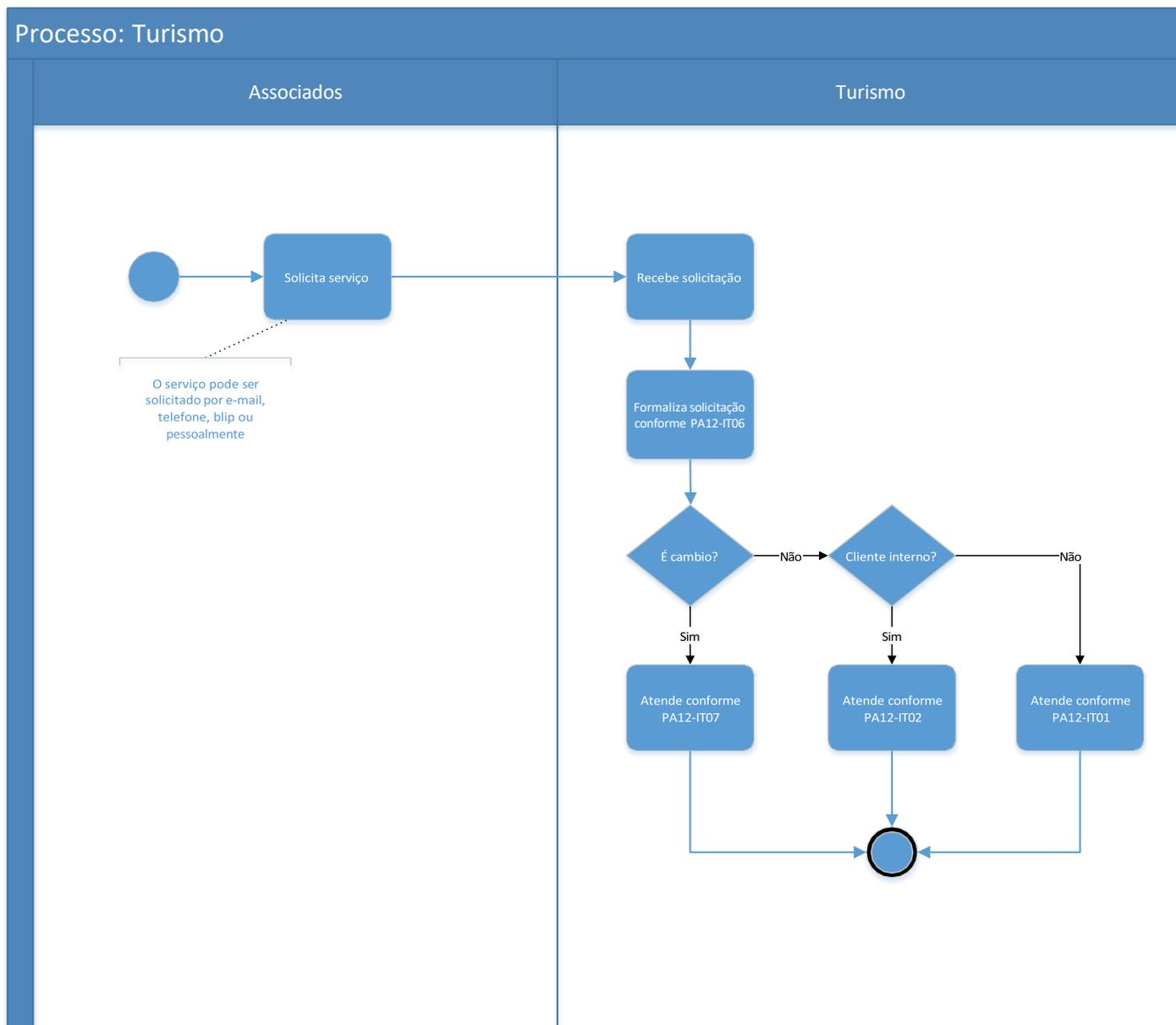


# PROCESSO

Código: PA12  
Revisão: 4.0  
Publicação: 11/11/2024  
Página: 2/4

TURISMO

## 3. FLUXO DO PROCESSO



## 4. DETALHE DO PROCESSO

### 4.1 RECEBE SOLICITAÇÃO

O atendimento é recepcionado por telefone, e-mail, blip ou pessoalmente.

Registrar na planilha de atendimento, PA12-FO04, obtendo as informações, conforme especificado nas Instruções de Trabalho, do processo de Turismo, de acordo com o tipo de prestação de serviço, solicitada pelo Associado.

**Nota 1:** o e-mail deve conter informações padrões de conteúdo e assinatura, conforme PA12-IT06.

	<b>PROCESSO</b>	Código: PA12 Revisão: 4.0 Publicação: 11/11/2024
	TURISMO	Página: 3/4

## 4.2 RESGATE DE INFORMAÇÕES

PA12-IT01 - Solicitação de Intermediações de Turismo - Associado

PA12-IT02 - Solicitação de Intermediações de Turismo - Cliente Interno

PA12-IT06 - Conteúdo e Assinatura Padrão de E-mail

PA12-IT07 - Intermediações de Compra e Venda de Moeda Estrangeira

## 5. REPASSE DE INFORMAÇÕES PARA OS PRESTADORES

Repasar as informações aos prestadores conveniados através de e-mail ou fazer as simulações por sistemas on line, das próprias conveniadas.

## 6. RECEBE COTAÇÃO DOS PRESTADORES

Receber, checar e disponibilizar as cotações para o Associado, dentro do solicitado.

O Associado poderá ou não efetuar o fechamento que demonimamos como Intermediação de Turismo.

## 7. APROVAÇÃO DA COTAÇÃO E SOLICITAÇÃO DE RESERVA

Os Associados recebem a reserva e devem seguir o procedimento enviado para a efetivação da reserva.

No caso de produtos faturados para a APMP, deve-se seguir o procedimento, PS22 - Processo Financeiro.

É de responsabilidade do Associado respeitar o prazo de pagamento e ter a documentação obrigatória para viagem, como passaporte, vistos e etc.

### 7.1 FECHAMENTO DA RESERVA

Após o pagamento ser efetuado pelo Associado, o atendente APMP, deve seguir a PA12-IT02 e/ou a PA12-IT01, de acordo com o serviço solicitado.

## 8. VOUCHER

O voucher da viagem pode ser liberado até dois dias úteis antes da data da viagem.

## 9. SATISFAÇÃO

O(a) Gerente de Turismo, enviará por e-mail, o formulário PA12-F007 - Satisfação do Associado, onde o mesmo poderá avaliar o atendimento da atendente, da operadora e também dar sugestões. Logo da resposta, o(a) Gerente de Turismo, deverá registrar na planilha de indicadores, PA12-FO09, e encaminhar para o Diretor de Turismo, para conhecimento.

	<b>PROCESSO</b>	<b>Código:</b> PA12 <b>Revisão:</b> 4.0 <b>Publicação:</b> 11/11/2024
	TURISMO	<b>Página:</b> 4/4

## 10. INDICADORES

Nº de Indicadores	Requisito(s) Normativo(s)	Requisito(s) Interno(s)	Nome do Indicador	Meta	Frequência	Técnica de Medição	Responsável pela medição
1	Requisitos ISO 9001:2015 4.4.1.c / 9.1.1.b	Entrega de serviço conforme solicitado	% de vouchers entregues sem erros	% vouchers entregues sem erro, maior que 90%	Mensal	Contagem de falhas na entrega	Gerente de Turismo
2	Requisitos ISO 9001:2015 4.4.1.c / 9.1.1.b	Análise da qualidade do Pós - Venda	Satisfação do associado ref. ao atendimento prestado pelo funcionário do departamento	% de análises boa acima de 95%	Mensal	Contagem dos pós-venda recebidos	Gerente de Turismo

## 11. CONTROLE DA INFORMAÇÃO DOCUMENTADA RETIDA

Identificação/ Nome	Distribuição	Armazenamento			Recuperação	Uso	Controle de alteração	Tempo de Retenção (mínimo)		Destinação Final
		Acesso	Forma	Preservação				Arquivo Vivo	Arquivo Morto	
PA12-FO04	Turismo	Rede Turismo – Relatório	Eletrônica	Data	Interno	Backup diário	Conforme PG18-FO01	3 meses	9 meses	Deletar
PA12-FO07	Turismo	Rede Turismo – Satisfação	Eletrônica	Data	Interno	Backup diário	Conforme PG18-FO01	3 meses	9 meses	Deletar
PA12-FO10	Turismo	Rede Turismo – Relatório	Eletrônica	Data	Interno	Backup diário	Conforme PG18-FO01	N.A	N.A	N.A

## 12. HISTÓRICO DAS REVISÕES

Revisão Nº	Data	Descrição
0.0	31/03/2014	Elaboração do documento
1.0	01/06/2014	Revisão geral do documento
2.0	18/07/2017	Revisão geral e alteração nos itens 1, 2.2.1 e 4
3.0	02/08/2023	Revisão geral do documento e alteração dos itens 11 e 13
4.0	11/11/2024	Revisão geral e alteração nos itens 2.1 e 11

## 13. APROVAÇÕES

<b>Elaborado / Revisado por:</b>	<b>Aprovado por:</b>
Supervisor(a) de Turismo / Auditor(a) de Processos	Gerente de Turismo