

	PROCESSO	Código: PA12 Revisão: 5.0 Publicação: 27/07/2026
	TURISMO	Página: 1/4

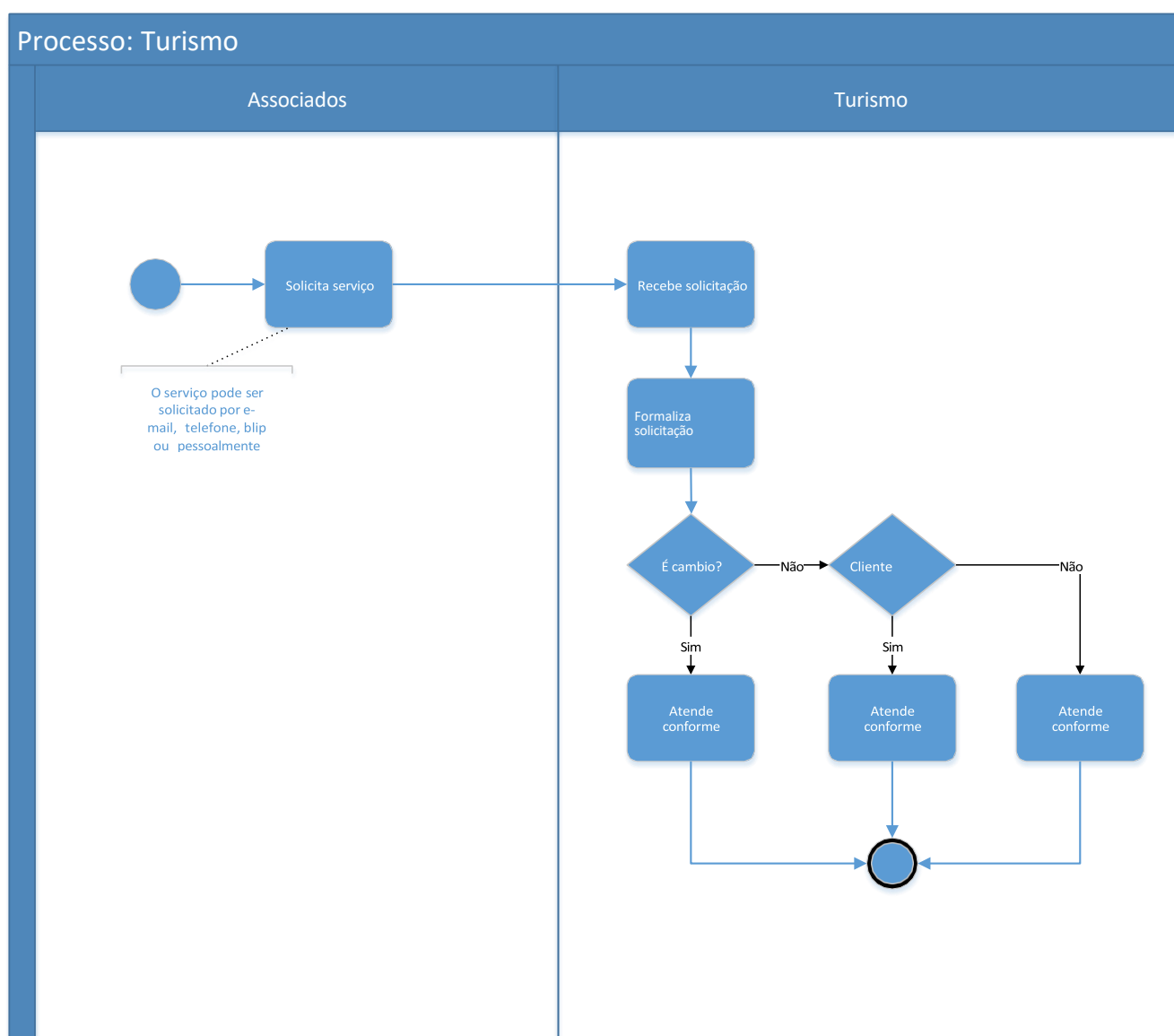
1. OBJETIVO

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

NOTA 1:

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

2. MACRO FLUXO DO PROCESSO



2.1 FLUXOS DETALHADOS DO PROCESSO

Os fluxos detalhados das atividades de cotações/reservas e de compra/venda de moeda estrangeira, encontram-se disponíveis através do link: <https://www.apmp.com.br/sqg-turismo/>

CÓPIA CONTROLADA ELETRONICAMENTE, QUANDO IMPRESSA TORNA-SE CÓPIA NÃO CONTROLADA

	PROCESSO	Código: PA12 Revisão: 5.0 Publicação: 27/07/2026
	TURISMO	Página: 2/4

3. DIRETRIZES

- 3.1 As cotações e pesquisas devem ser realizadas exclusivamente através de Operadoras e Consolidadoras conveniadas à APMP, que constam no PA12- FO10;
- 3.2 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;
- 3.3 O serviço não realizado pelo conveniado não pode ser oferecido pelo atendente da APMP, principalmente, quando é necessário cadastro e utilização de senhas;
- 3.4 Para a execução deste processo, é obrigatório seguir o **Código de Conduta**, a **Política Anticorrupção** e o **Regulamento Interno** da APMP, disponíveis na plataforma Sênior, por meio do link: <https://platform.senior.com.br/senior-x/#/>.

4 DESCRIÇÃO DO PROCESSO

4.1 DETALHAMENTO DAS ATIVIDADES DE INTERMEDIÇÃO E ASSINATURA

As instruções abaixo, detalham como as atividades citadas nesse procedimento, devem ser realizadas:

PA12-IT01 - Solicitação de Intermediações de Turismo - Associado

PA12-IT02 - Intermediações de Compra e Venda de Moeda Estrangeira

PA12-IT03 - Conteúdo e Assinatura Padrão de E-mail

4.2 RECEBE SOLICITAÇÃO

O atendimento é recepcionado por telefone, e-mail, blip ou pessoalmente, e deve ser registrado na planilha de atendimento, PA12-FO04, obtendo as informações, conforme especificado nas instruções de trabalho, de acordo com o tipo de prestação de serviço, solicitado pelo Associado.

NOTA 2: O e-mail deve conter informações padrões de conteúdo e assinatura, conforme PA12-IT03.

4.3 REPASSE DE INFORMAÇÕES PARA OS PRESTADORES

Repassar as informações aos prestadores conveniados (PA12-FO10), através de e-mail ou fazer as simulações por sistemas on line, das próprias conveniadas.

4.4 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.

4.5 APROVAÇÃO DA COTAÇÃO E SOLICITAÇÃO DE RESERVA

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

	PROCESSO	Código: PA12 Revisão: 5.0 Publicação: 27/07/2026
	TURISMO	Página: 3/4

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.

4.6 FECHAMENTO DA RESERVA

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

4.7 VOUCHER

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

4.8 SATISFAÇÃO

A Coordenação da área deve encaminhar ao associado, por e-mail, o formulário **PA12-FO07 – Satisfação do Associado**, para que ele possa avaliar o atendimento da atendente, a operadora e também registrar sugestões de melhoria. Após o recebimento da pesquisa respondida, o(a) Coordenador(a) da área, deve registrar os resultados na planilha de indicadores **PA12-FO09** e encaminhá-la ao(à) Diretor(a) de Turismo e para a área da Qualidade, para conhecimento e acompanhamento.

5 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	% voucher entregue maior que 90%	Mensal	Contagem das falhas de entrega	Coordenador de Turismo
2	Requisitos ISO 9001:2015 4.4.1.c / 9.1.1.b	Pós-venda	Satisfação do cliente ref. ao atendimento dado pelo funcionário do setor de Turismo	% de análises boa > ou = 95%	Mensal	Contagem dos pós-vendas recebidos	Coordenador de Turismo

6 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-FO09	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

	PROCESSO	Código: PA12 Revisão: 5.0 Publicação: 27/07/2026
	TURISMO	Página: 4/4

7. 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 documento, alteração nos itens 2.1 e 11 e alteração da meta do Indicador 2: De > ou = 90% para > ou = 95%
5.0	27/07/2026	Inclusão do item 2.1 e alteração do título do item 4.1

8 APROVAÇÕES

Elaborado / Revisado por:	Aprovado por:
Coordenador(a) de Turismo / Auditor(a) de Processos	Gerente Executiva de Relacionamento