

	INSTRUÇÃO	Código: PA12-IT01 Revisão: 5.0 Publicação: 27/07/2026
	SOLICITAÇÃO DE INTERMEDIações DE TURISMO COTAções E RESERVAS	Página: 1/3

1. OBJETIVO

Descrever as atividades para intermediar cotações e reservas de turismo, solicitados pelos associados e pelo cliente interno, desde o recebimento da solicitação até o envio das cotações, conclusão da reserva, e encerramento do atendimento.

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. DIRETRIZES

As cotações e pesquisas devem ser realizadas exclusivamente, através de Operadoras e Consolidadoras conveniadas, à APMP;

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;

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

Devemos obrigatoriamente seguir o Código de Conduta, Política Anticorrupção e Regulamento Interno, que constam na Plataforma Sênior, para execução desta solicitação.

3. DETALHAMENTO DO PROCESSO

3.1 INTERMEDIAR COTAções DE TURISMO

O processo de cotação inicia com a solicitação de cotações, por parte do associado ou do cliente interno/Diretoria, que pode ser recebida por e-mail, pessoalmente, blip ou telefone. Os principais serviços de turismo solicitados envolvem passagens aéreas, hospedagens, locação de carro, ingressos, cruzeiros, seguro viagem, pacotes, bilhetes de trem e transfer.

4.1.2 SOLICITAÇÃO DE COTAções - ASSOCIADO

Quando a solicitação for de associado, o agente de turismo deve entender a demanda, e em seguida, deve solicitar os dados necessários para realização das cotações, tais como: Dados pessoais (confirmar o nome do Associado no cadastro da APMP); destino; local e data; número de passageiros e perfil, para realização de orçamentos e registrar o pedido na planilha relatório de atendimento (PA12-FO04). Depois, deve enviar ao associado e-mail padrão, conforme (PA12-IT06), informando o prazo de 48h para envio das cotações.

A planilha (PA12-FO04) deverá ser atualizada a cada etapa do atendimento (alteração, andamento, cancelamento, fechamento, novo, reserva e voucher), refletindo o andamento do processo. Todos os registros devem ser obrigatoriamente lançados na planilha, até 48h após a solicitação.

	INSTRUÇÃO	Código: PA12-IT01 Revisão: 5.0 Publicação: 27/07/2026
	SOLICITAÇÃO DE INTERMEDIações DE TURISMO COTAções E RESERVAS	Página: 2/3

4.1.3 REPASSE DE INFORMAções PARA OS PRESTADORES

Após o registro da solicitação, o agente de turismo deverá consultar as operadoras homologadas, conforme relação constante no PA12-FO10 – Planilha de Fornecedores Homologados, e realizar as cotações junto às mesmas e/ou por meio dos portais de reservas. Recebidas as cotações, deverá conferir se os orçamentos estão em conformidade com as especificações da solicitação.

Caso o orçamento não esteja em conformidade com a solicitação, o agente de turismo deverá solicitar à operadora a realização dos ajustes necessários e aguardar o envio do orçamento revisado. Após o recebimento da versão corrigida, deverá retornar à etapa de conferência do orçamento. Estando o orçamento em conformidade com a solicitação, o agente de turismo, deverá encaminhá-lo ao associado, encerrando o atendimento com o envio das cotações.

4.1.3 SOLICITAÇÃO DE COTAções – CLIENTE INTERNO/DIRETORIA

Quando a solicitação for proveniente de cliente interno ou por parte da Diretoria, o agente de turismo deverá compreender a demanda, solicitar os dados necessários para a elaboração dos orçamentos, registrar o atendimento, consultar as operadoras homologadas e iniciar as cotações. Na sequência, deve registrar as informações na planilha PA12-FO04 e encaminhar a demanda para aprovação da Diretoria.

A Diretoria deverá analisar a demanda e deliberar sobre sua aprovação. Caso a solicitação seja recusada, o encerramento do processo é formalizado e documentado por e-mail ou por um dos canais de atendimento, garantindo o registro da conclusão da solicitação.

Se a solicitação for aprovada, o agente de turismo deverá providenciar a reserva e a emissão dos serviços solicitados. Na sequência, deverá registrar o fechamento do atendimento na planilha PA12-FO04 e preencher o formulário PA12-FO01 – Conclusão da Diretoria.

Quando houver emissão de fatura pelo fornecedor, esta deverá ser encaminhada ao Financeiro para as providências cabíveis, observando as diretrizes estabelecidas no procedimento PS22.

4.1.4 SOLICITAÇÃO DE RESERVA À PARTIR DAS COTAções ENVIADAS AO ASSOCIADO E CLIENTE INTERNO/DIRETORIA

O processo de reserva tem início com o contato do associado/cliente, solicitando que seja feita a reserva, de acordo com as cotações enviadas anteriormente. Quando houver solicitação de reserva, o agente de turismo deve solicitar os dados necessários tais como: nome do prestador, o produto escolhido e informar, no ato da reserva, os nomes completos, data de nascimento e quando aplicável, o CPF dos viajantes. Será feita solicitação de reserva aos prestadores de acordo com o procedimento de cada um, podendo ser por e-mail ou sistema associado/cliente. Deverá ser encaminhado ao associado um e-mail informando que a solicitação está em andamento, bem como o prazo para confirmação da reserva e pagamento, conforme as condições do fornecedor.

Nas reservas efetuadas por operadoras homologadas, o agente de turismo deve encaminhar os dados para a operadora. Nas reservas realizadas em portais das operadoras, deve realizar a reserva diretamente no portal. Em ambos os casos, deve aguardar a confirmação e, quando recebê-las, conferir a reserva.

Estando a reserva correta, o agente de turismo deve encaminhá-la ao associado/cliente e aguardar sua confirmação. Em seguida, deve verificar se a operação utiliza link de pagamento. Quando aplicável, deve encaminhar o link; caso contrário, deve solicitar o cartão virtual. Após a confirmação do pagamento, deve registrar a operação na planilha PA12-FO04, nas abas de atendimento e vendas, e aguardar o voucher.

	INSTRUÇÃO	Código: PA12-IT01 Revisão: 5.0 Publicação: 27/07/2026
	SOLICITAÇÃO DE INTERMEDIações DE TURISMO COTAções E RESERVAS	Página: 3/3

Com o voucher recebido, o agente de turismo deve conferi-lo. Estando correto, deve encaminhá-lo ao associado/cliente, registrar a liberação do voucher na planilha PA12-FO04. Logo após o fechamento da reserva, o(a) Coordenador de Turismo, deverá encaminhar para o e-mail do associado, o formulário PA12-FO07 - Satisfação do Associado, para que o mesmo, avalie e dê sugestões, em relação aos serviços prestados pela Operadora de Turismo, que realizou a intermediação. Caso o Associado, responda à Pesquisa de Satisfação, o(a) Coordenador de Turismo, deverá registrar o resultado, na planilha de indicadores PA12-FO09, e encaminhar para o(a) Diretor(a) de Turismo, e para a área da Qualidade para conhecimento e acompanhamento.

5. 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-FO03	Turismo	Caixa de Arquivo	Física	Caixa Box	Data	Interno	Conforme PG18-FO01	3 meses	9 meses	Descarte
PA12-FO04	Turismo	Caixa de Arquivo	Eletrônica	Backup diário	Data	Interno	Conforme PG18-FO01	3 meses	9 meses	Descarte
PA12-FO05	Turismo	Caixa de Arquivo	Eletrônica	Backup diário	Data	Interno	Conforme PG18-FO01	3 meses	9 meses	Descarte
PA12-FO07	Turismo	Caixa de Arquivo	Eletrônica	Backup diário	Data	Interno	Conforme PG18-FO01	3 meses	9 meses	Descarte
PA12-FO09	Turismo	Caixa de Arquivo	Eletrônica	Backup diário	Data	Interno	Conforme PG18-FO01	3 meses	9 meses	Descarte
PA12-FO10	Turismo	https://www.pmp.com.br/s-gg-turismo/	Eletrônica	Backup diário	Nome da planilha	Interno	Conforme PG18-FO01	3 meses	9 meses	Documentos obsoletos

6. 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	27/07/2017	Revisão geral do documento
3.0	13/09/2021	Alteração da nomenclatura Pós-Venda para Satisfação
4.0	31/07/2023	Revisão geral do documento e alteração dos itens 8 e 10
5.0	27/07/2026	Revisão geral do documento

7. APROVAções

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