

	INSTRUÇÃO	Código: PA12-IT03 Revisão: 4.0 Publicação: 27/07/2026
	CONTEÚDO E ASSINATURA PADRÃO DE E-MAIL	Página: 1/2

1. OBJETIVO

Descrever como deve ser feito o processo de padronização do atendimento, por e-mail.

2. PROCEDIMENTO

O atendimento é recepcionado por telefone, e-mail, blip ou pessoalmente, devemos acusar o recebimento e enviar e-mail com o informe de prazo de cotação de até 72 horas, de acordo com as regras da Operadora.

3. ASSINATURA PADRÃO

O(a) Sr(a) é responsável pela documentação obrigatória para sua viagem nacional e internacional. Verifique quais são os documentos, autorizações, vistos e vacinas ([CIVNET](#) | [Portal \(anvisa.gov.br\)](#)) obrigatórias para seu destino.

- Nada reservado apenas cotado.
- Preços e disponibilidade sujeito a alteração sem aviso prévio.
- O(a) Sr(a) é responsável pela documentação obrigatória para sua viagem nacional e internacional. Verifique quais são os documentos, autorizações, vistos e vacinas obrigatórias para seu destino.



Nome

Cargo

(11) 3188-6464

e-mail

<https://www.apmp.com.br/turismo>

Rua Riachuelo, 115, 11º andar
São Paulo - SP, CEP 01007-904

Atenção/ Regras

- Todos os valores referentes a fornecedores (cias. aéreas, hotéis, operadoras , etc) estão sujeitos a alterações sem prévio aviso. Somente a efetivação da reserva e pagamento garantem os serviços. Os fornecedores podem disponibilizar tarifas promocionais para clientes individuais ou aquisições feitas exclusivamente pela internet.
- Todos os fornecedores (cias. aéreas, hotéis, operadoras, etc) possuem sanções em caso de alterações e cancelamentos, podendo gerar multas de acordo com a legislação vigente.
- Em caso de cotação, a disponibilidade estará sujeita a confirmação mediante reserva e efetivação do pagamento.
- O prazo para retorno do atendimento é de 2 (dois) dias úteis. Em caso de dúvidas, ficamos á disposição.

4. MENSAGEM PADRÃO DE AUSÊNCIA DO DEPARTAMENTO

Em caso de ausência, por motivo de afastamento ou férias, colocar e-mail automatico de retorno, contendo as informações de data de retorno e horário, bem como o e-mail dos demais funcionários em caso de urgência.

	INSTRUÇÃO	Código: PA12-IT03 Revisão: 4.0 Publicação: 27/07/2026
	CONTEÚDO E ASSINATURA PADRÃO DE E-MAIL	Página: 2/2

5. CONTROLE DA INFORMAÇÃO DOCUMENTADA RETIDA

A execução desta instrução de trabalho, não gera registros.

6. HISTÓRICO DAS REVISÕES

Revisão Nº	Data	Descrição
0.0	31/03/2014	Elaboração do documento
1.0	01/06/2014	Revisão geral
2.0	27/07/2017	Revisão geral, alteração no item 2.1.1 e 3
3.0	31/07/2023	Revisão geral do documento e alteração do item 7
4.0	27/07/2026	Alteração do código do documento de PA12-FO06 para PA12-FO03 e do item 7.

7. APROVAÇÕES

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