

ORIENTAÇÃO PARA ATENDIMENTO

O Sistema Voetur de Gestão de Viagem (SVGV) é uma ferramenta de gestão desenvolvida para atender as demandas de atendimento, que visa a organização, registro e rastreabilidade de informações, qualidade da consultoria, bem como a redução no tempo de atendimento.

Para melhor desempenho desta ferramenta é necessário conhecer alguns procedimentos.

1. Solicitação via E-mail:

Cada e-mail enviado à central@voetur.com.br gera um número de Protocolo.

O número do Protocolo gerado é enviado por e-mail ao solicitante, a fim de permitir o acompanhamento da solicitação requerida.

[Protocolo:111311] Solicitação Registrada

Prezado(a) Taciana Rocha de Carvalho,
É um prazer atendê-lo (a).
Sua solicitação foi recebida.
Utilize o Protocolo para solicitar informações.
Seguem detalhes de sua solicitação:

Progresso: ABERTO → ANDAMENTO → FINALIZADO

Protocolo: 111311
Assunto da solicitação: Teste Treinamento

Taciana Rocha de Carvalho solicitou:
Teste

Com este número de Protocolo o solicitante pode requisitar qualquer informação referente ao atendimento, bem como futuramente consultar o atendimento finalizado.

Cada tratativa realizada neste Protocolo será comunicada ao solicitante.

[Protocolo:111311] Solicitação em Atendimento

Prezado(a) Taciana Rocha de Carvalho,
O chamado abaixo está recebendo tratativas por um de nossos colaboradores. Em breve você receberá respostas relacionadas a este atendimento.

Progresso: ABERTO → ANDAMENTO → FINALIZADO

Protocolo: 111311
Assunto da solicitação: Teste Treinamento

DADOS ATUAIS DO CHAMADO

Estado atual: aberto	Prazo máximo: 2017-06-29 11:20:00	Serviço associado: [R]IVT-TURISMO INTERNACIONAL::COTAR
-------------------------	--------------------------------------	--

Quando o atendimento for finalizado, o solicitante receberá resposta à sua demanda, com anexos, bem como uma citação de Protocolo finalizado.

Responder a todos | Excluir | Lixo eletrônico | ...

Re: [Protocolo:111311] Teste Treinamento

CT Central - Voetur Turismo
Hoje, 21:34
Taciana Rocha de Carvalho

Caixa de Entrada

Prezado(a) Taciana Rocha de Carvalho,

Sua solicitação foi atendida.
Segue anexo a Cotação.
Aguardo registro de PCDP, bem como a devida autorização para emissão.
Informe que o valor da tarifa, a disponibilidade de lugar e a franquia de bagagem estão sujeitos à alteração sem prévio aviso. Somente a emissão garante o valor da tarifa.

Atenciosamente,
CENTRAL DE NEGÓCIOS
Atendido por: Taciana Rocha de Carvalho
28/06/2017 21:21 - Taciana Rocha de Carvalho escreveu:
| Teste

[Protocolo:111311] Solicitação Finalizada

Prezado(a) Taciana Rocha de Carvalho,

O protocolo: 111311 foi finalizado com o estado fechado com êxito.

 Status: **ABERTO**
 Status: **ANDAMENTO**
 Status: **FINALIZADO**

Protocolo: 111311
Assunto da solicitação: Teste Treinamento

RESPOSTA

Prezado(a) Taciana Rocha de Carvalho,

Sua solicitação foi atendida.
Segue anexo a Cotação.
Aguardo registro de PCDP, bem como a devida autorização para emissão.
Informe que o valor da tarifa, a disponibilidade de lugar e a franquia de bagagem estão sujeitos à alteração sem prévio aviso. Somente a emissão garante o valor da tarifa.

2. Complementação de informações referente à solicitação em andamento:

Neste caso, já existe um protocolo aberto, porém incompleto.

Para inserir a informação faltante, o solicitante deve RESPONDER o e-mail em que foi informado o número do Protocolo.

Com isso, o consultor que está atendendo a solicitação poderá ter acesso imediato a informação faltante.

3. Solicitação em duplicidade:

Todos os e-mails e ligações serão registrados pelo sistema.

No entanto, em caso de duplicidade de solicitação, o consultor agrupará as solicitações em apenas um registro, para garantir que haja somente um Protocolo em atendimento.

Os demais protocolos serão finalizados, com o objetivo de evitar que a solicitação seja atendida mais de uma vez.

O solicitante será comunicado sobre o agrupamento dos Protocolos, bem como será informado sobre o número de Protocolo que deverá utilizar para acompanhar a solicitação.

Toda solicitação será atendida!

Prezado(a) **MAPA CGO CGGAB**,

Protocolo nº 111304 foi encerrado, considerando que há em nosso sistema outro Protocolo nº 111310 em atendimento.

Atenciosamente,

CENTRAL DE NEGÓCIOS

Atendido por: Ana Paula Ribeiro Mangia

4. Alteração da solicitação:

Ao identificar a necessidade de alteração de uma solicitação, o solicitante deve RESPONDER o e-mail recebido com o número de Protocolo da solicitação.

Ao responder o e-mail, o solicitante deve requerer o cancelamento da demanda.

A nova solicitação deve ser requerida em novo e-mail, gerando assim, outro Protocolo de atendimento.

Dessa forma, organizamos as informações, minimizamos possíveis ruídos de entendimento e, principalmente, conseguimos rastrear as informações com maior precisão.

5. Emissão via SCDP:

Neste caso, o Sistema de Concessão de Diárias e Passagens – SCDP envia as solicitações realizadas diretamente à nossa Central, não havendo necessidade de envio de e-mail ou ligação para abertura de uma solicitação.

Sendo assim, o solicitante será comunicado das ações adotadas e receberá a emissão da solicitação via e-mail.

6. Atendimento via 0800:

Quando o solicitante ligar no 0800 da Voetur Turismo serão apresentadas duas opções de atendimento:

1ª OPÇÃO: Novo atendimento. Neste caso será gerado um número de Protocolo para registro da solicitação.

2ª OPÇÃO: SOLICITAÇÃO EM ANDAMENTO. Nesta opção, o solicitante pode digitar o número do Protocolo, caso tenha anotado. Caso contrário, o solicitante deve aguardar o atendimento do consultor que o localizará.