



# Orientação GOL fila 499

Julho/22



A GOL reserva-se o direito de alterar as Regras de negócio aqui estabelecidas a qualquer momento.



## 1. Orientações GOL fila 499

O mercado da aviação utiliza a fila 499 para a comunicação de PNRs que tiveram um schedule change/ alteração involuntária e requer gestão do PNR por parte do emissor, sendo:

Passageiro protegido – com acomodação (voos com status WK/SC)

Passageiro não protegido – sem acomodação (voos apenas com status WK)

Hoje temos duas ações que direcionam o PNR para fila 499:

- a. PNR's acomodados em que foi dado o aceite da sugestão, via e-mail, pela agência ou pelo próprio passageiro;

Um PNR mesmo depois de aceito pode ter sofrido outras alterações portanto sempre que houver um PNR na fila 499 é necessário que a agência avalie a ação a ser tomada para a regularização e notifique os passageiros.

- b. PNR's acomodados sem gestão do voo que entram na janela de 48hs de antecedência ao voo;

PNR's na situação "passageiro não protegido" não se enquadram nessa situação e não são enviados para a fila em nenhuma das situações (a ou b).

Recomendamos efetuar a análise dos PNR's na fila e revisar os processos da agência pois no futuro todos os PNR's impactados serão comunicados através da fila 499, além do e-mail. Fique tranquilo você será informado quando houver novidades!

## 2. Em quais canais tenho acesso à fila 499:

DCP GUI: A fila poderá ser tratada através do DCP GUI pelas agências que possuem acesso a esta aplicação.

SWS (Webservice): Para ter acesso à funcionalidade de filas contatar o desenvolvedor dos sistemas utilizados em sua agência.

### Observações:

**SITE B2B: as tratativas realizadas pelo site garantem a reacomodação completa do PNR, sem envio para a fila 449.**



### 3. Materiais de apoio:

É possível encontrar os materiais de apoio na página de suporte comercial localizada na “home page” do site B2B agencias.

Seguem alguns materiais que recomendamos a consulta:

<https://www.voegol.com.br/agencias/suporte-comercial>

- ✓ Regra de negócio sobre DCP E-GOL
- ✓ DCP - Pronta referência
- ✓ G3 - Política de ADM geral
- ✓ Tratativa de filas
- ✓ Site B2B - Acomodação

A GOL pode alterar as regras a qualquer momento, fique atento as comunicações e atualizações disponibilizadas.