**Dez/22**

**Orientação GOL fila 499**



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

# **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)

* A partir de agora todos os PNRs que tiverem o voo cancelado ou alterado entrarão na fila 499, independente se for dado o aceite ou não via e-mail.
* Além de incluir o PNR na fila, também será possível a visualização e gestão via site B2B.
* Continuaremos a comunicar por e-mail os PNRs pendentes de gestão do voo.
* Todos os PNRs com voos futuros impactados, que requer gestão do voo, já constam na fila 499 para tratativa.
* As alterações de horário inferiores a 30min já possuem o auto aceite e os voos estão com status HK no PNR, porém é necessário que a agência informe os passageiros e remova o PNR da fila, conforme resolução 400 da ANAC.
* PNR’s acomodados sem gestão do voo terão auto aceite na janela de 48hs de antecedência ao voo, porém é necessário que a agência informe os passageiros e remova o PNR da fila.

# **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, no entanto não remove automaticamente o PNR da fila 499**

# **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 sabre 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.