

ID	Símbolos do Fluxo	Tipo de Processo	Nome da Etapa	Descrição Detalhada	Entradas	Saídas	Riscos e Controles
1	○ (Início)	Operacional	Solicitação de Passagem	O consultor acessa a plataforma InfoTravel para iniciar uma pesquisa de passagens aéreas para o cliente.	Requisitos do Cliente	Solicitação registrada	Informações incompletas — Validação manual necessária
2	□ (Tarefa)	Operacional	Pesquisa de Voos	O consultor pesquisa opções de voos (nacional ou internacional) no InfoTravel. São oferecidas várias tarifas, como Light, Plus, e Premium.	Dados da solicitação	Lista de opções de voos	Erro na conexão com GDS ou NDC — Intervenção manual possível
3	□ (Tarefa)	Operacional	Exibição de Tarifas e Regras Tarifárias	O consultor seleciona a tarifa mais adequada para o cliente, explicando as restrições das tarifas (Light, Plus, etc.).	Opções de voos	Tarifas e regras exibidas	O consultor depende do time aéreo para obter detalhes sobre tarifário
4	◇ (Decisão)	Operacional	Validação de Incentivos e Comissões	A validação de comissões e incentivos exige intervenção manual para ajustar margens e tarifas.	Tarifas selecionadas	Incentivos e comissões aplicados	Verificação manual necessária
5	□ (Tarefa)	Operacional	Finalização da Reserva	O consultor finaliza a reserva com base na tarifa escolhida e insere os dados do passageiro no sistema.	Dados de pagamento	Confirmação de pagamento	Verificação manual e intervenção possível
6	□ (Tarefa)	Operacional	Emissão de Bilhete	O sistema emite o bilhete após o pagamento, e o número de bilhete é gerado e integrado ao sistema financeiro.	Dados do bilhete	Bilhete emitido	Falhas na emissão automatizada — Intervenção manual requerida
7	◇ (Decisão)	Operacional	Reemissão de Bilhetes	Em caso de alteração de voo, o consultor solicita a reemissão do bilhete diretamente no sistema	Dados do bilhete	Bilhete reemitido	Risco de erro humano no processo manual
8	□ (Tarefa)	Gerencial	Geração de Relatório de Comissões	Após a emissão, a integração do bilhete ao sistema financeiro (Decision) é realizada para cálculo de comissões e taxas.	Dados de venda	Relatório gerado	Correção manual frequente dos relatórios financeiros
9	○ (Fim)	Finalização	Finalização do Processo	Após a emissão, o sistema financeiro (Decision) é atualizado. O processo de vendas é concluído, mas com a necessidade de verificações manuais.	Bilhete emitido	Informações financeiras integradas	O cliente pode enfrentar atrasos devido às verificações manuais