

ID do Processo	Símbolos do Fluxo	Nome da Etapa	Descrição Detalhada	Entradas	Saídas	Riscos e Controles	Oportunidades de Melhoria
1	□→□	Registro e parametrização das regras	Cada companhia aérea tem regras específicas, parte das regras é parametrizada no Decision, mas algumas condições mais específicas são conferidas e registradas manualmente em planilhas em excel	Regras específicas fornecidas pelas companhias	Relatórios de referência alimentado	A complexidade e a variabilidade das regras podem levar ao não cumprimento de condições específicas, resultando em perda de comissões devidas	Parametrizar o máximo possível das regras de comissão e incentivo no Decision, para reduzir o trabalho manual e evitar erros.
2	□→□	Recebimento das faturas	As comissões e incentivos são revisados manualmente, comparando os valores indicados com as condições registradas	Fatura da companhia	Lista de discrepâncias identificadas	O grande número de faturas e bilhetes dificulta a conferência completa, resultando em possíveis discrepâncias não identificadas	Criar dashboards ou painéis que permitam o monitoramento contínuo das faturas e das comissões recebidas, para identificar discrepâncias mais rapidamente.
3	□→□	Conferência de dados	Caso as comissões não estejam na fatura ou sejam incorretas, é feita uma análise detalhada para identificar possíveis erros ou situações específicas.	Detalhes dos bilhetes emitidos	Relatórios de conferência alimentado	O uso de planilhas não integradas e a falta do sistema centralizado podem levar à perda ou inconsistência de dados importantes para a conferência	Explorar a integração entre sistemas GDS e o sistema de conferência para reduzir a necessidade de verificar manualmente cada bilhete.
4	□→□	Comunicação com as companhias	Em casos de divergência, é enviado um e-mail solicitando a revisão, e em caso de aceitação, a companhia emite uma ordem de crédito que é incluída na fatura seguinte	Faturas analisadas	Solicitações enviadas por e-mail	Divergências nas interpretações de regras de comissão podem levar a disputas com fornecedores e atrasos na recuperação de valores, afetando ainda o fluxo de caixa	Monitorar métricas como o percentual de faturas conferidas, valores recuperados em auditorias e tempo médio para identificar e corrigir divergências.
5	□→□	Pagamento e controle financeiro	As comissões já abatidas nas faturas são conferidas. No caso de valores a receber, especialmente em relação a faturas credoras de companhias como Gol e Azul, é feito o acompanhamento até a entrada do crédito	Ordens de crédito	Faturas pagas	A demora na auditoria de faturas anteriores pode ultrapassar o prazo de um ano permitido para solicitar créditos, gerando prejuízos financeiros	Estabelecer um cronograma para revisar faturas dentro do prazo permitido para solicitação de créditos, priorizando as mais críticas.