

Reembolso

1. A empresa mantém indicadores de performance específicos para o tempo de reembolso (SLA interno), e esses dados são monitorados regularmente para identificar gargalos e oportunidades de melhoria?
2. Quais etapas atuais do processo de devolução geram mais atrasos – e como podemos eliminar ou simplificar (ex: validação manual, aprovação interna, verificação do meio de pagamento)?
3. Seria viável disponibilizar um painel de acompanhamento para o passageiro, com o status do reembolso em tempo real, de forma a reduzir retrabalho (contatos e abertura de novas reclamações)?

Alteração de voo pela empresa (horário, escala, poltrona etc.)

1. Como podemos automatizar o envio de avisos de alteração (ex: integração com WhatsApp/SMS/app) para que o passageiro seja notificado *imediatamente* após a alteração de rota ou equipamento?
2. Seria possível permitir que o passageiro escolha diretamente a nova opção (horário, poltrona, voo alternativo) por meio de um link interativo, evitando que ele precise entrar em contato com o atendimento?
3. Quais dados internos (previsão de ocupação, manutenção, meteorologia etc.) podem ser integrados com antecedência ao sistema para detectar alterações futuras e avisar o passageiro *antes* que elas aconteçam?
4. O sistema de alocação de assentos está integrado com os demais sistemas operacionais (controle de ocupação, despacho, check-in), permitindo que a alteração de poltrona seja feita de forma automatizada e com envio imediato de notificação ao passageiro?