

Mais Goiás

27/04

O Hurb, empresa brasileira que está no mercado há mais de 12 anos, sempre prezou pela transparência com os seus viajantes e, guiada pelo valor primordial de ser uma companhia feita de pessoas para pessoas, coloca o seu cliente em primeiro lugar.

Em relação à solicitação do Mais Goiás, o Hurb esclarece que:

Os pacotes de data flexível oferecidos pela companhia são aqueles promocionais, em que não é possível garantir uma data específica para a viagem no momento da compra, conforme especificado no regulamento do pacote e sabido pelo viajante. Os voos e o hotel da viagem são definidos de acordo com a disponibilidade do tarifário promocional. Dessa forma, o pacote é comercializado como uma oferta a ser executada dentro do período regulamentado, não sendo vinculada a um mês ou a qualquer data específica. Ao identificar as condições promocionais que embasam o serviço adquirido, as datas da viagem serão disponibilizadas sempre como sugestão, uma vez que, como dito acima, estamos tratando de pacotes com data flexível que possuem um regulamento específico.

A companhia reforça que busca priorizar as sugestões de datas preenchidas no Formulário enviado ao viajante, mas, caso não seja possível encontrar voos dentro do tarifário promocional e do regulamento do pacote comprado, é enviada uma outra opção disponível, considerando a validade do pacote, tudo de acordo com os termos do regulamento.

Com relação à questão dos hotéis, o Hurb informa ainda que está conduzindo, de forma individualizada, um diálogo com cada parceiro de rede hoteleira que fez algum tipo de reclamação, independente da sua natureza. Por questões legais, detalhes específicos não podem ser abertos.

Fora o acima citado, os viajantes impactados, aqueles que tiveram suas reservas canceladas pelos parceiros, o Hurb esclarece que a empresa conta com um setor de atendimento ao cliente que opera 24/7, com colaboradores prontos para sanar todas as dúvidas ou ajudar com qualquer imprevisto.

Prontos para solucionar as dúvidas dos seus viajantes e resolver imprevistos, o time de Customer Experience segue realizando seus atendimentos, como sempre, por chat, formulário e telefone. Nas últimas semanas, percebeu-se um aumento na demanda e, para

agilizar o processo, a companhia ampliou o quadro de pessoas do time e focou seus esforços em eliminar esse backlog. No Reclame Aqui, por exemplo, em março, levava-se 19 dias para a primeira resposta ao cliente. Em abril, esse número caiu para 6 dias e o time continua trabalhando para diminuir ainda mais esse intervalo. Também já foi respondido a maioria das indagações nesse portal. Usando o chatbot, é possível também direcionar melhor cada dúvida para os consultores especializados no assunto, o que contribui para respondê-las de forma mais rápida. O horário comercial da equipe de consultores também foi estendido para 24/7 visando atingir a meta de zerar as reclamações ainda em aberto o mais rápido possível.

Importante dizer também que, desde o retorno das viagens globais após a pandemia do Coronavírus, o setor de turismo vem enfrentando uma grande instabilidade na relação “oferta x demanda”, com redução da malha aérea e a indisponibilidade de tarifário promocional. Só em 2022, houve um aumento de mais de 27% em reclamações referentes às companhias aéreas no Brasil, segundo dados do portal consumidor.gov.br. É sabido que setores como hotelaria e empresas de aviação passaram, e ainda passam, por inúmeros desafios para atender seus clientes, seja para aloca-los em voos ou nas hospedagens adquiridas. E isso reflete em todo o setor. De acordo com as projeções do Sebrae, em estudo realizado em parceria com a Fundação Getulio Vargas (FGV), a recuperação consolidada do turismo está prevista apenas para o segundo semestre de 2023.

A companhia aproveita para esclarecer que oferece aos seus clientes 3 tipos de pacotes, que atendem a diferentes necessidades dos seus clientes:

1) pacote de data flexível é o promocional, que não permite ao viajante garantir uma data específica para a viagem logo no momento da compra. Os voos e o hotel da viagem são definidos de acordo com a disponibilidade do tarifário promocional.

2) pacote de data fixa, ou seja, aqueles que possuem uma data fixa de ida e volta. Excelentes para quem precisa se programar, com eles, no momento da compra, o viajante já consegue escolher uma das opções ofertadas de data de ida e volta da viagem, geralmente válidos para feriados e/ou períodos específicos.

3) pacotes sem aéreo, também chamados de “combo de diárias”, que podem ser utilizados em longos períodos do ano, dentro de um intervalo predeterminado, geralmente fora de alta temporada, feriados e eventos especiais.

Todas essas informações estão disponíveis em nosso [site](#).

A companhia reforça que, para proporcionar a melhor experiência ao cliente e se aproximar das suas expectativas de data de embarque, o Hurb permite que sejam recusadas datas sugeridas pela empresa durante o processo de agendamento da viagem e emprega tal prática por reconhecer a importância de estender a proposta de flexibilidade ao seu consumidor final.

Por fim, para se ter uma dimensão do alto volume das operações do Hurb, mais de 1.200.000 (um milhão e duzentos mil) produtos e serviços foram operados pela OTA em 2022. No mesmo ano, a companhia foi responsável pelo embarque de viajantes para 272 destinos, número 20% maior em relação a 2021. Para 2023, a companhia já operou mais de 439.000 viajantes, até a data de hoje.

Esses números atestam a capacidade do Hurb de operar altos volumes de pacotes, assim como demonstram o comprometimento da empresa com os seus clientes, mesmo que, globalmente, o setor de turismo ainda não tenha se recuperado totalmente dos efeitos da pandemia de coronavírus.

O Hurb frisa que segue prezando pela escuta ativa e cuidado com seus públicos e, por isso, está à disposição caso surjam eventuais dúvidas.

Cordialmente,

Equipe Hurb.