



COM-25-140

Quinta-feira, 9 de outubro de 2025

Prezadas Agências de Viagens,

Com o objetivo de oferecer uma melhor experiência de serviço, implementamos algumas atualizações em nosso Centro de Atendimento, **Copa Connect Agencies Desk**, motivo pelo qual você poderá notar diferenças ao acessar o menu de opções durante sua ligação.

A seguir, as principais novidades:

- Foi incluído um sistema de reconhecimento de voz no qual, ao informar que possui um PNR, você poderá mencioná-lo, e o sistema reconhecerá automaticamente o tipo de reserva e o direcionará ao menu correspondente.
 - Se a reserva for Copa Connect, o sistema enviará a chamada diretamente ao menu de Copa Connect, e você não precisará ouvir todo o menu de opções disponível.
 - Se não possuir uma reserva ou se a reserva for de GDS, a chamada seguirá o fluxo regular, onde você ouvirá o menu completo e deverá selecionar a opção 3 – Agências de Viagens.
 - As consultas sobre verificação de bagagem, requisitos de viagem, famílias tarifárias ou confirmação de itinerário serão atendidas por meio de respostas automatizadas ou via e-mail registrado na reserva. Esses casos não exigirão a intervenção de um agente.
 - Uma vez no menu de Copa Connect, para falar com um agente, selecione uma das seguintes opções:
 - Realizar mudanças.
 - Adicionar serviços.
 - Cancelar e reembolsar:
 - Cancelar e reembolsar.
 - Cancelar e deixar aberto.
 - Consultar status de reembolso.
 - Reclamações de bagagem.
 - Informações gerais:
 - Verificação de bagagem (resposta automatizada).
 - Informação de itinerário (resposta automatizada).
 - Correção de nome.
 - Consultas gerais.

O horário de funcionamento do nosso canal principal é de segunda a sexta-feira, das 7h00 às 20h00 GMT-5, e aos sábados, das 7h00 às 20h00 GMT-5. - 8:00 p.m. GMT-5 e aos sábados das 7:00 a.m. às 4:00 p.m. GMT-5. - 4:00 p.m. GMT-5.

Para entrar em contato com o Copa Connect Desk, siga as etapas abaixo:

- Ligue para nossa central telefônica (consulte os números disponíveis em [copa.com](#)).
- Selecione o idioma desejado.
- Marque a **opção 2** para indicar que não precisa de atendimento ConnectMiles.
- Se possuir um **PNR**, marque a **opção 1** e, em seguida, informe o código PNR. Caso não tenha um código PNR, marque a **opção 2**.
- Se o PNR informado na etapa anterior for de **Copa Connect**, o sistema redirecionará sua chamada ao menu de Copa Connect. Se na etapa anterior você não possuía uma reserva, selecione a **opção 3 – Agências de Viagens**.
- No menu de **Agências de Viagens**, selecione a **opção 1 – Copa Connect**.

Veja a seguir os tipos de serviço oferecidos no balcão do Copa Connect:

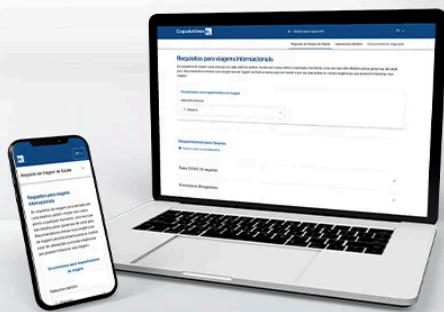
Suporte pós-venda e assistência telefônica - Copa Connect Web, Direct e Tech Partners.

- Gerenciamento de remarcações voluntárias e involuntárias
- Serviços especiais
- Suporte à pré-seleção de assentos
- Cancelamento de itinerário
- Suporte para tarifas privadas
- Adicionar bebê à reserva
- Emissão manual
- Suporte a erros de emissão
- Problemas especiais de multidestinos e escalas
- Abertura de casos de suporte
 - Suporte técnico
 - Suporte a credenciais
 - Consultas gerais

Temos um Web Support Centre para solicitações de suporte técnico e onde você pode encontrar nosso manual do usuário, vídeos tutoriais e guia de instalação do MirFLX for Copa Connect Web.

Centro de suporte

**Encontre aqui os
Requisitos
de viagem**



[copa.com](#)



A STAR ALLIANCE MEMBER