

Guia de padronização para envio de pedidos de táxi por e-mail
Documento para repasse aos clientes da central · Triagem inteligente

Resposta direta: sim — o formato mais assertivo é colocar os dados **no corpo do e-mail**, com campos claros (passageiro, telefone, origem, destino e horário). Assim a triagem automática lê o pedido imediatamente, sem depender só de anexos.

1. Formato recomendado — corpo do e-mail

Para pedidos de **1 a 5 viagens**, pedir aos clientes que copiem e preencham este modelo no corpo da mensagem:

ASSUNTO: Solicitação de táxi - [Nome ou empresa] - [Data]

PASSAGEIRO: Nome completo do passageiro

TELEFONE: (00) 00000-0000

ORIGEM: Endereço completo de embarque

DESTINO: Endereço completo de destino

HORÁRIO: dd/mm/aaaa hh:mm (ou escrever IMEDIATO)

OBS: Informações adicionais (opcional)

Exemplo preenchido

ASSUNTO: Solicitação de táxi - Arcelor - 15/07/2026

PASSAGEIRO: Maria Silva

TELEFONE: (24) 99257-1884

ORIGEM: Multiterminais TIPI, Distrito Industrial, Itatiaia

DESTINO: Rua Dr. João Cabral Flexa, Recanto das Borboletas, Resende

HORÁRIO: Imediato

OBS: Passageiro aguarda no portão principal

Várias viagens no mesmo e-mail

Repetir o bloco para cada viagem, separando com uma linha em branco ou o título **VIAGEM 2:**, **VIAGEM 3:**, etc.

2. Formato para muitas viagens — planilha Excel

Quando forem **6 ou mais viagens** (hotéis, empresas, eventos), pedir planilha anexa com **uma linha por viagem**:

Passageiro	Origem	Destino	Telefone	Horário
João Souza	Hotel Central, Av. Brasil 100	Aeroporto Galeão	(21) 99999-1111	08:00
Ana Lima	Fábrica Norte	Hospital São Lucas	(21) 99999-2222	09:30

Regras da planilha:

- Usar a **primeira aba** do ficheiro
- Um passageiro por linha — não juntar vários nomes na mesma célula
- Preferir **.xlsx** ou **.csv**
- Evitar células mescladas e tabelas em PDF escaneado
- Até 50 viagens por ficheiro; acima disso, dividir em dois envios

3. Assunto do e-mail

Recomendado	Evitar
Solicitação de táxi – Hotel XYZ – 15/07/2026	(vazio), só "ENC:" ou "RES:"
Pedido transporte – João Silva – amanhã 08h	Assuntos genéricos: "Olá", "Urgente", "Fwd"

4. Remetente e tipo de mensagem

Usar

- E-mail de pessoa ou setor operacional
- reservas@empresa.com, recepcao@, logistica@
- Pedido novo no início da mensagem

Evitar

- no-reply@ / notifications@ (vai para revisão manual)
- Só histórico de e-mails antigos sem pedido novo
- Newsletters, cobranças, RH, marketing

5. O que prejudica a triagem automática

Situação	Consequência
E-mail só com "Segue anexo" e sem dados no corpo	Depende 100% do anexo; mais lento e menos preciso
PDF escaneado (foto/imagem)	Texto não é lido; vai para revisão manual
Várias viagens num parágrafo corrido	Risco de extrair dados errados ou incompletos
Endereços incompletos ("hotel", "aeroporto")	Operador precisa confirmar manualmente

6. Ordem de precisão (do melhor ao pior)

1	Corpo do e-mail com campos PASSAGEIRO, TELEFONE, ORIGEM, DESTINO, HORÁRIO
2	Planilha Excel/CSV com uma viagem por linha
3	Word ou TXT estruturado com os mesmos campos
4	PDF com texto selecionável
5	PDF imagem / scan / foto — evitar

7. Checklist para o cliente (antes de enviar)

✓	Item
	Passageiro identificado com nome completo?
	Telefone de contacto incluído?
	Origem com endereço completo?
	Destino com endereço completo?
	Horário definido ou escrito "Imediato"?
	Uma viagem por bloco (texto) ou por linha (planilha)?
	Assunto descritivo com "Solicitação de táxi"?

Mensagem pronta para a Veritas enviar aos clientes:

Prezado cliente, para agilizar o despacho de táxi solicitamos que os pedidos por e-mail incluam **no corpo da mensagem** os campos: Passageiro, Telefone, Origem, Destino e Horário (modelo em

anexo). Para listas com muitas viagens, utilize planilha Excel com uma linha por passageiro. Evite enviar apenas PDF escaneado ou mensagens automáticas (no-reply). Assunto sugerido: *Solicitação de táxi – [nome] – [data]*. Obrigado pela colaboração.

VERITAS · Gestão de Táxi · Triagem Inteligente · HorizonsTech

Caixa de pedidos monitorizada automaticamente — e-mails na caixa original permanecem intactos.