



## AGRUPAMENTO DE ESCOLAS ORDEM DE SANTIAGO

### ESCOLA BÁSICA E SECUNDÁRIA ORDEM DE SANTIAGO

CURSO PROFISSIONAL - TÉCNICO DE OPERAÇÕES TURÍSTICAS TURMA: 3ªA ANO LECTIVO 2019/2020

DISCIPLINA: Marketing Turístico e Vendas

MÓDULO 6: “Prestar assistência ao cliente, turista e/ou visitante em operações turísticas”

#### FICHA DE TRABALHO Nº07

Nome Completo: \_\_\_\_\_ N° do Aluno: \_\_\_\_\_  
Classificação: \_\_\_\_\_ Professor(a): \_\_\_\_\_ Data: \_\_\_ / \_\_\_ /20\_\_

TEMPO PREVISTO PARA A ACTIVIDADE: 3 módulos de 50 minutos

Com base numa breve leitura aos textos de apoio: “Cálculo dos preços e contratação do meio de transporte adequado ao serviço” e “Informações mais relevantes”, responda às seguintes questões:

#### ⇒Cálculo dos preços e contratação do meio de transporte adequado ao serviço

Para a correta elaboração de orçamentos devemos ponderar:

- Custo de produção (fixos e variáveis);
- Caracterizar, exaustivamente, os serviços que integram o produto ou serviço
- Efetuar o cálculo correto dos custos decorrentes da realização de tais serviços ou produto.
- Concorrência;
- Mercado (conjuntura, sazonalidade, comunicação)
- Comissões (agências de viagens e turismo)
- Impostos (fundamentalmente o IVA)
- Mark up (margem de lucro)

Para a correta elaboração de ‘orçamentos turísticos’ será necessário calcular os custos de:

- Estabelecimentos Hoteleiros ou Similares de Hotelaria e restauração
- Meios de Transporte utilizados – Transferes; Autocarro; Cruzeiros; Avião; Comboio
- Serviços especializados – Assistente; Guias Interpretes; Transferistas/Correio; Motoristas
- Entradas em Monumentos, Museus, etc.
- Outro tipo de visitas
- Mark-up (todos os serviços)

Devemos ter sempre em atenção:

- Horários de abertura e encerramento dos locais a visitar;
- Dias de descanso semanal;
- Horas extras do pessoal especializado;
- N° mínimo de pessoas para a realização das visitas;
- Se as refeições têm bebidas incluídas;
- Normas e leis pelas quais se regem todas as unidades prestadoras de serviços envolvidas no programa;

#### Informações mais relevantes

Antes da venda de uma viagem turística a agência deve informar, por escrito ou por qualquer outra forma adequada, os clientes que se desloquem ao estrangeiro sobre a necessidade de passaportes e vistos, prazos para a respetiva obtenção e formalidades sanitárias e, caso a viagem se realize no território de Estados membros da União Europeia, a documentação exigida para a obtenção de assistência médica ou hospitalar em caso de acidente ou doença.

Quando seja obrigatório contrato escrito, a agência deve, ainda, informar o cliente de todas as cláusulas a incluir no mesmo. Considera-se forma adequada de informação ao cliente a entrega do programa de viagem que inclua os elementos referidos nos números anteriores.

Qualquer descrição de uma viagem bem como o respetivo preço e as restantes condições do contrato não devem conter elementos enganadores.

### **Obrigações acessórias**

As agências devem entregar aos clientes todos os documentos necessários para a obtenção do serviço vendido.

Aquando da venda de qualquer serviço, as agências devem entregar aos clientes documentação que mencione o objeto e características do serviço, data da prestação, preço e pagamentos já efetuados, exceto quando tais elementos figurem nos documentos referidos no número anterior.

## **Viagens organizadas**

### **Programas de viagem**

As agências que anunciarem a realização de viagens organizadas deverão dispor de programas para entregar a quem os solicite. Os programas de viagem deverão informar, de forma clara e precisa, sobre os elementos referidos nas alíneas *a)* a *l)* do artigo 22.º e ainda sobre:

- a)* A exigência de passaportes, vistos e formalidades sanitárias para a viagem e estada;
- b)* Quaisquer outras características especiais da viagem.

### **Carácter vinculativo do programa**

A agência fica vinculada ao cumprimento pontual do programa, salvo se:

- a)* Estando prevista no próprio programa a possibilidade de alteração das condições, tal alteração tenha sido inequivocamente comunicada ao cliente antes da celebração do contrato;
- b)* Existir acordo das partes em contrário, cabendo o ónus da prova à agência de viagens.

### **Informação sobre a viagem**

Antes do início de qualquer viagem organizada, a agência deve prestar ao cliente, em tempo útil, por escrito ou por outra forma adequada, as seguintes informações:

- a)* Os horários e os locais de escalas e correspondências, bem como a indicação do lugar atribuído ao cliente, quando possível;
- b)* O nome, endereço e número de telefone da representação local da agência ou, não existindo uma tal representação local, o nome, endereço e número de telefone das entidades locais que possam assistir o cliente em caso de dificuldade;
- c)* Quando as representações e organismos previstos na alínea anterior não existirem, o cliente deve em todos os casos dispor de um número telefónico de urgência ou de qualquer outra informação que lhe permita estabelecer contacto com a agência;
- d)* No caso de viagens e estadas de menores no País ou no estrangeiro, o modo de contactar diretamente com esses menores ou com o responsável local pela sua estada;
- e)* A possibilidade de celebração de um contrato de seguro que cubra as despesas resultantes da rescisão pelo cliente e de um contrato de assistência que cubra as despesas de repatriamento em caso de acidente ou de doença;
- f)* Sem prejuízo do disposto na alínea anterior, no caso de a viagem se realizar no território de Estados membros da União Europeia, a documentação de que o cliente se deve munir para beneficiar de assistência médica e hospitalar em caso de acidente ou doença;
- g)* O modo de proceder no caso específico de doença ou acidente.

## **Documentos para Viajar**

Todos os passageiros devem, antes de iniciar a viagem, verificar se são portadores dos documentos de identificação exigidos pelo país para onde se deslocam.

Antes de efetuar a aquisição do título de transporte, informe-se previamente de quais as condições requeridas para entrada e permanência no país(es) de destino:

- Na companhia aérea ou na sua agência de viagens;
- Na respetiva Embaixada ou Consulado.

### **Caso geral**

Regra geral, os documentos exigidos são (\*):

- Passaporte ou Bilhete de Identidade, nos voos no espaço da União Europeia;
- Passaporte, nos voos para fora do espaço da União Europeia.

(\*) Apenas alguns países da União Europeia aceitam a Cédula Pessoal, para menores

### **Viagens para os EUA**

- A partir de 21 de Outubro de 2004, os cidadãos dos países incluídos no U.S. Visa Waiver Program (Portugal é um dos países) só podem entrar nos EUA se forem detentores de passaporte de leitura ótica.
- Caso não sejam portadores de passaporte de leitura ótica, apenas é permitida entrada nos EUA aos detentores de Visto dos EUA válido.
- Para informação mais detalhada consulte o sítio da Embaixada dos Estados Unidos da América em Lisboa.

## **Restrições de líquidos – Novas medidas de segurança na aviação civil**

Face aos últimos acontecimentos ocorridos em 10 de Agosto de 2006, e no intuito de proteger todos os passageiros contra o novo tipo de ameaça com explosivos líquidos, a União Europeia adotou medidas de segurança que vêm restringir a quantidade de líquidos permitidos a passar nos pontos de rastreio.

Estas novas medidas de segurança entraram em vigor pelas 00h00 do dia 6 de Novembro de 2006, em todos os Aeroportos da União Europeia e nos Aeroportos da Noruega, Islândia e Suíça.

Estas medidas de segurança aplicam-se:

- A todos os passageiros;
- Nos pontos de rastreio de todos os aeroportos da UE; e
- Para todos os destinos.

### **Informações relativas à localidade ou locais a serem visitados**

Decorrente da grande diversidade de programações turísticas, as informações a serem transmitidas variam de acordo com as características de cada uma delas.

De qualquer modo, a simples transmissão de informações de formas correta e coerente minimiza os impactos que o turismo causa nas localidades.

A ordenação das explicações é feita por cada profissional, conforme a localidade visitada. Não existe ordem definida como a mais correta, apesar de muitas informações terem de ser obrigatoriamente passadas no início, e outras no final.

Em cada contexto, as informações a serem transmitidas no que diz respeito à localidade visitada são:

- Como se estrutura socialmente a localidade visitada;
- História do local e seu desenvolvimento até à atualidade;
- Importância local, regional, nacional ou mundial da localidade visitada;
- Hábitos e costumes relevantes;
- Curiosidades, lendas e histórias locais. Em geral, este item é o que desperta o interesse na maioria dos turistas;
- De que forma os residentes recebem os turistas;
- Como os turistas deverão agir para serem mais bem tratados e causarem menor impacto na comunidade local;
- Produtos artesanais ou típicos: a sua história e onde será melhor adquirir-los (preço e qualidade);
- Gastronomia: informações sobre comidas e bebidas típicas, quais são e os cuidados com a sua ingestão;
- Clima e cuidados relativos (protetor solar, casacos, gorros, etc.);
- Características específicas da fauna e flora;
- Geografia e aspetos importantes do relevo e da paisagem;
- Centros comerciais e respetivo horário;
- Localização e fuso horário;
- Estruturação turística (informações sobre hotéis, agências, transportes, etc.);
- Principais atrativos existentes e respetivo horário de visita;
- Locais para troca de moeda;

Ainda no caso dos atrativos, podem acrescentar-se informações sobre:

- Permissão ou proibição de máquinas fotográficas, câmaras de vídeo, etc.;
- Existência e localização de sanitários, guarda-volumes, lojas de souvenirs, sistemas de segurança.

### **Informações em relação à programação**

No que se refere à programação, é importante transmitir aos passageiros todas as informações que possam vir a ser necessárias ao bom aproveitamento da viagem. É preferível pecar pelo excesso de dados do que pela falta deles.

Os principais itens a serem mencionados são:

- Informações sobre o trajeto, a distância a ser percorrida, tempo de percurso aproximado, tempo e locais previstos para a próxima parada;
- Meio de transporte utilizado;
- Horário de saída e horário previsto de chegada;
- Procedimentos em caso de atrasos e tolerância máxima;
- Equipamentos necessários ao programa (calçado apropriado, roupa de banho ou mais formal, protetor solar, toalhas, repelentes de insetos, etc.);
- O que está ou não incluído no pacote (refeições, bebidas, entradas em museus, etc.);
- Quais são e quais não são passeios ou visitas opcionais; Paragens técnicas – onde, duração e motivo.

❶ - Que **aspectos** devem ser tidos em conta na **elaboração** de **orçamentos turísticos**?

---

---

---

---

---

---

❷ - Que tipo de informações mais pertinentes, devem as **agências de viagens** comunicar aos seus clientes **antes da venda** de uma **viagem turística**?

---

---

---

---

---

---

❸ - Retire dos textos supracitados **quatro informações** que considere mais relevantes que uma agência de viagens deve **esclarecer os seus clientes** antes de viajar.

---

---

---

---

---

---

❹ - Quais foram as **novas medidas de segurança** implementadas no que diz respeito a **restrição de líquidos**? Quando é que as mesmas **entraram em vigor** e para quem se aplicam?

---

---

---

---

---

---

---

---

❺ - Diga, por palavras suas, o que entende por ser **Informações em relação à programação**.

---

---

---

---

---

---

---

---

❻ - Enuncie **dois documentos exigidos** quando se viaja a título **geral**.

---

---

---

---

---

---

❼ - **Informações** no que concerne, por exemplo, gastronomia, clima, hábitos e costumes, história, locais para troca de moeda, localização e fuso horário, etc, **são relativas** a \_\_\_\_\_.  
(complete de modo a obter uma afirmação correcta)

