



**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 Nº04**

**Nome Completo:** \_\_\_\_\_ **Nº do Aluno:** \_\_\_\_\_  
**Classificação:** \_\_\_\_\_ **Professor(a):** \_\_\_\_\_ **Data:** \_\_\_ / \_\_\_ /20\_\_

**TEMPO PREVISTO PARA A ACTIVIDADE: 2 módulos de 50 minutos**

Com base numa breve leitura ao texto de apoio: “Assistência a Passageiros – Transfer de chegada e partida”, responda às seguintes questões:

**Programação do *transfer* chegada/partida e respetiva contratação**

Os *transfers* dizem respeito ao transporte de passageiros de um ponto para o outro, sendo os mais comuns aqueles pedidos para as chegadas e partidas entre o aeroporto e os hotéis.

De seguida enunciam-se algumas considerações gerais que devem ser tidas em conta na programação de um *transfer*:

- Evitar etapas quilométricas demasiado longas e seguidas;
- Não ajustar excessivamente o tempo deixando margens para imprevistos;
- Ter em conta o dia da semana que corresponde a cada dia da viagem e prever as atividades de acordo com isso;
- Confirmar os horários dos diferentes serviços utilizados, os trâmites assim como o tempo necessário;
- Ter em atenção os tempos médios das distâncias a percorrer. A título indicativo sugere-se a seguinte tabela:

<b>Meio de Transporte</b>	<b>Distância por Hora (Km/h)</b>
Automóvel / Autocarro	Em circuito urbano: 30 a 40 kms / hora Em via rápida: 60 a 90 kms / hora Em auto-estrada: 90 a 100 kms / hora
Comboio	Em linha estreita: 30 a 50 kms / hora Em via larga e rápida: 80 a 90 kms / hora Em alta velocidade: 150 kms / hora

A maior parte dos *transfers* é realizada por via rodoviária, geralmente em autocarros equipados para o efeito. Por existirem diversos tipos de autocarros, com configurações distintas, e algumas delas possuírem restrições em relação a alguns trâmites operacionais, é importante para o representante da agência conhecer as diferenças essenciais antes do início de cada viagem.

Os veículos podem variar quanto à quantidade de lugares, ao posicionamento dos mesmos, ao número de andares (um ou dois) e aos equipamentos incluídos (ar condicionado, som ambiente, TV, DVD, Frigobar, etc.).

Saber com antecedência quais são as características do veículo em que vai ser realizada a viagem é importante para que o representante da agência possa programar o *transfer* e o seu trabalho.

Alguns *transfers* também podem ser realizados em veículos menores, como carrinhas ou automóveis. Os serviços realizados neste caso são, em geral, mais curtos, dirigidos a um grupo pequeno de passageiros ou a uma clientela VIP.

❶ - De que **modo** são realizados os **transfers** e qual o **meio de transporte** é mais utilizado para o efeito?

---

---

---

---

---

---

❷ - Em que **situações** é que os transfers podem também ser realizados em **veículos menores**? Dê **exemplos** deste tipo de veículos.

---

---

---

---

---

---

❸ - Comente a seguinte afirmação: “Os **veículos** utilizados nos **transfers** podem **variar em muito** nas suas **características** relativamente ao **equipamento que possuem**”.

---

---

---

---

---

---

❹ - Diga, por palavras suas, o que **entende** por ser os *transfers*.

---

---

---

---

---

---

---

---

❺ - Refira os **tempos médios das distâncias** que, por exemplo um **comboio** pode percorrer.

---

---

---

---

---

---

---

---

❻ - Enuncie **duas considerações gerais** que devem ser tidas em conta na **programação** de um **transfer**.

---

---

---

---

---

---

---

---

**BOM TRABALHO!!!**  
A Professora: Helena Rodrigues

Projeto cofinanciado:

**Lisb@20<sup>20</sup>**

**PORTUGAL**  
**2020**

 **UNIÃO EUROPEIA**  
Fundo Social Europeu