

**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 Nº02**

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

**TEMPO PREVISTO PARA A ACTIVIDADE: 3 módulos de 50 minutos**

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

**1.8– Tratamento de clientes idosos e deficientes**

**Princípios básicos**

- Os passageiros com mobilidade reduzida (PRMs) têm os mesmos direitos que os outros cidadãos à liberdade de movimentos e à liberdade de escolha. Este princípio também se aplica às viagens aéreas, à semelhança do que acontece com todas as outras áreas da vida.
- As transportadoras aéreas, os aeroportos e outros prestadores de serviços têm a responsabilidade de corresponder às necessidades destes passageiros. Por outro lado, os PRMs também são responsáveis pela especificação das suas necessidades, no momento adequado e através dos canais de comunicação adequados.
- A informação deve ser disponibilizada de modo a que os PRMs possam planear e efetuar as suas viagens.
- Os custos decorrentes da disponibilização dos serviços adequados às necessidades dos PRMs não podem ser-lhes diretamente imputados.
- A incapacidade não deve ser equiparada a uma doença, pelo que não deve ser exigida aos PRMs nenhuma declaração médica relativa à sua incapacidade como condição para viajarem.
- As organizações representativas dos PRMs serão consultadas sobre questões relevantes para os PRMs.
- Será dada formação adequada aos funcionários, a fim de que estes compreendam e vão de encontro às necessidades dos PRMs.
- As ações para controlo e segurança devem ser executadas de forma a respeitar a dignidade dos PRMs.
- Deve ser dada a possibilidade aos PRMs de se manterem tão autónomos quanto possível.

**Práticas das Transportadoras**

- Nenhuma transportadora poderá recusar um PRM como seu passageiro, salvo se este/a não poder ser transportado/a de acordo com as condições de segurança ou se não puder ser fisicamente acomodado. Quando o transporte de um PRM for recusado, as transportadoras explicarão, de forma clara e explícita, as razões da recusa.

- Se um PRM declarar que é autónomo (autossuficiente e capaz de prover autonomamente às suas necessidades físicas durante o voo) a transportadora deve aceitar essa declaração, não ficando, em consequência, obrigada a fornecer qualquer assistência a bordo que implique condições especiais de saúde, de segurança ou de higiene.
- As companhias, por ocasião da renovação de aeronaves das suas frotas, farão opções de carácter técnico e operacional que beneficiem o acesso e facilidades a bordo.
- Quando não for possível a um PRM efetuar um voo direto (designadamente no caso de o voo ser operado por um avião de pequenas dimensões) as transportadoras empenhar-se-ão em sugerir alternativas aceitáveis.
- Independentemente das dimensões do aeroporto e do avião, os procedimentos de embarque e desembarque dos PRM devem respeitar a sua dignidade.
- As transportadoras disponibilizarão, sempre que as dimensões o permitam, equipamentos e facilidades a bordo que contribuam para uma maior autonomia dos PRMs, desde que respeitem os limites de saúde, de segurança e de higiene.
- Os PRMs terão a liberdade de escolher o seu lugar, sujeita às normas de segurança. As transportadoras explicarão de forma clara e explícita os motivos da não atribuição de um lugar específico, quando o pedido não poder ser satisfeito por motivos de segurança.
- Os cães-guia certificados serão transportados na cabina, de acordo com as normas da transportadora e a legislação nacional relativa à importação de animais. O seu transporte será efetuado gratuitamente.
- Os PRMs não terão que suportar quaisquer encargos adicionais pelo transporte de equipamento básico para a sua mobilidade ou outro equipamento de assistência básica.
- As transportadoras deverão tomar todas as medidas possíveis no sentido de evitar dano ou perda dos equipamentos acima referidos. Quando se verifique dano ou perda, as transportadoras providenciarão as medidas necessárias para prover às necessidades individuais imediatas de mobilidade.

## **Legislação aplicável**

No dia 26 de Julho de 2008, entrou em vigor o Regulamento (CE) n.º 1107/2006, do Parlamento Europeu e do Conselho, relativo aos direitos das pessoas com deficiência e das pessoas com mobilidade reduzida no transporte aéreo.

As disposições do Regulamento (CE) n.º 1107/2006 aplicam-se a todos os passageiros à partida de um aeroporto situado no território de um Estado-Membro da União Europeia ou no território de um país terceiro com destino a um aeroporto situado na União Europeia, se a transportadora aérea operadora for comunitária.

## **Direitos**

O Regulamento (CE) n.º 1107/2006 estabelece os seus direitos no território dos Estados-Membros da União Europeia.

Qualquer pessoa com deficiência ou que se encontre limitada, permanente ou temporariamente, na sua mobilidade quando utiliza o transporte aéreo tem direito a receber atenção adequada e a adaptação às suas necessidades específicas do serviço disponibilizado a todos os passageiros.

Para oferecer às pessoas com deficiência e às pessoas com mobilidade reduzida oportunidades de viajarem de avião comparáveis às dos outros cidadãos é necessário assegurar-lhes assistência gratuita, adequada às suas necessidades e organizada de forma a evitar interrupções e atrasos independentemente do aeroporto ou da transportadora aérea envolvida.

## Como solicitar a assistência

1. Antes de viajar, pense no tipo de assistência que poderá necessitar no aeroporto, ao embarcar ou desembarcar, ou no avião.
2. Ao fazer a reserva da viagem deve requisitar à transportadora aérea, à agência de viagem ou ao operador turístico, no máximo até 48 horas antes da hora programada de partida, a assistência que necessita para viajar.
3. Procure, com antecedência, conhecer a planta e localização das facilidades do aeroporto, nomeadamente no que se refere aos Pontos Designados, para o embarque e para o desembarque, através do respetivo site ou telefonando diretamente para o aeroporto.

## A assistência no aeroporto

4. Ao chegar ao terminal de partidas de um aeroporto para iniciar viagem, os passageiros devem contactar o Ponto Designado de Chegada a anunciar que chegaram ao aeroporto.
5. O passageiro é posteriormente acompanhado por um funcionário do aeroporto, devidamente identificado, até ao seu lugar no avião.
6. Neste percurso o passageiro tem direito a assistência pessoal e de bagagem no check-in, nos controlos de segurança, de fronteira e de embarque.
7. Ao chegar ao destino final, o passageiro é acompanhado desde o respetivo lugar no avião até ao Ponto Designado de Partida existente na área de chegadas do Aeroporto.
8. Neste percurso o passageiro tem direito a assistência pessoal e de bagagem.

❶ - De que modo são identificados os **passageiros de mobilidade reduzida**? Relativamente aos outros cidadãos **têm os mesmos direitos** no que concerne às **viagens aéreas**?

---

---

---

---

---

---

❷ - O que acontece quando um **passageiro mobilidade reduzida** se declara como sendo **autónomo**?

---

---

---

---

---

❸ - Comente a seguinte afirmação: “Todos os **cães – guias** são transportados na **cabina**”.

---

---

---

---

---

[illegible]

This image shows a single sheet of white paper with horizontal blue ruling lines. The lines are evenly spaced and run across the width of the page. There are no margins, text, or other markings on the paper.

[illegible]

4