

PLANO REGIONAL DE VALORIZAÇÃO TURÍSTICA DAS VILAS VÊNETAS



A CARTA DE SERVIÇOS DAS VILAS VÊNETAS

*Deliberação da Junta regional n. 2390 de 4 de agosto 2009
Deliberação da Junta regional n. 1809 de 13 de julho 2010*

ÍNDICE

A Carta de Serviços das Vilas lugares de cultura

I. APRESENTAÇÃO pág. 3

II. PRINCÍPIOS FUNDAMENTAIS pág. 3

A vila, como bem cultural

A vila, como valorização do território circundante Igualdade e imparcialidade
continuidade

Homogeneidade do produto “Vilas Vênetas”

Cortesia,

III. REQUISITOS MÍNIMOS pág. 4

Acessibilidade do elemento caracterizante

Garantia de horários de abertura

Confiança do produto em termos de serviços oferecidos

Preços e tarifas

Gestão de ingressos gratuitos

IV. COMPROMISSOS E STANDARDS DE QUALIDADE pág. 5

Regularidade e frequência

Boas-vindas

V. RECOMENDAÇÕES pág. 6

Regulamento interno

Guarda-volumes

Estacionamentos

Obrigações das vilas e do intermediário turístico

Disponibilidade de serviços higiênicos

VI. TUTELA E PARTICIPAÇÃO pág. 6

Reclamações, propostas e sugestões

Comunicação

Revisão e atualização

A Carta de serviços das Vilas estruturas receptoras

VII. A CARTA DE SERVIÇOS SIMPLIFICADA pág. 7

VIII. FORMULÁRIO DE RECLAMAÇÃO pág. 8

I. APRESENTAÇÃO

A presente Carta de serviços pretende responder à exigência de estabelecer princípios e regras comuns para a valorização das Vilas Vênetas e do seu território como produto turístico.

A este fim foram definidos standards comuns às vilas nas quais os proprietários tenham aderido ao presente documento, permitindo assim, de um lado, aos operadores turísticos a promoção orgânica do produto turístico-cultural “Vilas Vênetas” e, de outro lado, aos turistas de reconhecerem nas “Vilas Vênetas” uma destinação de qualidade com uma identidade bem definida; além disso, tal Carta constitui um instrumento de comunicação e informação que permite conhecer os serviços oferecidos, de verificação de que os standards dos mesmos sejam respeitados e para exprimir avaliações através do formulário de reclamação.

A Carta será atualizada periodicamente de modo à consolidar os níveis de qualidade atingidos e registrar as mudanças positivas ocorridas através da realização de projetos de melhoria, que podem surgir também pela monitoração periódica das opiniões dos visitantes.

A adesão à Carta de serviços constitui pressuposto de prioridade para a inclusão da vila no circuito de promoção turística da Região do Vêneto.

II. PRINCÍPIOS FUNDAMENTAIS

A Carta de serviços respeita os seguintes princípios fundamentais:

- **a vila, como bem cultural**, assim como definido pelo catálogo da IRVV- Instituto Regional de Vilas Vênetas- é significativa pelas suas reconhecidas características históricas, arquitetônicas, artísticas ou paisagísticas e constitui uma atração turística;
- **a vila como valorização do território circundante**, por assumir caráter de produto turístico-cultural integrado, as “Vilas Vênetas” devem interagir com o território para valorizá-lo e por sua vez serem também valorizadas pelo mesmo, em consideração ao papel que durante os séculos tiveram na evolução social, cultural e econômica do Vêneto;
- **igualdade e imparcialidade**, os serviços são oferecidos com base no princípio de igualdade, garantindo um tratamento igual a todos os cidadãos, sem distinção de nacionalidade, sexo, língua, religião, opinião política;
- **continuidade**, os proprietários das vilas que aderem a presente Carta garantem continuidade e regularidade na utilidade das mesmas. Em caso de impossibilidade temporária de utilização total ou parcial, se comprometem em avisar antecipadamente as partes interessadas e adotar todos os procedimentos necessários para reduzir ao mínimo os inconvenientes e a restituir o mais breve possível às condições adequadas;

- **homogeneidade do produto “Vilas Vênetas”**, a fim de assegurar que o produto turístico-cultural “Vilas Vênetas” seja acolhido pelo visitante como tal, é necessário que cada vila que adere a presente Carta possua os requisitos mínimos e se comprometa a manter durante o tempo um nível de qualidade dos serviços turísticos oferecidos com base nos standards definidos no presente documento;
- **cortesia**, ao visitante deve ser garantido um tratamento gentil e respeitoso por parte daqueles que o acolhem. Aqueles que se relacionam com os visitantes devem ser dotados de identificação, disponíveis e preparados a responder corretamente a cada informação solicitada.

III. REQUISITOS MÍNIMOS

- **acessibilidade como elemento caracterizante:** a vila deve garantir ao visitante o acesso aos ambientes significativos do ponto de vista histórico, arquitetônico, artístico ou paisagístico que a diferencia.
- **garantia de horários de abertura:** modalidade e período de abertura declarados ao público e/ou aberturas com reserva confirmada devem ser respeitados integralmente, salvo impedimentos ocasionais, que devem igualmente ser comunicados imediatamente ao público (dependendo dos casos on-line, com comunicação as agências, tour operador, outros intermediários turísticos).
- **Confiabilidade no produto em termos de serviços oferecidos:** todos os serviços turísticos oferecidos (instrumentos de suporte da visita, pessoal de secretaria e informações, eventuais bookshop, pontos de restauração, acompanhadores, serviços higiênicos, etc.) devem ser disponíveis no período de visita.
- **Preços e tarifas:** são previstos preços e tarifas diferenciadas segundo a tipologia de usuário (público/operadores) que solicita o serviço. Aos operadores turísticos e intermediários são reservados preços líquidos, confidenciais e não disponíveis ao público, que sejam diferentes dos preços brutos da lista. Estes últimos são publicados em um site web, material promocional em papel, cartazes, etc. e utilizados no caso de solicitação de orçamentos pelos diferentes usuários pelos operadores/intermediários. Preços e tarifas relativos a cada serviço oferecido pela vila (ingresso, bookshop, aluguel de espaços, serviços de catering, etc.) são aplicados com transparência e uniformidade de tratamento em relação a todos os tipos de usufruidores.
- **gestão de ingressos gratuitos:** os guias turísticos e os líderes de grupo que acompanham os grupos poderão participar gratuitamente à visita da vila; isto é válido também para os acompanhadores de pessoas com mobilidade reduzida.

O desrespeito aos requisitos mínimos previstos na presente Carta constitui pressuposto para exclusão da vila da Lista regional das vilas que aderem à Carta de serviços e da prioridade nas ações promocionais desenvolvidas pela Região do Vêneto.

IV. COMPROMISSOS E STANDARDS DE QUALIDADE'

Fator / indicador de qualidade	Compromissos assumidos pela vila
Regularidade e frequência	
Dias e horários de abertura	A abertura da vila acontece através de reserva. Eventuais restrições de período (dias fixos de fechamento) ou extensão (dias fixos de abertura) devem ser divulgadas ao público até o mês de outubro de cada ano, referente ao ano sucessivo.
Informações e reservas	A vila se compromete em responder de modo competente, exaustivo e pontual as solicitações de informação e reserva por telefone, fax e e-mail, disponibilizando os relativos contatos. As línguas estrangeiras declaradas utilizáveis devem ser conhecidas por parte do pessoal encarregado. A resposta deve ser encaminhada ao solicitante em um prazo máximo de até 48 horas do recebimento da solicitação.
Disponibilidade de informações on line	Todas as informações úteis a fins turísticos relacionadas à vila são disponíveis em um endereço web de propriedade ou de terceiras partes e devem ser periodicamente atualizadas.
Recepção	
Informação e orientação	A vila coloca a disposição um ponto de recepção e informação (info point) com pessoal capaz de fornecer adequadas indicações aos visitantes que ingressam na vila em relação os conteúdos e as modalidades de visitação.
Material informativo e de apoio à visita	No info point estão disponíveis materiais informativos em carta com uma breve, mas significativo perfil histórico, artístico e paisagístico da vila, e ainda eventuais notícias da família proprietária quando história e diretamente relaciona-se a gerência. São ainda disponíveis materiais informativos com informações sobre preços, serviços existentes, iniciativas e encontros abertos ao público e eventuais ofertas relacionadas à vila.
Material informativo para a valorização do território	Na vila o info point estão disponíveis os materiais impressos com informações sobre aspectos do território circundante (outras vilas vênetas abertas à visitação, lugares de interesse relevante turístico-cultural, ambientes de restauração, exercícios receptivos, etc.), fornecidos pelos escritórios e entidades filiadas.
Acessibilidade	As áreas internas e externas acessíveis aos visitantes devem ser indicadas com clareza em todas as informações direcionadas ao público. Eventuais restrições temporárias ou definitivas das áreas visitadas devem ser declaradas ao público imediatamente. Deve acontecer de modo específico e exaustiva comunicação das áreas não acessíveis à visitação para pessoas com mobilidade reduzida. A vila deve ainda dispor de assentos (cadeiras ou bancos) pelo menos em uma das áreas visitáveis para os usuários que sentem necessidade de repousar.
Ações de difusão direcionada das iniciativas culturais abertas ao público	A vila se compromete em divulgar cada iniciativa aberta ao público (mostras, exposições, congressos, encontro culturais, etc.) interessantes à vila através de adequados meios de informação, ou ainda mantendo a disposição material fornecido pelos escritórios e entidades parceiras.
Cobertura assecurativa	A vila possui uma cobertura assecurativa de responsabilidade civil por danos ocorridos a terceiros nas áreas abertas a visitação (externas e internas).

V. RECOMENDAÇÕES

- **Regulamento interno**

Cada vila deverá possuir um próprio regulamento interno com indicações dos limites e dos comportamentos aos quais o visitador deve limitar-se. Tal regulamento deverá ser exposto na secretaria, bilheteria ou no info point.

- **Guarda-volumes**

Por motivo de proteção dos bens mantidos na vila, o corpo de colaboradores, pode solicitar aos hóspedes de depositarem nos espaços reservados como guarda-volumes, grandes bolsas, mochilas, guarda-chuvas e eventuais outros objetos potencialmente perigosos.

- **Estacionamento**

Em ocasião de eventos que reúnam um número considerável de hóspedes o proprietário da vila deverá assegurar-se de possuir a disposição áreas para utilizar como estacionamento proporcional ao fluxo de público esperado.

- **Obrigações da vila e do intermediário turístico**

Os proprietários das vilas e os intermediários turísticos farão um acordo sobre a modalidade de desimpedimento em caso de total ou parcial incapacidade do quando negociado em fase de reserva da visita e/ou de outros serviços.

- **Disponibilidade de serviços higiênicos**

O proprietário da vila que dispõe de serviços higiênicos fora da vila deve divulgá-lo nos modos e nas formas mais apropriadas a fim de dar ampla difusão aos mesmos.

VI. TUTELA E PARTICIPAÇÃO

RECLAMAÇÕES, PROPOSTAS E SUGESTÕES.

Os usuários que eventualmente encontrassem a ausência de respeito aos compromissos contidos na Carta de serviços podem utilizar o módulo apropriado, anexo ao presente, que poderá ser entregue diretamente, por e-mail, correio ou através de fax ao endereço pré-impreso no módulo ou ainda através dos seguintes sujeitos: Recepção da vila, Escritórios turísticos reconhecidos (IAT), Intermediário turístico interessado (guia, agência de viagem, tour operador etc.).

As reclamações serão avaliadas por um Comitê pela Satisfação do Usuário apropriadamente constituído pelas associações que compartilham conteúdos da presente Carta de serviços e que efetuará uma monitoração periódica das reclamações. Aos mesmos o Comitê deverá responder em um prazo máximo de 30 dias do recebimento.

Utilizando os mesmos módulos a serem solicitados e entregues com nas modalidades indicadas para as reclamações, os visitantes podem formular sugestões direcionadas ao melhoramento da organização e do fornecimento de serviços: cada proposta será objeto de cuidadosa análise e será considerada para um constante melhoramento dos serviços oferecidos.

No caso em que no gerenciamento de uma reclamação as partes não atingissem uma solução compartilhada o Comitê pela Satisfação do Usuário poderá propor um recurso ao instrumento de resolução da controvérsia, o guichê di conciliação, ativo nas Câmeras de Comércio territorialmente competentes.

COMUNICAÇÃO

A Carta da qualidade dos serviços será divulgada na entrada dos edifícios, no sito Internet, nos escritórios de informação e recepção turística e poderá ser consultada através de solicitação nos info point nos horários de abertura do mesmo.

REVISÃO E ATUALIZAÇÃO

A Carta é submetida a atualizações periódicas a cada seis meses e no caso em que ocorressem modificações significativas dos serviços. Tais modificações devem ser informadas e solicitadas a Junta regional Direção Turismo, Palácio Sceriman, Cannaregio 168 – 30121 Veneza.

A CARTA DE SERVIÇOS DAS VILAS ESTRUTURAS RECEPTIVAS

A Carta de serviços simplificada.

Com deliberação da Junta regional n. 1809 de 13 de julho 2010 foi adotada uma Carta de serviços simplificada em relação às vilas que são que estão inscritas no catálogo do Instituto Regional de Vilas Vênete - IRVV – mas que no circuito do edifício catalogado como vila vêneta desenvolvem atividades de empresa aberta ao público (de visitação, de restauração, ou outro).

Considera-se que para estas vilas não seja necessário solicitar a adesão a Carta de serviços aprovada com a deliberação n. 2390/2009, mas seja suficiente possuir determinados requisitos mais propriamente ligados ao aspecto histórico cultural das vilas.

Para as vilas, portanto, que são abertas ao público e em posse dos requisitos mínimos previstos pela Carta de serviços (ver pág. 4), será suficiente garantir a posse dos seguintes elementos ou dos seguintes compromissos:

- ✓ presença de pessoal adequadamente preparado que acompanhe e ilustre, quando solicitado pelo turista, as características históricas, artísticas e arquitetônicas da vila e do eventual parque;
- ✓ presença de um info point no qual disponibilizar material informativo da vila vêneta;
- ✓ disponibilidade de material informativo sobre o aspecto do território e das outras vilas vênetas que aderiram a Carta dos Serviços;
- ✓ divulgar ao hóspede eventuais iniciativas culturais que acontecem nas vilas e no território colocando a disposição material fornecido pelos escritórios IAT e/ou entidades participantes;
- ✓ cobertura assegurativa, se necessário, para responsabilidade civil por danos a terceiros nas áreas visitáveis internas e externas.

A Carta de serviços das Vilas Vênetas lugares de cultura é válida também para as vilas vênetas que, ainda não havendo a possibilidade de permitir o acesso ao público do corpo residencial ou dos outros edifícios históricos, possam ainda render acessíveis ao turista o parque ou os jardins monumentais da mesma vila;

Alla Regione del Veneto
Direzione Turismo
Palazzo Sceriman
Cannaregio n. 168
30121 – Venezia
Tel. 041/2792653-2654
Fax. 041/2792601
e.mail: turismo@regione.veneto.it

FORMULÁRIO DE RECLAMAÇÃO

(POR FAVOR PREENCHER A MÃO)
RECLAMAÇÃO APRESENTADA POR:

SOBRENOME _____

NOME _____

NASCIDO/A EM _____ PROV. _____ NA DATA _____

RESIDENTE EM _____ PROV. _____

RUA _____ CEP _____

TELEFONO _____ FAX _____

e-mail _____

OBJETO DA RECLAMAÇÃO

MOTIVO DA RECLAMAÇÃO:

SOLICITAÇÕES DE MELHORIAS DOS SERVIÇOS

Informa-se, como especificado no art. Regulamento (UE) 2016/679 do Parlamento Europeu e do Conselho de 27 de abril de 2016, Regulamento Geral sobre a Proteção de Dados (GDPR), que os dados pessoais serão tratados e utilizados exclusivamente a fim de responder a presente reclamação.

DATA _____

ASSINATURA _____

A presente reclamação será respondida em um prazo de até 30 dias