



Fevereiro de 2020

Cofinanciado por:



## ÍNDICE

<b>Aspetos gerais e informativos .....</b>	<b>3</b>
<b>O que é a Rede de Museus de Évora? .....</b>	<b>3</b>
<b>Quais as entidades parceiras do projeto? .....</b>	<b>3</b>
<b>Qual o preço do Évora Ticket? .....</b>	<b>3</b>
<b>Há descontos sobre o valor do bilhete? .....</b>	<b>3</b>
<b>As crianças pagam bilhete? .....</b>	<b>3</b>
<b>Quais são os locais incluídos no bilhete? .....</b>	<b>3</b>
<b>Quando irá reabrir o Palácio de Dom Manuel? .....</b>	<b>4</b>
<b>A Sé de Évora e a Igreja de São Francisco/Capela dos Ossos estão incluídas no bilhete? .....</b>	<b>4</b>
<b>Onde é que o cliente pode obter mais informação sobre a Rede e os locais incluídos no bilhete? .....</b>	<b>4</b>
<b>Existe informação impressa sobre o Évora Ticket e a Rede de Museus de Évora para disponibilizar ao cliente? .....</b>	<b>4</b>
<b>Os folhetos devem estar sempre à vista do cliente? .....</b>	<b>4</b>
<b>Além dos pontos de venda, onde é que o cliente pode adquirir o Évora Ticket? .....</b>	<b>4</b>
<b>Onde é que o cliente pode aceder a informação sobre alterações nos horários de funcionamento dos locais, bem como outros avisos importantes? .....</b>	<b>4</b>
<b>Em que idiomas está disponível a informação sobre o Évora Ticket? .....</b>	<b>4</b>
<b>Se o cliente quiser contactar a rede de parceiros, como pode fazê-lo? .....</b>	<b>4</b>
<b>Qual a previsão em termos de tempo para a obtenção de uma resposta a um e-mail enviado para info@evoraticket.pt? .....</b>	<b>5</b>
<b>Existe algum contacto telefónico da Rede de Museus de Évora? .....</b>	<b>5</b>
<b>Se o cliente quiser voltar a visitar um dos locais com o mesmo bilhete, é possível? .....</b>	<b>5</b>
<b>Se um cliente quiser devolver o bilhete, é possível? .....</b>	<b>5</b>
<b>Todos os locais cobram entradas? .....</b>	<b>5</b>
<b>Todos os locais têm o mesmo horário? .....</b>	<b>5</b>
<b>Notas importantes sobre o atendimento ao cliente .....</b>	<b>5</b>
<b>Reclamações .....</b>	<b>6</b>
<b>Se o cliente quiser fazer uma reclamação relativa à Rede de Museus, como deve proceder? .....</b>	<b>6</b>
<b>Existe um livro de reclamações físico nos pontos aderentes da Rede de Museus de Évora? .....</b>	<b>6</b>

## Aspetos gerais e informativos

### O que é a Rede de Museus de Évora?

A Rede de Museus de Évora resulta de uma parceria entre várias entidades que criaram um bilhete único, chamado «Évora Ticket», para dar a conhecer os seus equipamentos culturais por um valor fixo.

### Quais as entidades parceiras do projeto?

Câmara Municipal de Évora

Direção Regional de Cultura do Alentejo

Fundação Eugénio de Almeida

Museu do Relógio

Museu Nacional Frei Manuel do Cenáculo — Direção-Geral do Património Cultural

Palácio Duques de Cadaval

Turismo do Alentejo, ERT

Universidade de Évora

### Qual o preço do Évora Ticket?

Os preços do bilhete variam entre os 8€ (um dia), os 10€ (dois dias) e os 12€ (três dias).

### Há descontos sobre o valor do bilhete?

Não, não poderá ser feito qualquer desconto (sénior, estudante, etc.).

### As crianças pagam bilhete?

A entrada é gratuita até aos 12 anos.

### Quais são os locais incluídos no bilhete?

1. Megalítica Eborá/Convento dos Remédios: Avenida de S. Sebastião
2. Palácio de Dom Manuel: Rua 24 de Julho, n.º 1
3. Museu do Artesanato e do Design (MADE): Praça 1.º de Maio, n.º 3
4. Museu do Relógio: Palácio Barrocal, Rua de Serpa Pinto, n.º 6
5. Casa Nobre e Ruínas da Rua de Burgos: Rua de Burgos, n.º 5
6. Igreja do Salvador: Rua do Salvador, n.º 2
7. Museu Nacional Frei Manuel do Cenáculo: Largo do Conde de Vila Flor
8. Centro de Arte e Cultura (Fundação Eugénio de Almeida): Largo do Conde de Vila Flor
9. Casas Pintadas (Fundação Eugénio de Almeida): Largo do Conde de Vila Flor
10. Coleção de Carruagens (Fundação Eugénio de Almeida): Largo Dr. Mário Chicó
11. Palácio Duques de Cadaval: Rua Augusto Filipe Simões
12. Centro Interativo-de Arqueologia/Palácio do Vimioso: Largo de Dom Miguel de Portugal, n.º 2
13. Colégio do Espírito Santo (Universidade de Évora): Rua do Cardeal Rei, n.º 6

Cofinanciado por:

### **Quando irá reabrir o Palácio de Dom Manuel?**

Não existe ainda uma data concreta, mas espera-se que seja até ao final do primeiro semestre de 2020.

### **A Sé de Évora e a Igreja de São Francisco/Capela dos Ossos estão incluídas no bilhete?**

Não, nesta fase estes dois locais não estão incluídos no bilhete. Para os visitar, será necessário adquirir o bilhete próprio de cada um deles.

### **Onde é que o cliente pode obter mais informação sobre a Rede e os locais incluídos no bilhete?**

No folheto distribuído pelos locais incluídos no bilhete e no site da Rede de Museus de Évora: [www.evoraticket.pt](http://www.evoraticket.pt)

### **Existe informação impressa sobre o Évora Ticket e a Rede de Museus de Évora para disponibilizar ao cliente?**

Sim, existe um folheto em três línguas (português, inglês e espanhol) que pode e deve ser disponibilizado a qualquer pessoa que queira saber mais informações sobre a Rede. Existe também um rollup exposto em cada um dos locais de venda do bilhete

### **Os folhetos devem estar sempre à vista do cliente?**

Sim, os folhetos deverão, obrigatoriamente, estar disponíveis na recepção de cada unidade hoteleira ou em local próprio e facilmente visível pelo visitante, para que este possa levar consigo um exemplar, caso seja do seu interesse.

### **Além dos pontos de venda, onde é que o cliente pode adquirir o Évora Ticket?**

O Évora Ticket está à venda fisicamente em cada um dos locais incluídos no bilhete (ver acima), podendo também ser adquirido no Posto de Turismo de Évora, em [www.evoraticket.pt](http://www.evoraticket.pt) e em [www.bol.pt](http://www.bol.pt). Irá também estar disponível noutros locais, como na FNAC, rede CTT, Worten, etc.

### **Onde é que o cliente pode aceder a informação sobre alterações nos horários de funcionamento dos locais, bem como outros avisos importantes?**

No site da Rede de Museus de Évora: [www.evoraticket.pt](http://www.evoraticket.pt)

### **Em que idiomas está disponível a informação sobre o Évora Ticket?**

A informação está disponível em português, espanhol e inglês, quer no folheto, quer no site.

### **Se o cliente quiser contactar a rede de parceiros, como pode fazê-lo?**

Se o assunto não puder ser esclarecido diretamente pelo operador de venda do bilhete, o cliente poderá enviar um e-mail para [info@evoraticket.pt](mailto:info@evoraticket.pt). Este procedimento não se aplica a reclamações (ver ponto 4).

### **Qual a previsão em termos de tempo para a obtenção de uma resposta a um e-mail enviado para [info@evoraticket.pt](mailto:info@evoraticket.pt)?**

Sempre que possível, a Rede de Museus de Évora procurará responder a e-mails recebidos no prazo de 48 horas.

### **Existe algum contacto telefónico da Rede de Museus de Évora?**

Não, o único contacto direto para a Rede de Museus é o endereço de e-mail [info@evoraticket.pt](mailto:info@evoraticket.pt). Em alternativa, o cliente pode contactar diretamente cada uma das entidades parceiras através dos contactos disponíveis em [www.evoraticket.pt](http://www.evoraticket.pt).

### **Se o cliente quiser voltar a visitar um dos locais com o mesmo bilhete, é possível?**

Sim, um cliente pode voltar a usar o mesmo bilhete quantas vezes quiser, desde que este se encontre dentro da validade (um, dois ou três dias). Para isso, deverá ser efetuado o registo de saída do cliente, caso contrário não será possível voltar a registar a entrada.

### **Se um cliente quiser devolver o bilhete, é possível?**

Não se aceitam trocas ou devoluções do bilhete. Para mais informações, o cliente poderá consultar as Condições de Utilização em [www.evoraticket.pt](http://www.evoraticket.pt).

### **Todos os locais cobram entradas?**

Não, há locais de entrada individual gratuita, como é o caso da Casa Nobre e Ruínas da Rua de Burgos, da Igreja do Salvador, do Convento dos Remédios e do Palácio de Dom Manuel. Sempre que possível, deve aconselhar-se o cliente a utilizar o bilhete em primeiro lugar nos locais cuja entrada é habitualmente paga, deixando para último aqueles que são de entrada gratuita.

### **Todos os locais têm o mesmo horário?**

Não, os locais têm horários e dias de encerramento diferentes. Sempre que possível, o cliente deve ser informado acerca deste facto e aconselhado a consultar o site [www.evoraticket.pt](http://www.evoraticket.pt) para obter informação sobre o horário e dia de encerramento de cada local.

### **Notas importantes sobre o atendimento ao cliente**

- Todos os colaboradores envolvidos na venda do bilhete único e no acolhimento ao visitante devem procurar manter-se informados acerca da Rede de Museus de Évora e eventuais alterações que possam surgir, por forma a prestar um bom serviço ao cliente.
- Para tal, deverão visitar regularmente a página [www.evoraticket.pt](http://www.evoraticket.pt) e tomar conhecimento sobre a existência de avisos/alertas (encerramento de algum dos espaços devido a obras, etc.).

## Reclamações

### Se o cliente quiser fazer uma reclamação relativa à Rede de Museus, como deve proceder?

As reclamações devem ser feitas, exclusivamente, no livro de reclamações eletrónico disponibilizado pela Rede de Museus de Évora em [www.evoraticket.pt](http://www.evoraticket.pt). Basta entrar no site e clicar no canto inferior esquerdo, dando início ao processo.

### Existe um livro de reclamações físico nos pontos aderentes da Rede de Museus de Évora?

Não existe um livro físico, pelo que, caso o cliente pretenda fazer a sua reclamação em papel, terá de lhe ser disponibilizado o livro de reclamações do ponto de venda em que se encontre.

## Ficha técnica do projeto

### Edição de conteúdos e coordenação geral

Turismo do Alentejo, ERT©

### Parceiros

Câmara Municipal de Évora  
Direção Regional de Cultura do Alentejo  
Fundação Eugénio de Almeida  
Museu do Relógio  
Museu Nacional Frei Manuel do Cenáculo — Direção-Geral do Património Cultural  
Palácio Duques de Cadaval  
Universidade de Évora

### Design gráfico de materiais promocionais

3H Comunicação

### Fotografia

Manuel Gomes da Costa

### Gestão de projeto e transformação digital

ExpandiServe – Sistemas de Informação, Lda.

### Equipamentos

Nov@bit Informática, Lda.

[info@evoraticket.pt](mailto:info@evoraticket.pt)

[www.evoraticket.pt](http://www.evoraticket.pt)

Cofinanciado por: