

NORTE 2020

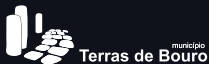
PROGRAMA OPERACIONAL REGIONAL NORTE

PORTUGAL
2020



UNIÃO EUROPEIA

Fundo Europeu
de Desenvolvimento Regional



Referenciais de qualidade para atividades e serviços de turismo de natureza no

Parque Nacional da Peneda-Gerês



CompetiTUR

Parque Nacional Peneda-Gerês

Referenciais de qualidade para atividades e serviços de turismo de natureza no Parque Nacional da Peneda-Gerês

FICHA TÉCNICA

Edição: ADERE Peneda-Gerês · Escola Superior de Desporto e Lazer (IPVC) · INCUBO

Coordenação: Carla Rodrigues (ADERE-PG) e Joel Pereira (IPVC-ESDL)

Conceção de conteúdos: Carla Rodrigues (ADERE-PG), Joel Pereira (IPVC-ESDL), Paulo Castro e Sofia Alves (Ponte Natura, Lda.)

Imagens: ADERE-PG, IPVC-ESDL e banco de imagens unsplash.com

Design gráfico e Produção: CLA

Ano de edição: 2018

ISBN

O ENQUADRAMENTO

A iniciativa Peneda-Gerês CompetiTUR (Oper. NORTE-02-0853-FEDER-000029) tem como prioridade a competitividade das empresas da economia do turismo, em particular das que oferecem turismo de natureza, inseridas nos municípios da região da Peneda-Gerês, um território que, do ponto de vista dos fatores de competitividade e diferenciação do destino, tem já a seu favor o facto de ser o único Parque Nacional do país, uma Reserva da Biosfera declarada pela UNESCO e uma área protegida reconhecida pela Carta Europeia do Turismo Sustentável.

O projeto tem por base uma parceria institucional e colaborativa entre a ADERE-PG (Associação de Desenvolvimento das Regiões do Parque Nacional da Peneda-Gerês), a Incubo (Associação para o Centro de Incubação de Base Tecnológica do Minho) e a ESDL (Escola Superior de Desporto e Lazer, do Instituto Politécnico de Viana do Castelo), tendo recebido o apoio do NORTE 2020 – Sistema de Apoio às Ações Coletivas para Territórios de Baixa Densidade – Qualificação, para financiamento da sua execução (85%).

Neste documento apresenta-se o trabalho coordenado pela ADERE-PG e pela ESDL, que teve por objetivo a criação de dois referenciais de qualidade para as empresas do setor do Turismo de Natureza e do Turismo Ativo que operam na região do Parque Nacional:

Um referencial para as empresas dos vários setores da atividade turística (alojamento, restauração e similares, animação turística, agências de viagens, transportes e informação turística), que pretendam qualificar e adaptar a sua oferta às novas tendências do mercado do Turismo de Natureza, com enfoque para o mercado que se enquadra no conceito do produto *walking*;

Um segundo referencial para as empresas de animação turística que pretendam qualificar-se no segmento do Turismo Ativo.

Neste trabalho, colaboraram com a ADERE-PG a empresa Ponto Natura e com a ESDL diferentes especialistas das áreas do desporto e do turismo ativo.

1 REFERENCIAL DE QUALIDADE PARA A OFERTA TURÍSTICA ESPECIALIZADA NO PRODUTO WALKING

O Turismo de Natureza é um dos segmentos do setor do turismo com maiores taxas de crescimento, sendo que as previsões da Organização Mundial do Turismo apontam para a continuidade deste crescimento, em particular, na Europa. Tal facto é considerado como uma mais-valia para o território do Parque Nacional da Peneda-Gerês, pela possibilidade de desenvolvimento económico, mas igualmente como uma potencial ameaça, se não for desenvolvido tendo em consideração a correta gestão dos recursos e valores naturais e culturais presentes e a devida atenção para com as comunidades que nele habitam.

O Parque Nacional da Peneda-Gerês (PNPG), único parque nacional português, é um dos principais, senão o principal, destino de Turismo de Natureza da região Norte e de Portugal, sendo o pedestrianismo uma das suas principais ofertas diferenciadoras.

Tendo isto em consideração, a ADERE Peneda-Gerês tem vindo a trabalhar no desenvolvimento e na implementação de uma estratégia global para todo o território do PNPG, que procura promover

a qualificação da oferta de Turismo de Natureza - em particular a oferta enquadrada no conceito do pedestrianismo ou *walking* - não só em termos de infraestruturas e equipamentos, mas também no que respeita à componente dos serviços, envolvendo neste processo os empresários da economia do turismo.

Neste seguimento, foi desenvolvida uma matriz de qualidade para serviços e atividades turísticas *walk friendly*, que tem como principal objetivo incentivar e orientar a implementação de um conjunto de iniciativas que permitam às empresas da economia do turismo, do território do PNPG, qualificar e adaptar a sua oferta às novas tendências do mercado do Turismo de Natureza, com enfoque para o mercado que se enquadra no conceito do produto *walking/caminhadas/passeios pedestres/descoberta*. A matriz de qualidade para serviços e atividades turísticas *walk friendly* deve, assim, ser considerada uma ferramenta de apoio para as empresas que procuram qualificar-se e posicionar-se no segmento do *walking/caminhadas/passeios pedestres/descoberta*,



considerado para o PNPG o produto com maior aptência.

A qualificação dos serviços e das atividades que constituem a oferta do território é determinante para que o destino Peneda-Gerês se possa consolidar e posicionar no mercado. Por outro lado, face à estratégia nacional de promoção do Turismo de Natureza, liderada pelo Turismo de Portugal I.P. através da iniciativa *Portuguese Trails*, é de todo conveniente que este território se organize e se demarque enquanto destino com oferta qualificada. É disto que trata a iniciativa Peneda-Gerês CompetiTUR e é este o objetivo da matriz de qualidade para serviços e atividades turísticas *walk friendly*.

Para a elaboração desta matriz foram considerados os referenciais, requisitos legais e normas de qualidade aplicáveis ao setor, a nível nacional e internacional, bem como o trabalho de caracterização e diagnóstico desenvolvido junto das empresas locais do setor do turismo (alojamento, restauração e similares, animação turística, agências de viagens, transportes e informação turística).

O trabalho de caracterização das empresas baseou-se na aplicação e tratamento de um questionário de autoavaliação. Com base nos resultados obtidos, foi elaborado um relatório de avaliação crítica das empresas, por setor de atividade, que integrou um conjunto de recomendações de melhoria e de adaptação, compatíveis com o nível de qualidade que as empresas *walk friendly* devem apresentar. A partir daqui, delinearão-se os conceitos e as boas práticas que devem estar presentes nas empresas que pretendam qualificar-se no produto *walking*.



O QUE É

O referencial “matriz de qualidade para serviços e atividades turísticas *walk friendly*” aqui apresentado, é uma ferramenta de apoio para as empresas do território do PNPG que procuram qualificar-se e posicionar-se no segmento do *walking*/caminhadas/passeios pedestres/descoberta. Esta matriz de qualidade não tem caráter obrigatório nem sustenta qualquer processo de certificação. Apenas procura enquadrar e sistematizar um conjunto de critérios, conceitos e de boas práticas que devem estar presentes nas empresas que pretendam qualificar-se no produto *wal-*

king e, desta forma, alinharem-se com a estratégia territorial de posicionamento do PNPG enquanto destino diferenciador de Turismo de Natureza – *Walking*, bem como com a estratégia nacional *Portuguese Trails* (Turismo de Portugal, I.P.). Traduz, em última instância, o perfil das empresas e os critérios que são valorizados pelo mercado, seja o turista enquanto cliente final, seja um operador turístico especializado que procura vender o que de melhor existe e que satisfaça as necessidades e exigências dos seus clientes.

OBJETIVOS

A elaboração da matriz de qualidade para serviços e atividades turísticas *walk friendly* assume os seguintes objetivos principais:

- Promover a qualificação da oferta de Turismo de Natureza – em particular a oferta enquadrada no conceito *walking*/caminhadas/passeios pedestres/descoberta;
- Disponibilizar uma ferramenta de apoio para as empresas que procuram qualificar e posicionar a sua oferta no segmento do *walking*/caminhadas/passeios pedestres/descoberta no PNPG;
- Reforçar a relação B2B entre as empresas locais e entre estas e os operadores turísticos, na medida em que a matriz pode ser a sua referência de

cumplicidade, onde todas as partes de revêm;

- Favorecer o alinhamento da estratégia local de qualificação e promoção do Turismo de Natureza com a estratégia nacional *Portuguese Trails*, encabeçada pelo Turismo de Portugal, I.P.;
- Contribuir para o posicionamento do Parque Nacional da Peneda-Gerês enquanto destino de Turismo de Natureza - *walking*;
- Contribuir para a criação de uma rede qualificada de serviços e de atividades *walk friendly* que possa sustentar e dinamizar a Grande Rota Peneda-Gerês;
- Abrir caminho para a preparação do processo de internacionalização da oferta “*Walking Peneda-Gerês*”.

A QUEM SE DIRIGE

A matriz é dirigida a todas as empresas da economia do turismo que atuam no território do PNPG (na totalidade da área dos municípios de Melgaço, Arcos de Valdevez,

Ponte da Barca, Terras de Bouro e de Montalegre) e que procuram qualificar-se enquanto oferta *walk friendly*.

COMO UTILIZAR

A matriz integra um corpo comum a todos os setores de atividades, com recomendações gerais aplicáveis a qualquer serviço ou atividade turística. Pormenoriza depois os critérios e as boas práticas que devem ser observadas em cada um dos serviços: alojamento, restauração e similares, animação turística, agências de viagens, transportes e informação turística. A partir da *check list* proposta na matriz, e em função do setor de atividade, as empresas podem facilmente avaliar o seu

"estado atual" e identificar os aspetos que podem ser melhorados para aumentar o patamar de qualidade da sua oferta, enquanto oferta *walk friendly*.

As empresas podem ainda aprofundar o seu processo de qualificação se complementarem as recomendações contidas nesta matriz com os referenciais de qualidade definidos na matriz 7 (Comparação dos requisitos de normas, boas práticas e formação – pedestrianismo) do ponto 2 do presente documento.







**MATRIZ DE QUALIDADE PARA A OFERTA
TURÍSTICA ESPECIALIZADA NO PRODUTO *WALKING*** >

CRITÉRIOS DE QUALIDADE PARA SERVIÇOS E ATIVIDADES WALK FRIENDLY					
CRITÉRIOS RECOMENDADOS A TODO O TIPO DE EMPRESAS		C	NC	aM	NA
1	Cumprir a legislação aplicável ao setor.				
2	Estar localizada no Território do Parque Nacional da Peneda-Gerês (área total dos cinco municípios). No caso das empresas de animação turística, transporte e agências de viagens, podem estar sedeadas fora do Território do PNPG, mas têm que desenvolver parte da sua oferta dentro do Território.				
3	Estar aberta ao público ao longo de todo o ano (exceto num período de descanso pré-anunciado devidamente articulado com a oferta similar na zona, por forma a evitar uma rutura dos serviços disponíveis de cada tipologia).				
4	Oferecer um serviço profissional de atendimento ao cliente, pelo menos, em português e inglês.				
5	Disponer de staff com formação para prestar informação sobre percursos.				
6	Disponibilizar informação (em papel e/ou digital) sobre o Território do PNPG e a "Rede de trilhos do PNPG", designadamente: <ul style="list-style-type: none"> – Mapa do PNPG⁽¹⁾ (disponibilizar em papel); – Brochura do PNPG⁽²⁾; – Outra informação "Visitar o PNPG"⁽³⁾; – Mapas ou topóquias dos percursos pedestres no PNPG (disponibilizar em papel ou digital, através dos links para páginas do ICNF, Câmaras Municipais e ADERE-PG); – Código de Conduta de Visitantes em Áreas Protegidas⁽⁴⁾. 				
7	Disponibilizar informações úteis e facilidades aos caminhantes/utinizadores de percursos pedestres no PNPG, designadamente: <ul style="list-style-type: none"> – O Código de boas práticas "walking Peneda-Gerês"; – O sistema ou procedimento definido em caso de emergência; – Previsão meteorológica no PNPG para o período de estada (fontes: https://www.accuweather.com/pt/pt/portugal-weather ou http://www.ipma.pt/pt/otempo/prev.localidade.hora/index.jsp); – Listagem de contactos de emergência e contactos úteis; – Listagem e contactos de outros serviços turísticos do território, especialmente os serviços <i>walk friendly</i>; – Listagem e contactos dos serviços de transporte público, nomeadamente táxis locais; – Kit de primeiros socorros para uso dos clientes; – Facilitar o carregamento de equipamentos eletrónicos dos caminhantes, designadamente o telemóvel e o GPS, bem como a troca de pilhas. 				
8	Participar nas ações de informação ou formação promovidas no território no âmbito da "oferta <i>walk friendly</i> ".				

⁽¹⁾ <http://www2.icnf.pt/portal/ap/resource/img/pnpg/mapas/map-pt-gde>

⁽²⁾ <http://www2.icnf.pt/portal/ap/resource/ap/pnpg/brochur2013>

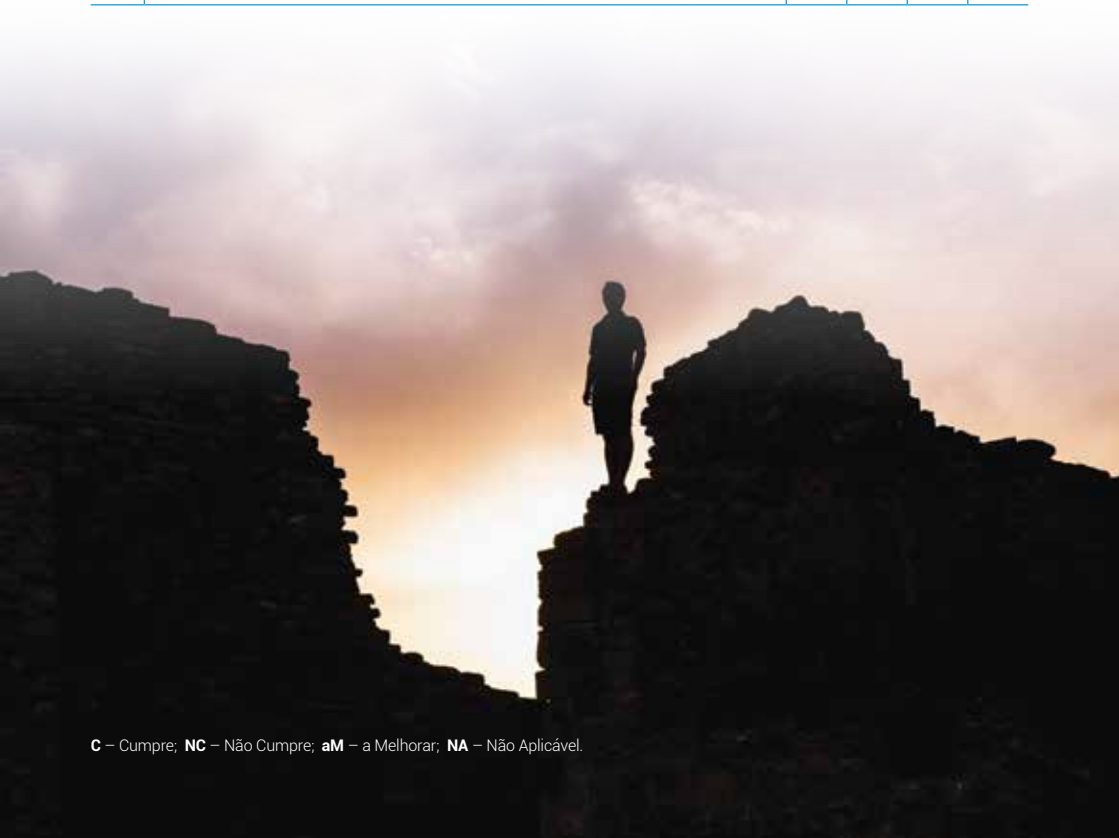
⁽³⁾ <http://www2.icnf.pt/portal/turnatur/visit-ap/pnpg/inf-ng>

⁽⁴⁾ <http://www2.icnf.pt/portal/turnatur/cod-condut>

9	Manter atualizada a informação que lhes diz respeito nas páginas web que o promovem enquanto oferta <i>walk friendly</i> .				
10	Contribuir para a sustentabilidade sociocultural e para o desenvolvimento económico do Território do PNPG.				
11	Contribuir para a sustentabilidade ambiental do Território do PNPG.				
12	Garantir prazos razoáveis de resposta aos pedidos de informação e reserva (máximo 48 horas), quer sejam pedidos de clientes, quer sejam solicitações de parceiros.				
13	Aplicar uma ferramenta/instrumento que permita o conhecimento do perfil dos seus clientes, das suas expectativas, bem como avaliar o seu grau de satisfação relativamente aos serviços utilizados.				
14	Aplicar anualmente uma metodologia de monitorização e de avaliação do seu desempenho enquanto oferta <i>walk friendly</i> (aplicação contínua da presente matriz).				
CRITÉRIOS ESPECÍFICOS PARA AS EMPRESAS DE ALOJAMENTO		C	NC	aM	NA
1	Estar inscrita no RNET e/ou RNAL.				
2	Ser um estabelecimento reconhecido como Turismo de Natureza.				
3	Disponibilizar um serviço específico ou as condições/equipamentos necessários para a lavagem e secagem de roupa e equipamento dos clientes caminhantes.				
4	Oferecer serviço de pequeno almoço, rico e nutritivo, específico para caminhantes, preferencialmente à base de produtos locais, por forma à valorização da cadeia curta de valor.				
5	Permitir um horário antecipado de pequeno-almoço.				
6	Oferecer serviço de preparação de <i>lunch bags</i> (refeição para levar).				
7	Permitir a reserva de apenas uma noite.				
8	Disponibilizar informação sobre serviço de massagem, quando aplicável.				
CRITÉRIOS ESPECÍFICOS PARA AS EMPRESAS DE RESTAURAÇÃO E SIMILARES		C	NC	aM	NA
1	Dispor de um menu que incorpore pratos da gastronomia local e os produtos do Território do PNPG devidamente referenciados, por forma à valorização da cadeia curta de valor.				
2	Desenvolver uma política de menu quilómetro zero nos produtos de época fazendo referência a esse facto no respetivo menu.				
3	Oferecer opções de refeições adequadas às principais restrições alimentares, obrigando-se, contudo, a ter pelo menos uma opção vegetariana no menu diário. As restantes opções devem ser possíveis mediante marcação prévia e em função da época e disponibilidade de ingredientes.				

4	Oferecer um menu específico para caminhantes.				
5	Oferecer serviço de preparação de <i>lunch bags</i> (refeição para levar) que tenha em consideração as necessidades energéticas subjacentes à prática do pedestrianismo e que integre produtos do Território do PNPG devidamente identificados, por forma à valorização da cadeia curta de valor.				
6	Ter flexibilidade nos horários das refeições compatíveis com os hábitos alimentares dos clientes.				
7	Disponer de menu em, pelo menos, português e inglês.				
8	No caso particular das padarias/pastelarias, cafés e bares (estabelecimentos similares), oferecer um pequeno-almoço (ou menu equivalente) rico e nutritivo que inclua produtos do Território do PNPG devidamente identificados, por forma à valorização da cadeia curta de valor.				
CRITÉRIOS ESPECÍFICOS PARA OS AGENTES DE ANIMAÇÃO TURÍSTICA		C	NC	aM	NA
1	Estar inscrita no RNAAT.				
2	Ter as atividades de animação turística (pedestrianismo, passeios a pé ou rotas pedestres) reconhecidas como Turismo de Natureza.				
3	Disponer das autorizações necessárias para realizar atividades de animação turística nas rotas e trilhos do território, nomeadamente o parecer do ICNF e a autorização dos Órgãos de Gestão de Baldios.				
4	Informar os clientes sobre as características específicas das atividades a desenvolver, dificuldades e eventuais riscos inerentes, material necessário quando não disponibilizado pela empresa, idade mínima e máxima admitida, serviços disponibilizados e respetivos preços (antes da contratualização dos seus serviços).				
5	Prestar informação completa e clara sobre as regras de utilização dos equipamentos e das infraestruturas, legislação ambiental relevante e comportamentos a adotar em situação de perigo ou emergência, bem como informação relativa à formação e experiência profissional dos seus colaboradores (antes do início da atividade).				
6	Disponer de um plano de emergência para as situações de resgate e salvamento que detalhe, por escrito, os procedimentos a seguir, previamente acordados e em coordenação com as respetivas entidades públicas.				
7	Garantir que todos os guias da empresa, ou que com ela colaborem, têm formação adequada para acompanharem atividades de pedestrianismo no PNPG, sendo conhecedores do terreno.				
8	Garantir que todos os guias da empresa, ou que com ela colaborem, têm formação atualizada em primeiros socorros, dispõem de um Kit de primeiros socorros e conhecem o protocolo de segurança e resgate (da empresa) para evacuação dos sinistrados em caso de acidente.				

CRITÉRIOS ESPECÍFICOS PARA AS EMPRESAS DE TRANSPORTE		C	NC	aM	NA
1	Efetuar o transfe de caminhanes desde/para o aeroporto ou estação de comboios mais próxima até ao território do PNPG, bem como desde/para as sedes dos concelhos da região.				
2	Efetuar o transfe de bagagens e caminhanes entre etapas e no início e fim dos percursos.				
CRITÉRIOS ESPECÍFICOS PARA OS PONTOS DE INFORMAÇÃO/RECEÇÃO		C	NC	aM	NA
1	Disponibilizar informação técnica sobre cada um dos percursos que integram a rede de trilhos do PNPG (características, grau de dificuldade, estado de manutenção, etc.).				
2	Facilitar o download e o carregamento dos tracks de percursos que integram a rede de trilhos do PNPG (ficheiros GPX e KML).				
CRITÉRIOS ESPECÍFICOS PARA AS AGÊNCIAS DE VIAGENS E TURISMO		C	NC	aM	NA
1	Estar inscrita no RNAVT e ter a sua situação regularizada.				
2	Organizar e/ou comercializar pacotes turísticos/viagens organizadas baseados no conceito "walking Peneda-Gerês" e que integrem os serviços das empresas locais que estejam qualificadas para este tipo de oferta.				



2 REFERENCIAL DE QUALIDADE PARA O TURISMO ATIVO

Para o segmento específico do turismo de aventura - entendido como o leque de atividades turísticas, desportivas e de lazer que podem ser praticadas ao ar livre, especialmente em espaços naturais protegidos – a Escola Superior de Desporto e Lazer, integrada no Instituto Politécnico de Viana do Castelo, desenvolveu um conjunto de matrizes onde foram identificados, caracterizados e comparados alguns referenciais de qualidade, nacionais e internacionais, aplicáveis ao setor. Estes referenciais vão desde normas, linhas orientadoras e boas práticas relacionadas com o turismo de ar livre, com temáticas gerais como gestão da segurança, formação, informação, ambiente e também específicas de algumas modalidades de Turismo de Natureza que têm maior expressão no PNPg: pedestrianismo, rafting, canoagem, BTT, stand up

paddle, atividades equestres e observação da fauna e flora.

Este instrumento (conjunto de matrizes) não define requisitos ou critérios que devam ser cumpridos pelas empresas, ou seja, não se assume como uma norma ou guia. Tem como propósito apresentar o trabalho desenvolvido no subsetor, na promoção da qualidade dos serviços turísticos de aventura, descrevendo e confrontando as temáticas abordadas, com o intuito de esclarecer as empresas quanto às práticas nas diversas áreas afetas à prestação dos seus serviços.

Para tal, foram analisadas normas, boas práticas e os seus requisitos, de forma a facilmente se identificar quais as temáticas gerais mais desenvolvidas, e quais os critérios mais valorizados na construção de um referencial para cada uma das áreas.

O QUE É

O referencial aqui apresentado, é um documento que mostra informação prática para a gestão da qualidade no turismo de ar livre, pretendendo orientar os utilizadores para a qualificação dos seus produtos, serviços e recursos humanos, dentro da visão e missão das suas em-

presas. Como já referido anteriormente, não é uma norma pois não define requisitos, mas auxilia na adoção de melhores práticas sendo uma escolha de cada entidade delinear o seu sistema de gestão da qualidade.



OBJETIVOS

Este documento, surgiu com o propósito de dotar as empresas de recursos adequados para o reforço do seu desempenho nos domínios da qualificação, inovação, eficiência e sustentabilidade motivando-as a operacionalizarem os

processos de certificação/qualificação, tendo em vista um futuro processo de internacionalização, preparando e facilitando o posicionamento e competitividade das empresas no mercado global.

A QUEM SE DIRIGE

Este conjunto de matrizes é dirigido às empresas de animação turística que realizam atividades de turismo de ar livre,


bem como aos profissionais que realizam o enquadramento das mesmas.

COMO UTILIZAR

O documento está organizado em 13 matrizes elaboradas com informação diferenciada. Cada empresa, deverá recolher a informação nas diversas temáticas expostas nas matrizes, usufruindo da análise realizada em cada uma delas.







**MATRIZ DE QUALIDADE
PARA O TURISMO ATIVO** >

MATRIZ 1 – Identificação das normas ISO relacionadas com o turismo de ar livre

Esta primeira matriz, identifica quais as normas elaboradas pela Organização Internacional de Normalização no âmbito do turismo de ar livre e relacionadas. Estas normas têm temáticas gerais sobre gestão da segurança, competências dos profissionais, informação aos parti-

cipantes e ainda sobre ambiente e sustentabilidade e áreas protegidas. Nesta tabela está a identificação de cada norma com a sigla do organismo que a publicou, o número, data de publicação e o nome com a temática principal desenvolvida no documento.

ISO 21101:2014	Adventure tourism. Safety management systems. Requirements
ISO/TR 21102:2014	Adventure tourism. Leaders. Personnel competence
ISO 21103:2014	Adventure tourism. Information for participants
ISO 20611:2018	Adventure tourism. Good practices for sustainability. Requirements and recommendations
ISO 18065:2015	Tourism and related services. Tourist services for public use provided by Natural Protected Areas Authorities. Requirements

MATRIZ 2 – Países que/quando adotaram as normas ISO relacionadas com o turismo de ar livre

Esta matriz permite perceber os países que adotaram normas ISO no turismo de aventura,

quais e em que ano foi realizada a adaptação para cada país.

	ISO 21101:2014	ISO/TR 21102:2014	ISO 21103:2014	ISO 20611:2018	ISO 18065:2015
ESPANHA	2015	2015	2015		2016
FRANÇA	2014	2014		DRAFT	
INGLATERRA	2014	2014	2014	2018	2015
DINAMARCA	2014	2013	2014	2018	2015
HOLANDA	2014	2013			
CROÁCIA	2016	2016	2016		2016
RÚSSIA			2015		
ÁFRICA DO SUL	2016	2016	2017		
BRASIL	2014		2014		
ARGENTINA	2017	2017	2017		2017

MATRIZ 3 – Identificação de normas relacionadas com o turismo de ar livre por país

Nesta matriz são apresentadas as normas de turismo de ar livre elaboradas por cada um dos países que tem trabalho desenvolvido na normalização do subsector. A tabela está organizada por país e, em cada um deles, quais as normas

desenvolvidas para as diversas temáticas e o ano de publicação, sendo que, como pode ser visto no quadro apresentado, há países com normas abordando conteúdos gerais e outros com normas bastante específicas no tema abordado.

PORTUGAL	– NP 4520:2015 Outdoor Tourism; Nature Tourism Activities
ALEMANHA	– DIN SPEC 79600:2011 Safety requirements for the operation of adventure activities
RÚSSIA	– GOST R 56642:2015 Tourism services. Ecological tourism/nature tourism. General requirements – GOST R 56597:2015 Adventure tourism. Leaders. Personnel competence
ÁUSTRIA	– OENORM S 2417-1:2018 Adventure and outdoor activities - Part 1: Requirements for organisation and security – OENORM S 2417-2:2018 Adventure and outdoor activities - Part 2: Requirements for the qualification of trainers and guides
BRASIL	– ABNT NBR 15397:2006 Adventure tourism - Mountain and climbing tourism guides - Personal competency – ABNT NBR 15400:2006 Adventure tourism - Canyoning and cascading tourism guides - Personal competency – ABNT NBR 15398:2006 Adventure tourism - Trekking Guide - Personal competency – ABNT NBR 15502:2011 Adventure tourism - Vertical techniques - Procedures – ABNT NBR 15285:2015 Adventure tourism - Tour leader - Personal competency – ABNT NBR 15370: 2018 Adventure tourism - Rafting leaders - Personnel competences – ABNT NBR 16714: 2018 Adventure tourism - Bungee jump - Product requirements – ABNT NBR 15508-1:2018 Adventure tourism - High rope courses Part 1: Project and construction requirements – ABNT NBR 15508-2:2011 Adventure tourism - High rope courses Part 2: Operation requirements
ARGENTINA	– IRAM-SECTUR 42540:2008 Servicios turísticos de "rafting". Gestión de la calidad, la seguridad y el ambiente. Requisitos. – IRAM-SECTUR 42701:2009 Especialista en "rafting". Requisitos de competencia. – IRAM-SECTUR 42550:2008 Servicios turísticos de canotaje. Gestión de la calidad, la seguridad y el ambiente. Requisitos. – IRAM-SECTUR 42702:2009 Especialista en canotaje. Requisitos de competencia. – IRAM-SECTUR 42510:2008 Servicios turísticos de montañismo. Gestión de la calidad, la seguridad y el ambiente. Requisitos. – IRAM-SECTUR 42520:2008 Servicios turísticos de cabalgata. Gestión de la calidad, la seguridad y el ambiente. Requisitos. – IRAM-SECTUR 42703:2009 Especialista en cabalgata. Requisitos de competencia. – IRAM-SECTUR 42530:2008 Servicios turísticos de cicloturismo. Gestión de la calidad, la seguridad y el ambiente. Requisitos. – IRAM-SECTUR 42704:2009 Especialista en cicloturismo. Requisitos de competencia. – IRAM-SECTUR 42500:2008 Servicios turísticos de senderismo y travesías. Gestión de la calidad, la seguridad y el ambiente. Requisitos.

CHILE

- **NCh 2951:2005** Alta montaña – Requisitos
- **NCh 2998:2006** Barranquismo, exploración de cañones o canyoning – Requisitos
- **NCh 3001:2006** Cabalgatas – Requisitos
- **NCh 2996:2006** Canotaje – Requisitos
- **NCh 3050:2007** Cicloturismo – Requisitos
- **NCh 2991:2006** Descenso en balsa o rafting – Requisitos
- **NCh 3023:2006** Deslizamiento sobre olas (surf, bodyboard, kneeboard y similares) – Requisitos
- **NCh 3025:2006** Desplazamiento en cables: canopy, tirolesa y arborismo – Requisitos
- **NCh 3018:2006** Escalada en roca – Requisitos
- **NCh 2985:2006** Excursionismo o trekking – Requisitos
- **NCh 3034:2006** Hidrotrineo o hidrospeed – Requisitos
- **NCh 3069:2007** Observación de flora y fauna – Requisitos
- **NCh 2975:2006** Senderismo o hiking – Requisitos
- **NCh 2950:2005** Guías de turismo especializados – Requisitos
- **NTS-GT 009:2004** Norma de competencia laboral. Conducción de grupos en recorridos de alta montaña

COLÔMBIA

- **NTS-GT 011:2015** Norma de competencia laboral. Conducción de Grupos en Recorridos de Cabalgata
- **NTS-GT 013:2017** Norma de Competencia laboral. Conducción de la Actividad de Canyoning
- **NTS-AV010:2007** Requisitos para la operación de actividades de rafting en turismo de aventura
- **NTS-AV011:2007** Requisitos para la operación de actividades de rapel en turismo de aventura
- **NTS-AV014:2015** Requisitos para la operación de actividades de cabalgata en turismo de aventura
- **NTS-AV015:2015** Requisitos para la operación de actividades de canyoning en turismo de aventura

MATRIZ 4 – Identificação de guias de boas práticas relacionadas com o turismo de ar livre por país

Alguns países não apresentam trabalho normativo no subsetor do turismo de ar livre, no entanto apostaram na criação de linhas orientadoras e

códigos/guias de boas práticas para fomentar a aposta na qualidade. Nesta tabela são apresentadas por país as iniciativas nas diversas áreas.

INTERNACIONAL	ATTA – GUIDE QUALIFICATIONS & PERFORMANCE STANDARD	ATTA	
	GUIDELINES FOR MANAGING RISK IN SPORTS AND RECREATION ORGANIZATIONS	MRSR	
	SAFETY AUDIT STANDARD FOR ADVENTURE ACTIVITIES	SAS AA	
	AUSTRÁLIA	RISK MANAGEMENT PLANNING	AAS MP
		DEVELOPING NA OPERATIONAL PLAN	AAS OP
		EMERGENCY PLANNING	AAS EP
		BUSHWALKING	AAS B
		CANOEING AND KAYAKING	AAS K
		CANYONING	AAS C
		RIVER RAFTING	AAS R
HORSE TRAIL RIDING		AAS H	
MOUNTAIN BIKING		AAS M	
ADVENTURE ACTIVITY STANDARDS			
NOVA ZELÂNDIA	OUTDOOR ACTIVITIES – GUIDELINES FOR LEADERS	NZ GFL	
	ACTIVITY SAFETY GUIDELINE - CANYONING	NZ ASG	
INDIA	INDIAN ADVENTURE TOURISM GUIDELINES	ATOAI	
BRASIL	GESTÃO EMPRESARIAL	MAS GE	
	SISTEMA DE GESTÃO DA SEGURANÇA	MAS SGS	
	COMPETÊNCIAS MÍNIMAS DO CONDUTOR	MAS CMC	
	RAFTING	MAS R	
	CANIONISMO	MAS C	
	CAMINHADA	MAS P	
ESPAÑA	SENDERISMO	MS SEND	
	BARRANQUISMO	MS BARR	
NORUEGA	A GOOD PRACTICE GUIDE TO EQUINE TOURISM	N GPET	
COLOMBIA	GUIDE TO GOOD BIRDWATCHING TOURISM PRACTICES	GGB	
ESCÓCIA	BEST PRACTICE GUIDELINES FOR WATCHING WILDLIFE	SCOT W	

MATRIZ 6 – Comparação dos requisitos de normas e boas práticas das temáticas gerais

Uma vez que foram identificados vários referenciais, com diversas temáticas e provenientes de vários países, procuramos nesta tabela mostrar a valorização dos critérios ou requisitos que foram identificados. Desta forma, para a leitura da tabela, podemos ver na primeira linha quais os referenciais comparados,

normas e boas práticas, e na primeira coluna os critérios encontrados. Assim, percebemos quais os critérios mais valorizados no somatório dos referenciais, ou seja, quantas mais vezes se repetir um critério, traduz-se numa maior valorização e consequentemente esses critérios serão os de maior importância.



REQUISITOS / REFERENCIAIS DE QUALIDADE	1. SERVIÇOS							
	BOAS PRÁTICAS/SELOS DE QUALIDADE							
NORMAS	ANETA	CCT TURISMO ATIVO	NORMAS Q	THE HEALTH AND SAFETY AT WORK (ADVENTURE ACTIVITIES)	INDIAN ADVENTURE TOURISM GUIDELINES ATOMI	ATTA – GUIDE QUALIFICATIONS STANDARD	CÓDIGO CONDUCTA ABETA	MANUAIS DE BOAS PRÁTICAS ABETA
	NP 4520	•						
ISO 21101								
ISO 21102			•					
ISO 21103								
NP ISO 31000								
IRAM SECTUR 42500								
NCh 2975								
Procedimentos de atendimentos de chamadas		•						
Atendimento ao cliente (fórmulas de cortesia, postura, imagem cuidada, protocolos de apresentação e despedida)		•	•					
Ficha de cliente e de reserva		•	•					•
Pré-reserva (informações de participantes, necessidades médicas, nível de condição física mínimo, equipamento/roupa necessários, etc.)								•
Métodos de pagamento disponíveis: multi-banco, dinheiro, etc.		•						
Parcerias ou informações sobre outros serviços turísticos (transportes, alojamento, restauração)		•						

MATRIZ 6 – (Continuação)

REQUISITOS / REFERENCIAIS DE QUALIDADE	NORMAS							BOAS PRÁTICAS/SELOS DE QUALIDADE							
	NP 4520	ISO 21101	ISO 21102	ISO 21103	NP ISO 31000	IRAM SECTUR 42500	NCh 2975	ANETA	CCT TURISMO ATIVO	NORMAS Q	THE HEALTH AND SAFETY AT WORK (ADVENTURE ACTIVITIES)	INDIAN ADVENTURE TOURISM GUIDELINES ATOTAI	ATA – GUIDE QUALIFICATIONS STANDARD	CÓDIGO CONDUTA ABETA	MANUAIS DE BOAS PRÁTICAS ABETA
Informação disponível em todos os meios de comunicação utilizados pela empresa (redes sociais, site, etc.)	•			•		•		•	•	•				•	
Identificação completa da empresa e contactos (horários de atendimento, estatuto legal, certificações ou qualificações relevantes)	•			•		•		•	•	•				•	
Características específicas das atividades (descritivo, localização, duração prevista, mín. e máx. participantes, preços, transportes, itinerário, etc.)	•			•		•		•	•	•				•	
Dificuldades e riscos (grau de dificuldade, fatores de risco inerentes à atividade)	•			•		•		•	•	•				•	
Requisitos de participação (experiência, certificações, requisitos para menores, idade, estatura, equipamentos, condicionantes físicas, etc.)	•			•		•		•	•	•				•	

MATRIZ 6 – (Continuação)

REQUISITOS / REFERENCIAIS DE QUALIDADE	NORMAS						BOAS PRÁTICAS/SELOS DE QUALIDADE								
	NP 4520	ISO 21101	ISO 21102	ISO 21103	NP ISO 31000	IRAM SECTUR 42500	NCh 2975	ANETA	CCT TURISMO ATIVO	NORMAS Q	THE HEALTH AND SAFETY AT WORK (ADVENTURE ACTIVITIES)	INDIAN ADVENTURE TOURISM GUIDELINES ATOTAL	ATTA – GUIDE QUALIFICATIONS PERFORMANCE STANDARD	CÓDIGO CONDUCTA ABETA	MANUAIS DE BOAS PRÁTICAS ABETA
Plano de contingência e emergência	•	•				•	•	•	•	•	•	•	•	•	•
Plano/sistema de monitorização	•	•			•	•	•	•	•	•	•				
Simulacros	•	•					•								
Sistema de registo de atividades	•						•				•				
Registo de incidentes e acidentes e revisão do sistema	•	•				•	•			•	•				
Sistema de comunicação de emergência	•					•	•			•					
Avisos/identificação das autoridades	•					•	•			•					
6.2. RECURSOS HUMANOS															
Os técnicos conhecem e participam no desenvolvimento do sistema de gestão do risco	•	•				•	•				•			•	
Definição de técnico responsável por atividade/tarefas/responsabilidades	•	•				•	•				•			•	

MATRIZ 6 – (Continuação)

REQUISITOS / REFERENCIAIS DE QUALIDADE	NORMAS							BOAS PRÁTICAS/SELOS DE QUALIDADE							
	NP 4520	ISO 21101	ISO 21102	ISO 21103	NP ISO 31000	IRAM SECTUR 42500	NCH 2975	ANETA	CCT TURISMO ATIVO	NORMAS Q	THE HEALTH AND SAFETY AT WORK (ADVENTURE ACTIVITIES)	INDIAN ADVENTURE TOURISM GUIDELINES ATOMAI	ATTA – GUIDE QUALIFICATIONS PERFORMANCES STANDARD	CÓDIGO CONDUCTA ABETA	MANUAIS DE BOAS PRÁTICAS ABETA
Certificados/títulos de reconhecimento de competências para o desenvolvimento das atividades			•			•	•	•			•	•	•	•	
Avaliação periódica de competências dos técnicos							•	•			•			•	
Desenvolvimento profissional contínuo			•			•	•				•	•	•		
Registo de manutenção de competências (treinos, formações, etc.)			•			•									
Atestado médico de robustez física e psíquica											•				
8. REQUISITOS DE GESTÃO E MONITORIZAÇÃO															
Recursos humanos (plano de formação anual)	•		•		•	•		•					•	•	
Organograma de competências e responsabilidades		•						•						•	



As matrizes 7, 8, 9, 10, 11, 12 e 13 encontram-se no mesmo formato da matriz 6, onde temos os referenciais comparados na primeira linha da tabela, e os critérios na primeira coluna. Cada uma das matrizes diz respeito especificamente a cada uma das modalidades, à exceção do standup paddle para a qual não foram encontrados referenciais, talvez por ser uma modalidade recente na oferta de serviços pelas empresas.

Estas matrizes, apresentam numa primeira parte requisitos de prestação de serviço, e na segunda requisitos de formação para o profissional que enquadra a modalidade.



MATRIZ 7 – Comparação dos requisitos de normas, boas práticas e formação – pedestrianismo

REQUISITOS	CTD PT	ARG IRAM 42500	TAS AAS	AUS Q AAS	AUS ORC AAS	SOUTH AUS AAS	AUS W AAS	NCH 2985	NCH 2950	NCH 2975	NTS GT005	MS SEND	NZ ASG	ORIC AAS
REQUISITOS DA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO														
Informação antes da contratação		•	•	•	•	•	•	•	•	•			•	•
Equipamentos mínimos	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•		•	•	•
Manutenção de equipamentos	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•			•	•
Informação (briefing)		•	•	•	•	•	•	•	•	•			•	•
Rácios		•	•	•	•	•	•	•	•	•			•	•
Pré-requisitos de participação (doenças, etc.)		•	•	•	•	•	•	•		•			•	•
REQUISITOS DE FORMAÇÃO														
Componente geral (turismo, desporto, acessibilidade, etc.)	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•		•	•
Conhecimentos de normas, guias, legislação para a atividade que opera	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•		•	•
Geografia e ambiente	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•		•	•
Fauna e flora	•	•	•	•	•	•	•	•		•	•		•	•
Aspetos históricos, culturais e sociais	•	•						•		•	•		•	
Psicologia (dinâmica e gestão de grupos, liderança)	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•
Primeiros socorros	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•		•	•
Curso socorrismo em ambientes naturais/áreas remotas		•	•	•	•	•	•	•		•			•	•
Técnicas de marcha individual e de grupo	•	•	•	•	•	•	•	•		•	•		•	•

Busca e resgate	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•
Segurança e gestão do risco	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•
Sobrevivência		•											
Orientação	•	•						•	•	•	•	•	•
Comunicações (rádio, sinais, etc.)		•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•
Meteorologia	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•



Sobrevivência													
Formação rodoviária		•											
Capacidades de carga	•		•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	
Orientação/navegação	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•
Comunicações (rádio, sinais, etc.)	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•
Meteorologia	•		•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•



MATRIZ 13 – Comparação dos requisitos de normas, boas práticas e formação - observação da fauna e flora

REQUISITOS	ATOAI	GGB	CHILENCh 3069	SCOTW
REQUISITOS DA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO				
Informação antes da contratualização			•	
Equipamentos mínimos	•	•	•	•
Manutenção de equipamentos	•	•	•	•
Informação (briefing)	•		•	•
Rácios		•	•	•
Pré-requisitos de participação (doenças, etc.)	•	•	•	•
REQUISITOS DE FORMAÇÃO				
Componente geral (turismo, desporto, botânica, ecoturismo, etc.)	•	•	•	•
Conhecimentos de normas, guias, legislação para a atividade que opera	•	•	•	•
Geografia e ambiente	•	•	•	•
Fauna e flora	•	•	•	•
Aspetos históricos, culturais e sociais	•	•	•	•
Psicologia (dinâmica e gestão de grupos, liderança)		•	•	•
Primeiros socorros	•		•	•
Técnicas de marcha individual e de grupo			•	
Busca e resgate	•		•	
Segurança e gestão do risco	•	•	•	•
Sobrevivência				
Orientação	•		•	
Comunicações (gps, etc.)	•	•	•	
Meteorologia	•		•	•

