

Normas e Condições do Programa Municipal de Reconhecimento “Confiança Porto” - Passeios Turísticos Pedestres

Enquadramento	2
1. Âmbito e Objetivos	3
2. Procedimento para atribuição do Reconhecimento Municipal “Confiança Porto” – Passeios Turísticos Pedestres	4
3. Formação.....	6
4. Decisão de Reconhecimento.....	6
5. Divulgação e promoção do Programa Municipal de Reconhecimento “Confiança Porto” – Passeios Turísticos Pedestres	7
6. Divulgação e promoção dos Passeios Turísticos Pedestres reconhecidos no âmbito do Programa Municipal de Reconhecimento “Confiança Porto”	7
7. Validade e Renovação do reconhecimento dos Passeios Turísticos Pedestres no âmbito do Programa Municipal de Reconhecimento “Confiança Porto”	8
8. Incumprimento	8
9. Proteção de Dados e Direitos de autor	8

Enquadramento

No atual contexto em que o volume da atividade turística recupera os níveis de 2019, diversos agentes e profissionais do setor assumem um papel determinante na prestação de serviços turísticos, influenciando a qualidade da experiência e percepção da imagem do destino.

No domínio dos passeios turísticos pedestres, a qualidade da experiência é claramente influenciada, entre outros fatores, pelo nível de informação e de conteúdos partilhados.

Neste domínio, uma das tendências que se tem vindo a consolidar nas cidades europeias são os “free walking tours”. Trata-se de uma modalidade de passeios turísticos pedestres pelos principais pontos turísticos das cidades, guiadas, a maior parte das vezes, por pessoas sem carteira profissional e sem conhecimento aprofundado da história da cidade. Desde 2013, ano em que foi extinta a carteira profissional dos guias intérpretes, o acesso à atividade tem vindo a registar um crescimento elevado, conforme se comprova pelo número de plataformas online de reserva.

Consciente desta situação, a mais recente estratégia de turismo do Porto aposta num destino orientado para a sustentabilidade, que privilegia a interação dos visitantes com a cultura, o ambiente e a população local e que assegura que as narrativas difundidas sobre a história e sobre o património-cultural da cidade sejam suportadas por critérios de veracidade, que respeitem a autenticidade e contribuam para a preservação da identidade e da memória dos lugares e das comunidades.

Complementarmente, interessa ao Município do Porto que se valorize o território na sua globalidade, através da criação de novos conteúdos e narrativas, para além das existentes no Centro Histórico, que integrem a cultura contemporânea do Porto e que contribuam para atrair grupos demográficos alvo para zonas de menor densidade turística, de forma a gerar novas dinâmicas e a responder a uma variedade de interesses, bem como com o intuito de ampliar a estadia e a experiência turística.

Neste sentido, o Município do Porto tem como objetivo contribuir para o reconhecimento dos conteúdos difundidos aos visitantes pelos prestadores dos serviços na área dos passeios turísticos pedestres, através da uniformização de conteúdos e da criação de novas narrativas, com o objetivo de preservar a autenticidade da história da cidade, promover novas centralidades e valorizar o território.

Pelo que, o Município do Porto se propõe apresentar as Normas e Condições do Programa Municipal de Reconhecimento “Confiança Porto”, no âmbito dos passeios turísticos pedestres.

1. Âmbito e Objetivos

- 1.1. O Programa Municipal de Reconhecimento “Confiança Porto” – Passeios Turísticos Pedestres destina-se a todos os que organizam e/ou promovem passeios pedestres guiados na cidade do Porto, bem como aos seus promotores nas plataformas online ou outros canais promocionais, agências de viagem ou operadores turísticos e pessoas singulares, que realizem visitas programadas sujeitas a pré-reserva ou de adesão espontânea, com as modalidades de pagamento ou bonificação, no início ou final da visita.
- 1.2. O Programa visa contribuir para (i) qualificar a oferta turística ao nível dos conteúdos a transmitir aos turistas e (ii) organizar a distribuição espacial pelo território dos grupos participantes dos passeios turísticos pedestres.
- 1.3. A comprovação dos conteúdos a transmitir será da responsabilidade de uma entidade certificada, a identificar pelo Município do Porto, em articulação

com os representantes do setor e envolvendo os representantes das plataformas online que promovem os passeios turísticos pedestres.

- 1.4. Para apoiar a implementação dos novos conteúdos/narrativas, o Município do Porto disponibilizará, a título gratuito, um programa de formação técnico-prática a todos os que realizam passeios turísticos na cidade.
- 1.5. De forma a assegurar a cobertura turística de todo o território e a promover a diversidade de paisagens, ambientes e culturas, as plataformas online ou outros canais promocionais dos passeios pedestres deverão disponibilizar e assegurar o acesso e a inscrição nos passeios, em diversas zonas da cidade, nomeadamente:

- (i) Centro Histórico
- (ii) Marginal| Boavista
- (iii) Foz
- (iv) Bonfim| Oriental

2. Procedimento para atribuição do Reconhecimento Municipal “Confiança Porto” – Passeios Turísticos Pedestres

- 2.1. Para obter a atribuição do Reconhecimento Municipal, os promotores/realizadores dos passeios turísticos pedestres deverão proceder à inscrição em formulário próprio disponível no Portal do Município e cumprir os seguintes critérios de avaliação:
 - a) Qualidade do portfólio de conteúdos transmitidos durante os passeios, adequados à atividade a constar em anexo ao formulário de inscrição no programa);

- b) Promover e realizar passeios turísticos pedestres em pelo menos três zonas distintas da cidade;
- c) Promover e facilitar a reserva das visitas em dois ou mais idiomas;
- d) Promover e permitir a reserva dos passeios nas plataformas online que cada empresa utiliza para esse fim.

2.2. A cada critério de avaliação será atribuída uma percentagem correspondente, designadamente:

Critério	Percentagem
Anexar portfólio de conteúdos	45%
Promover e realizar passeios turísticos pedestres em pelo menos três zonas distintas da cidade	40%
Promover e facilitar a reserva das visitas em dois ou mais idiomas	10%
Promover e permitir reservar passeios turísticos pedestres em plataformas online	5%

2.3. Após a receção do pedido de participação no Programa Municipal de Reconhecimento “Confiança Porto” – Passeios Turísticos Pedestres, os serviços municipais contactarão a entidade ou prestador de serviço para fornecer todas as informações necessárias.

2.4. O processo de reconhecimento “Confiança Porto” – Passeios Turísticos Pedestres não poderá ser substituído por outros reconhecimentos/certificações obtidos anteriormente pelas entidades participantes.

3. Formação

- 3.1. Serão promovidas pelo Município do Porto, a título gratuito e opcional, ações de formação, ministradas por entidades externas especializadas, destinadas aos representantes das plataformas e aos prestadores de serviços sobre os conteúdos a transmitir das áreas geográficas identificadas e de boas práticas no decurso da realização da visita.
- 3.2. A componente de formação poderá assumir os seguintes formatos:
 - a) Presencial;
 - b) Digital;
 - c) Híbrido.
- 3.3. Durante a formação será efetuada a validação e verificação da presença de todos os participantes que se inscreveram.
- 3.4. Os conteúdos a abordar em contexto de formação poderão ser alvo de ajustamento ou atualização, em função da estratégia municipal e da evolução da atividade turística e serão oportunamente comunicados aos participantes.
- 3.5. Complementarmente à formação será disponibilizada documentação de suporte, com o objetivo de garantir o acesso permanente e atualizado aos conteúdos, designadamente pelos novos prestadores de serviços na área dos passeios pedestres.

4. Decisão de Reconhecimento

- 4.1. A decisão de reconhecimento, no âmbito do Programa Municipal de Reconhecimento “Confiança Porto” – Passeios Turísticos Pedestres é da

competência da Câmara Municipal do Porto, sob proposta do Pelouro com a tutela do Turismo e Internacionalização.

- 4.2. Os promotores dos passeios turísticos pedestres que obtiverem uma percentual igual ou superior a 85%, serão propostos a deliberação da Câmara Municipal do Porto para atribuição de reconhecimento.
- 4.3. No caso de a pontuação obtida ser inferior a 85% serão contactados pelo Município do Porto no sentido de reformularem a sua candidatura, de acordo com sugestões de melhoria.

5. Divulgação e promoção do Programa Municipal de Reconhecimento “Confiança Porto” – Passeios Turísticos Pedestres

- 5.1. Compete ao Município do Porto a divulgação do Programa Municipal de Reconhecimento “Confiança Porto” – Passeios Turísticos Pedestres, através do Portal Porto., de mailing direcionado ao setor, de plataformas digitais, redes sociais e demais canais e ações de divulgação que entenda relevantes e adequados.

6. Divulgação e promoção dos Passeios Turísticos Pedestres reconhecidos no âmbito do Programa Municipal de Reconhecimento “Confiança Porto”

- 6.1. O Pelouro com a tutela do Turismo e Internacionalização assegurará a divulgação nacional e internacional atualizada do reconhecimento dos Passeios Turísticos Pedestres, no âmbito do Programa Municipal de Reconhecimento “Confiança Porto” – Passeios Turísticos Pedestres, nos canais apropriados, designadamente através do Portal Porto., de plataformas digitais, redes sociais e demais canais e ações de divulgação que entenda relevantes e adequados.

7. Validade e Renovação do reconhecimento dos Passeios Turísticos Pedestres no âmbito do Programa Municipal de Reconhecimento “Confiança Porto”

- 7.1. A atribuição do reconhecimento é válida por um período de 3 anos.
- 7.2. Findo o referido período, os reconhecidos deverão realizar uma nova inscrição no programa, anexando o portfólio de conteúdos atualizado, para revalidação do reconhecimento.

8. Incumprimento

- 8.1. Sempre que se verifique que os prestadores de serviços acimamencionados já não reúnem os requisitos suficientes e necessários para a manutenção do reconhecimento, a Câmara Municipal procederá à revogação do ato de reconhecimento, a qualquer momento, com prévia audição do interessado.

9. Proteção de Dados e Direitos de autor

- 9.1. O Programa Municipal de Reconhecimento “Confiança Porto” – Passeios Turísticos Pedestres, assim como todos os conteúdos desenvolvidos, são propriedade do Município do Porto.
- 9.2. Qualquer intenção de replicação e/ou utilização de conteúdos relacionados com o Programa Municipal de Reconhecimento “Confiança Porto” – Passeios Turísticos Pedestres, nomeadamente no que diz respeito à formação, aos manuais e a qualquer outra documentação, terá que ser previamente solicitada ao Município do Porto, através do Pelouro com a tutela do Turismo e Internacionalização.

- 9.3. Ao inscrever-se no Programa Municipal de Reconhecimento “Confiança Porto” – Passeios Turísticos Pedestres, os destinatários consentem, através de documento próprio disponibilizado através do Portal do Município, na divulgação pública do reconhecimento obtido.