

**SELO DE QUALIDADE APECATE  
SECÇÃO DE ANIMAÇÃO TURÍSTICA**

## **ÍNDICE**

### **O SELO DE QUALIDADE APECATE**

#### **Regulamento de Adesão ao Selo de Qualidade APECATE**

### **SELO DE QUALIDADE PARA EMPRESAS DE ANIMAÇÃO TURÍSTICA**

- Pré-requisitos de candidatura**
- Requisitos de qualidade**

## **ANEXOS**

- I. Ficha de candidatura à adesão ao Selo de Qualidade APECATE**
- II. Informação sistematizada de que a empresa deve dispor**
- III. Perfil de competências do Técnico de Turismo de Ar Livre**
- IV. Perfil de competências do Técnico de Turismo Cultural / Intérprete do Património**
- V. Legislação relevante**

## **O SELO DE QUALIDADE APECATE**

A **Carta de Qualidade da APECATE**, ao incentivar as empresas a interiorizarem boas práticas empresariais, **tem uma intenção fundamentalmente pedagógica.**

**O Selo de Qualidade, ao premiar as empresas que cumprem requisitos específicos de qualidade, constitui uma resposta da Associação do Sector às exigências de diferenciação das empresas na economia de mercado global e aberto em que vivemos.**

A sua credibilidade assenta em dois factores: **o reconhecimento da APECATE** pelo mercado e o **rigor do processo de avaliação** para a atribuição e revalidação desta certificação, a cargo de empresas reconhecidas na área da certificação.

Este processo rege-se pelo **Regulamento** que em seguida se apresenta.

## **SELO DE QUALIDADE APECATE**

### **Regulamento de adesão**

- 1.** O processo de atribuição do Selo de Qualidade assenta num Protocolo a celebrar entre a APECATE e uma ou várias empresas certificadoras.
- 2.** O processo de gestão global do Selo de Qualidade compete à Comissão de Acompanhamento do Selo de Qualidade APECATE (CASQA), constituída, para cada sector, pela Direcção da respectiva secção especializada da Associação e pelos auditores externos nomeados pela empresa certificadora.
- 3.** Em caso de conflito de interesse ou impossibilidade prolongada de participação nesta Comissão por parte de algum dos membros das Secções Especializadas, a Direcção nomeará outro representante.
- 4.** A decisão final sobre a atribuição e revalidação do Selo de Qualidade é da responsabilidade da APECATE e tem como base os relatórios de avaliação produzidos pelos auditores externos da empresa certificadora.
- 5.** Este Selo pode ser atribuído a qualquer empresa dos sectores de actividade que a APECATE representa – congressos, animação turística e eventos – seja ou não associada da APECATE, desde que sejam cumpridos os requisitos exigidos.
- 6.** A candidatura processa-se on-line através da apresentação da Ficha de Candidatura ao Selo de Qualidade APECATE (Anexo I), preenchida e assinada pelos membros da empresa candidata que a obrigam.
- 7.** Apenas serão aceites candidaturas de empresas constituídas nos termos da legislação em vigor, com a situação contributiva regularizada, as exigências do seu enquadramento jurídico específico cumpridas e que comprovem, por via curricular, que têm o número de anos de actividade empresarial definido para o sector de actividade a que se candidatam.
- 8.** Cada Secção Especializada da APECATE pode definir outros critérios específicos como pré-requisitos de candidatura. Estes pré-requisitos devem estar claramente definidos e constar da Ficha de Candidatura.

- 9.** Aceite a candidatura, a empresa é chamada para uma sessão de trabalho presidida pela CASQA para prestação de todos os esclarecimentos necessários ao início do processo.
- 10.** No prazo máximo de um mês a partir desta data, a empresa candidata deve informar a CASQA sobre o tempo de preparação que estima necessitar para se submeter ao processo de avaliação para atribuição do Selo.
- 11.** Este processo de avaliação pelos auditores externos pode implicar análise da Informação Sistematizada de que a empresa deve dispor (cf. Anexo II), entrevistas a quadros, colaboradores e clientes, acompanhamento de actividades e outros meios que os auditores externos considerem convenientes.
- 12.** Quando a empresa candidata for considerada apta para receber o Selo de Qualidade APECATE, terá direito ao uso do respectivo logótipo e a figurar na lista de empresas com esta certificação sectorial, publicada no website da APECATE.
- 13.** Este Selo tem uma validade de 3 anos. Findo este prazo, se a empresa pretender manter esta certificação, deverá submeter-se ao processo de revalidação, nos termos que venham a ser propostos pelos auditores externos.

## **SELO DE QUALIDADE APECATE PARA EMPRESAS DE ANIMAÇÃO TURÍSTICA**

### **NOTA PRÉVIA**

Foi já aprovada uma Norma Portuguesa para as empresas organizadoras de actividades de Turismo de Ar Livre reconhecidas como actividades de Turismo de Natureza. Esta Norma é fruto do trabalho da Subcomissão 6 da CT 144, coordenada pelo Turismo de Portugal, IP, sob a égide do Instituto Português da Qualidade, IP.

A APECATE integrou este Grupo de Trabalho e teve, enquanto associação do sector, uma participação muito activa na definição desta norma, em particular no que respeita aos requisitos de Informação e de Segurança.

Neste quadro, optámos por perspectivar o nosso Selo de Qualidade para o sector da Animação Turística como um primeiro patamar de boas práticas a adoptar pelas empresas, que poderá constituir, no que respeita às empresas que operam no âmbito do Turismo de Ar Livre, uma preparação para a candidatura a esta Norma. Com este objectivo, adoptámos requisitos de qualidade semelhantes aos definidos na Norma, embora no Selo APECATE surjam adaptados ao conjunto do sector da Animação Turística.

**Foi também nossa decisão que as empresas certificadas por esta Norma nacional, desde que sejam associadas da APECATE e o desejem, poderão receber o reconhecimento do nosso Selo de Qualidade, com a mesma validade temporal atribuída a esta certificação, sem terem que se submeter a um novo processo de avaliação.**

De destacar, finalmente, que esta Norma nacional poderá também ser um incentivo para uma futura candidatura às **Normas ISO para Actividades de Turismo de Aventura**, ainda em elaboração. Portugal faz parte do respectivo Grupo de Trabalho através de uma representação do Turismo de Portugal, que integra um membro da APECATE na qualidade de especialista.

## **PRÉ-REQUISITOS DA CANDIDATURA**

A candidatura ao Selo de Qualidade APECATE tem como requisito específico para o sector da Animação Turística um tempo mínimo de **1 ano de actividade com registo no RNAAT, comprovados por via curricular.**

## **REQUISITOS DE QUALIDADE**

Tendo em conta o atrás exposto, o disposto na lei e a diversidade do sector, são cinco os requisitos de qualidade em avaliação, aplicáveis a todas as áreas de actividade da Animação Turística:

- Deveres de informação ao cliente**
- Avaliação da prestação do serviço**
- Desempenho ambiental**
- Segurança**
- Recursos humanos**

Com vista ao processo de avaliação a desenvolver pelos auditores externos, a empresa deve possuir **documentação comprovativa do cumprimento destes requisitos**, conforme sugerido no Anexo II.

Seguem-se os itens que compõem cada um dos requisitos seleccionados.

### **1. DEVERES DE INFORMAÇÃO AO CLIENTE**

*É fundamental que o Cliente saiba o que está a comprar, o que pode esperar da empresa durante a actividade e qual o comportamento que dele se espera. A transparência na relação empresa-cliente salvaguarda os direitos do consumidor e protege a empresa.*

*Salvo nos casos em que a empresa comprove que o seu projecto se limita ao mercado interno, a informação a prestar ao cliente deve estar disponível em português e, pelo menos, numa língua estrangeira.*

*O bom desempenho ambiental aconselha, sempre que possível, a utilização da via digital.*

## **1.1. INFORMAÇÃO AO CLIENTE ANTES DA CONTRATUALIZAÇÃO DO SERVIÇO**

A informação disponibilizada deve, obrigatoriamente, focar os seguintes itens:

### **Identificação da empresa**

- a) Nome, morada, contactos, *website*
- b) Nº de Registo(s) do RNT (RNAAT, RNET, RNAVT).

### **Informação sobre as actividades**

- a) Tipo de actividade (actividade de turismo de ar livre, de turismo cultural, em meio aberto ou em instalações físicas equipadas para o efeito)
- b) Características do programa, incluindo breve descritivo da actividade, localização, duração prevista e pontos de interesse mais relevantes
- c) Número mínimo e máximo de participantes admitido, quando se aplique
- d) Enquadramento técnico e turístico: actividade guiada ou não guiada, rácio técnico /nº de participantes quando se aplique e, se requerido pelo cliente e logo que possível, identificação e credenciais do técnico responsável
- e) Existência ou não de meios para pessoas com necessidades especiais (crianças, idosos, pessoas portadoras de deficiência)
- f) Nível de dificuldade e eventuais riscos inerentes à actividade, quando se aplique, explicitando os critérios usados na avaliação
- g) Requisitos de participação (experiência anterior, certificações exigidas, factores pessoais condicionantes, idade e/ou estatura, entre outros)
- h) Equipamentos necessários à actividade fornecidos pela empresa
- i) Equipamentos necessários à actividade não fornecidos pela empresa e que são da responsabilidade do cliente
- j) Meios de emergência disponíveis
- k) Se a actividade for classificada como Turismo de Natureza, referência à vinculação da empresa ao Código de Boas Práticas publicado na Portaria 651/2009 e decorrente obrigatoriedade do seu cumprimento pelos participantes na actividade
- l) Outras informações requeridas especificamente pela actividade ou consideradas pertinentes pela empresa



### **Informação sobre Seguros**

- a) N.º de apólice de seguro de responsabilidade civil e respectiva cobertura
- b) N.º de apólice de seguro de acidentes pessoais e respectiva cobertura
- c) Extensão das apólices a território estrangeiro, quando se aplique
- d) Explicitação dos dados pessoais necessários para o seguro de acidentes pessoais.

### **Preço da actividade e serviços incluídos**

Deve ser mencionado o preço total da actividade, sempre que este seja pré-determinado, especificando se o IVA à taxa em vigor está ou não incluído. Os **serviços incluídos** devem ser claramente discriminados.

### **Política de cancelamento de actividades**

#### **a) Por iniciativa da empresa**

Devem ser enunciados os factores que podem causar o cancelamento da actividade por iniciativa da empresa (condições meteorológicas, ambientais, número mínimo de participantes não atingido, etc.), bem como o procedimento alternativo ou compensatório a adoptar, quando se aplique.

#### **b) Por iniciativa do cliente**

Devem ser enunciados os prazos e percentagens para eventuais devoluções de pagamentos já efectuados.

### **Condições de reserva e pagamento**

Devem ser claros quais os prazos e meios de pagamento aceites e disponíveis.

## **1.2. INFORMAÇÃO AO CLIENTE DURANTE A PRESTAÇÃO DO SERVIÇO**

### **Informação antes da actividade – briefing**

Antes do início da actividade deverá ser garantida ao cliente a seguinte informação:

- a) Descritivo da actividade
- b) Duração prevista
- c) Eventuais condicionantes ambientais ou outras da actividade

- d) Apresentação dos equipamentos necessários à actividade, regras de utilização e, sempre que necessário, demonstração do seu funcionamento e/ou manuseamento
- e) Procedimentos específicos de segurança a adoptar em caso de contingência ou emergência
- f) Códigos de comunicação durante a actividade
- g) Boas práticas a cumprir durante a actividade.

### **Informação ao cliente durante a actividade**

Para além da informação técnica e turística inerente ao programa, durante a actividade deverá ser garantida ao cliente a seguinte informação:

- a) Identificação de locais sensíveis e de procedimentos para minimizar impactes ambientais ou outros
- b) Identificação de locais de maior risco e procedimentos a adoptar nessas situações.

## **2. AVALIAÇÃO DA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO**

*A avaliação do desempenho da empresa em cada actividade é fundamental para a prevenção e correcção de erros. Deve ter objectivos eminentemente formativos e contribuir quer para o progresso pessoal dos quadros e colaboradores, quer para a melhoria constante da prestação do serviço e dos próprios produtos.*

As empresas de animação turística devem:

- a) Promover regularmente a auto e hetero avaliação de quadros e colaboradores
- b) Aplicar inquéritos de satisfação ao cliente em cada actividade
- c) Tratar e avaliar periodicamente os resultados destes inquéritos
- d) Definir estratégias de actuação com vista à melhoria da prestação do serviço ao cliente.

## **3. DESEMPENHO AMBIENTAL**

*As boas práticas ambientais devem iniciar-se nas instalações da empresa e prolongar-se em todas as actividades que cabem no âmbito do sector.*

As empresas de animação turística devem:

- a) Sempre que possível dar prioridade à informação e comunicação digital
- b) Maximizar a eficiência energética
- c) Implementar a reciclagem de resíduos produzidos nas suas instalações e pelas suas actividades
- d) Minimizar impactos negativos na fauna, flora, formações geológicas, solo e meios hídricos
- e) Garantir o cumprimento das boas práticas ambientais por parte de colaboradores e clientes
- f) Cumprir o disposto na Portaria nº 651/2009 em todas as actividades de ar livre ou de turismo cultural a que as suas regras se apliquem, independentemente de se realizarem ou não em Áreas Protegidas

#### **4. SEGURANÇA**

*As diferentes actividades de animação turística exigem a aplicação de um conjunto de requisitos diferenciados que têm como objectivo a segurança de participantes, de técnicos e outras pessoas afectas às actividades ou que por elas possam ser afectadas.*

##### **4.1. REQUISITOS GERAIS**

- a) A empresa deve definir um processo de gestão do risco nas actividades
- b) A aplicação do processo deve ser documentada nas suas diferentes fases, incluindo a produção de um plano com as acções de controlo do risco identificadas como necessárias, um plano de contingência e de emergência e um plano de monitorização
- c) Deve ser mantido um adequado sistema de registo de eventos (acidentes e incidentes), que inclua a informação sobre todos os acidentes e incidentes que ocorram
- d) O técnico responsável por cada actividade deve assegurar a existência dos materiais e equipamentos de emergência, colectivos e por participante
- e) Nas actividades deve estar sempre disponível um equipamento que assegure a comunicação em emergências (telefone, telemóvel, rádio, telefone de satélite ou dispositivo de geolocalização em emergência)
- f) Nas actividades de ar livre, pelo menos um dos técnicos que as acompanham tem que ser portador de certificado de socorrista.

#### **4.2. PLANEAMENTO DE EMERGÊNCIA E CONTINGÊNCIA**

- a) O plano de emergência e contingência deve conter os procedimentos detalhados a adoptar em caso de emergência ou contingência, adaptados aos locais e natureza da actividade (por exemplo, em actividades de ar livre, acessos de emergência aos percursos e escapatórias ou abrigos)
- b) O plano deve estar disponível e ser do conhecimento dos técnicos, devendo ser efectuadas as acções preparatórias ou de simulacro adequadas a melhorar a resposta em emergência, conforme aplicável
- c) Deve ser estabelecida previamente a estratégia de comunicação a adoptar após ocorrência de acidentes e definidos os responsáveis pela sua execução.

#### **5. RECURSOS HUMANOS**

As empresas de animação turística são responsáveis pela selecção dos técnicos a quem atribuem a responsabilidade pelo enquadramento técnico e turístico das actividades.

**Os técnicos de turismo de ar livre** devem possuir os títulos profissionais obrigatórios para cada actividade ou, quando não se aplique, preencher os requisitos do perfil de competências do técnico de turismo de ar livre, que se transcreve no **Anexo III**

No que respeita às competências específicas requeridas para a organização e acompanhamento de actividades de Turismo Cultural, os técnicos devem preencher os requisitos do perfil do **técnico de turismo cultural/intérprete do património** que se sugere no **Anexo IV**.

## **ANEXOS**

## ANEXO I

### FICHA DE CANDIDATURA AO SELO DE QUALIDADE APECATE

<b>1. IDENTIFICAÇÃO DA EMPRESA</b>						
<b>Denominação</b>						
<b>Sede social</b>						
<b>NIF</b>						
<b>Nº Inscrição na Conservatória do Registo Comercial</b>						
<b>Registos no RNT</b>	<b>RNAAT</b> N.º		<b>RNAV</b> N.º		<b>RNET</b> N.º	
<b>Marcas registadas</b>						
<b>2. PRÉ-REQUISITOS DE CANDIDATURA</b>						
(anexar comprovativo curricular de, pelo menos, 1 ano de experiência na actividade empresarial de Animação Turística)						
<b>3. IDENTIFICAÇÃO DOS RESPONSÁVEIS QUE OBRIGAM A EMPRESA</b>						
<b>4. IDENTIFICAÇÃO E CONTACTO DO RESPONSÁVEL PELA GESTÃO INTERNA DO PROCESSO DE ADESÃO AO SELO DE QUALIDADE APECATE</b>						
<b>5. SEGUROS OBRIGATORIOS (n.º de apólice), quando se aplique</b>						
<b>Responsabilidade Civil</b>						
<b>Acidentes Pessoais</b>						
<b>Acidentes de Trabalho</b>						

**6. CARACTERIZAÇÃO DA EMPRESA**

Nº médio de trabalhadores efectivos

--

Nº médio de trabalhadores eventuais

--

Nº médio de clientes/ano  
(um cliente com 5 dias de actividade = 5 clientes)

--

**Volume de facturação em 2013**

Até €50.000,00

--

€50.000 – €100.00

--

€100.000 – €200.000

--

€200.000 – € 300.000

--

Mais de €300.000

--

Percentagem clientes nacionais:

--

Percentagem clientes estrangeiros:

--

**7. DATA PREVISTA (MÊS) PARA A REALIZAÇÃO DA 1.<sup>a</sup> AUDITORIA**

--

**TERMO DE RESPONSABILIDADE**

(nome).....  
 na qualidade de ..... (cargo), garante a veracidade das informações contidas nesta Ficha, declara aceitar os termos do Regulamento de Adesão ao Selo de Qualidade APECATE e respeitar os princípios do Código de Boas Práticas da APECATE.

**Data e assinatura**

## **ANEXO II**

### **INFORMAÇÃO SISTEMATIZADA DE QUE A EMPRESA DEVE DISPOR PARA AVALIAÇÃO POR AUDITORES EXTERNOS**

(não é um pré-requisito)

- Ficha de informação ao cliente, prévia à contratação da actividade, adaptada ao seu projecto empresarial
- Ficha de informação prévia da actividade (briefing) aplicada aos programas da empresa
- Modelo de inquérito de satisfação ao cliente
- Relatório de avaliação anual de inquéritos de satisfação
- Síntese das regras adoptadas pela empresa para promover boas práticas empresariais
- Síntese das regras adoptadas pela empresa para promover e melhorar o seu desempenho ambiental
- Ficha interna de planeamento e gestão da actividade
- Plano de gestão do risco
- Plano de contingência e emergência
- Ficha de registo de evento (acidente ou incidente)
- Curriculum e credenciais dos técnicos responsáveis pelo enquadramento técnico e turístico de actividades



**ANEXO III**  
**PERFIL DE COMPETÊNCIAS DO TÉCNICO DE TURISMO DE AR LIVRE,**  
**PUBLICADO NO CATÁLOGO NACIONAL DE QUALIFICAÇÕES**  
**(indicativo)**

**QUALIFICAÇÃO: TÉCNICO/A ESPECIALISTA DE TURISMO DE AR LIVRE**

**DESCRIÇÃO GERAL:** Conceber, planear, organizar e acompanhar programas de actividades de ar livre de natureza turística, enquadrando autonomamente os clientes participantes, sob o ponto de vista técnico e turístico, em actividades correspondentes à sua área e nível de especialização e participando na gestão e manutenção de instalações e equipamentos.

**ATIVIDADES:**

**1.1. Conceber, planear e organizar programas de animação turística de ar livre, em áreas técnicas específicas, em meio natural ou em instalações equipadas para o efeito, pautando a sua actuação pela legislação aplicável, pelos limites impostos pela sua área e nível de especialização e pelos princípios do Turismo Sustentável.**

1.1.1. Conceber produtos e serviços de animação turística de ar livre, diferenciados de acordo com o perfil dos clientes, promovendo a sua comercialização.

1.1.2. Definir o programa de animação turística de ar livre, respetiva estrutura, actividades e recursos necessários.

1.1.3. Organizar os recursos humanos afectos e os materiais necessários à implementação da actividade.

1.1.4. Seleccionar percursos e locais para a realização de actividades de ar livre.

1.1.5. Analisar informação sobre o território onde se desenvolve a actividade, nomeadamente no que respeita à paisagem e ao património.

1.1.6. Assegurar a minimização de impactes ambientais.

1.1.7. Promover sinergias com as economias locais.

**1.2. Acompanhar e dinamizar programas de animação turística de ar livre, garantindo o enquadramento técnico e turístico, a gestão do grupo e o cumprimento das regras de segurança e das boas práticas da actividade.**

1.2.1. Operacionalizar no terreno as actividades turísticas de ar livre, de acordo com a legislação em vigor e com as regras de segurança e boas práticas da actividade.

1.2.2. Comunicar com clareza com colaboradores e participantes.

1.2.3. Assegurar o enquadramento técnico e turístico durante a actividade, fornecendo a informação e o apoio requeridos pelo perfil dos participantes.

1.2.4. Acompanhar, gerir e liderar grupos em actividades de ar livre.

1.2.5. Diagnosticar e resolver situações de conflito.

1.2.6. Identificar e gerir o risco, respondendo com eficácia a situações imprevistas, promovendo eventuais alterações de planeamento por razões de segurança e cumprindo os protocolos da empresa para situações de emergência.

1.2.7. Assegurar a prestação de primeiros socorros.

**1.3. Promover a participação responsável dos participantes das actividades de animação turística de ar livre, no respeito pelos recursos naturais, socioculturais e patrimoniais das comunidades.**

1.3.1. Assegurar o comportamento responsável de todos os envolvidos na actividade.

1.3.2. Aplicar o Código de Conduta das Empresas de Turismo de Natureza, de acordo com a legislação em vigor, estimulando a adoção de comportamentos compatíveis com o respeito pela cultura e bens das populações, assim como com a salvaguarda e defesa ativa dos recursos naturais e do património cultural, material e imaterial, dos locais visitados.

**1.4. Avaliar as actividades de turismo de ar livre realizadas.**

1.4.1. Aplicar os procedimentos organizacionais de avaliação da programação das actividades de animação turística de ar livre.

1.4.2. Analisar e avaliar os resultados alcançados no âmbito das actividades desenvolvidas.

1.4.3. Implementar medidas correctivas de gestão, com vista à melhoria contínua da qualidade de serviço.

1.4.4. Elaborar relatórios e preencher formulários de avaliação, de acordo com os procedimentos organizacionais.

**1.5. Assegurar a gestão e manutenção das instalações e equipamentos necessários às actividades da empresa pelos quais seja responsável.**

1.5.1. Identificar a legislação aplicável (instalações, equipamentos, higiene e segurança) e controlar os respectivos procedimentos de manutenção e segurança.

1.5.2. Aplicar as normas de gestão, conservação e utilização de instalações e equipamentos necessários às actividades.

1.5.3. Garantir a segurança dos serviços prestados ao cliente, identificando situações de risco e agindo em conformidade.

1.5.4. Aplicar os protocolos organizacionais em situações de emergência.

**ANEXO IV**  
**PERFIL DE COMPETÊNCIAS DO TÉCNICO DE TURISMO CULTURAL –**  
**INTÉRPRETE DO PATRIMÓNIO**  
*(indicativo)*

**DESCRIÇÃO GERAL:** Organização logística e acompanhamento de programas de turismo cultural, enquadrando autonomamente os clientes participantes, sob o ponto de vista técnico e turístico, em actividades correspondentes à sua área e nível de especialização e participando na gestão e manutenção de instalações e equipamentos.

**ACTIVIDADES:**

**1.1. Organizar do ponto de vista logístico programas de animação turística de âmbito cultural, em áreas técnicas específicas, em edifícios ou estruturas com carácter patrimonial ou instalações adequadas para a realização de actividades com esse pendor, pautando a sua actuação pela legislação aplicável, pelos limites impostos pela sua área e nível de especialização e pelos princípios do Turismo Sustentável.**

1.1.1. Executar o programa de animação turística de âmbito cultural com a estrutura previamente delineada e as actividades previstas.

1.1.2. Organizar os recursos humanos afectos e os materiais necessários à implementação do programa.

1.1.3. Organizar os edifícios, estruturas ou equipamentos a integrar no programa.

1.1.4. Dominar os conteúdos históricos, artísticos, geográficos e etnológicos sobre o programa a levar a cabo.

**1.2. Acompanhar e dinamizar programas de animação turística de âmbito cultural, garantindo o enquadramento técnico e turístico, a gestão do grupo e o cumprimento das regras de segurança e das boas práticas da actividade.**

1.2.1. Operacionalizar no terreno as actividades previstas no programa de animação turística de âmbito cultural, de acordo com a legislação em vigor e com as regras de segurança e boas práticas da actividade.

1.2.2. Comunicar com clareza com colaboradores e participantes.

1.2.3. Assegurar o enquadramento técnico e turístico durante a actividade, fornecendo a informação e o apoio requeridos pelo perfil dos participantes.

1.2.4. Acompanhar, gerir e liderar grupos em programas de animação turística de âmbito cultural.

1.2.5. Diagnosticar e resolver situações de conflito.

1.2.6. Identificar e gerir o risco, respondendo com eficácia a situações imprevistas, promovendo eventuais alterações de planeamento por razões de segurança e cumprindo os protocolos da empresa para situações de emergência.

1.2.7. Assegurar a prestação de primeiros socorros.

**1.3. Promover a participação responsável dos participantes nos programas de animação turística de âmbito cultural, no respeito pelos recursos naturais, socioculturais e patrimoniais das comunidades.**

1.3.1. Assegurar o comportamento responsável de todos os envolvidos no programa de animação turística de âmbito cultural.

1.3.2. Aplicar o Código de Conduta das Empresas de Turismo de Natureza, de acordo com a legislação em vigor, estimulando a adopção de comportamentos compatíveis com o respeito pela cultura e bens das populações, assim como com a salvaguarda e defesa activa dos recursos naturais e do património cultural, material e imaterial, dos locais visitados.

**1.4. Avaliar as actividades de turismo cultural realizadas.**

1.4.1. Aplicar os procedimentos organizacionais de avaliação de programas de animação turística de âmbito cultural.

1.4.2. Sugerir medidas correctivas de gestão, com vista à melhoria contínua da qualidade de serviço.

1.4.3. Elaborar relatórios e preencher formulários de avaliação, de acordo com os procedimentos organizacionais.

**1.5. Assegurar a manutenção dos edifícios, estruturas ou equipamentos utilizados nos programas de animação turística de âmbito cultural.**

1.5.1. Identificar a legislação aplicável (Lei do Património Cultural 107/2001) e controlar os respectivos procedimentos de manutenção e segurança.

1.5.2. Aplicar as normas de acesso, utilização, preservação de edifícios, estruturas e equipamentos integrados nas actividades.

1.5.3. Garantir a segurança dos serviços prestados ao cliente, identificando situações de risco e agindo em conformidade.

1.5.4. Aplicar os protocolos organizacionais em situações de emergência.

**ANEXO V**  
**LEGISLAÇÃO RELEVANTE**

**Decreto-Lei nº 108/2009 de 15 de Maio** - Regula o acesso e exercício da actividade das EAT e OMT, na redacção que lhe é dada pelo Decreto-Lei nº95/2013

**Portaria nº 651/2009 de 12 de Junho** - Código de Boas Práticas para empresas de Turismo de Natureza

**Decreto-Lei nº 269/2003 de 28 de Outubro** - Regulamento da Actividade Marítimo-Turística (versão em vigor após alterações do DL 108/2009 e 95/2013)

**Lei do Mergulho** - Lei nº 24/2013 de 20 de Março e Despacho nº 10392/2013 (taxas)

**Lei nº 107/2011 de 8 de Setembro** - Lei de Bases da Política e do Regime de Protecção e Manutenção do Património Cultural.

**Directiva n.º 2006/123/CE** do Parlamento Europeu e do Conselho, de 12 de Dezembro de 2006 (Directiva Serviços)

**Decreto-Lei nº 92/2010, de 26 de Julho** - Transposição para a legislação nacional da Directiva Serviços)

**Decreto-Lei 191/2009, de 17 de Agosto** - Lei de Bases do Turismo

**Portaria nº 1087/2010** - Regulamenta o Registo Nacional de Turismo e define o âmbito e as suas condições de utilização

**Resolução de Conselho de Ministros nº 112/98, de 25 de Agosto** - Cria o Programa Nacional de Turismo de Natureza

**Resolução de Conselho de Ministros nº 24/2013** - Aprova a revisão do PENT - Plano Estratégico Nacional do Turismo

**FIM**