

Fórum SPQ EXPO

Sessão Temática | Normalização no Turismo

A CT 144 – Serviços turísticos configura-se como um fórum de discussão entre todos os agentes turísticos, numa lógica transversal a todo o tecido empresarial do turismo português, em ordem a privilegiar a adopção de critérios na estrutura técnica, comercial, empresarial e na própria administração pública visando o incremento da qualidade na oferta do produto turístico nacional no âmbito da concorrência entre os mercados turísticos internacionais mais desenvolvidos, que Portugal também integra.

A CT 144 é coordenada pelo Turismo de Portugal, I.P., organismo que tutela a actividade turística nacional e integra actualmente várias subcomissões, sendo que algumas delas desenvolvem, exclusivamente, o acompanhamento dos trabalhos a nível internacional, no âmbito da ISO/TC 228 – *Tourism and related services*.

Entre estas destacam-se a Subcomissão 6 sobre Turismo de natureza e *outdoor* e a Subcomissão 8 sobre Turismo Acessível.

A CT 144, no âmbito da normalização nacional, tem vindo a trabalhar em diversas normas encontrando-se editadas 4 normas portuguesas (NP 4494/2010 Turismo de habitação e turismo no espaço rural; NP 4507/2012 Empreendimentos de Turismo de Natureza; NP 4520/2013 Turismo de Ar Livre/Actividades de Turismo de Natureza; NP 4523/2014 Turismo Acessível/Estabelecimentos Hoteleiros).

A norma Turismo de Natureza – Empreendimentos de Turismo de Natureza fixa práticas ambientais de excelência para empreendimentos turísticos reconhecidos pelo Instituto de Conservação da Natureza e Florestas (ICNF) como Empreendimentos de turismo de natureza. Tem como objectivo distinguir a qualidade dos serviços de Turismo de Natureza, no que diz respeito à componente de alojamento, na óptica de um desenvolvimento sustentável das áreas protegidas ou com valores naturais considerados relevantes, reconhecendo a sensibilidade dos valores ambientais e paisagísticos em causa e assegurando a manutenção dos processos ecológicos essenciais à sua preservação.

A Norma Turismo de Ar livre – Actividades de Turismo de Natureza visa a promoção de práticas ambientais de excelência e a distinção da qualidade dos serviços prestados no que diz respeito às actividades de turismo de ar livre reconhecidas como Turismo de Natureza pelo Instituto de

Conservação da Natureza e Florestas (ICNF), de modo a garantir o aumento da satisfação e segurança dos participantes, bem como a preservação do meio ambiente onde se realizam.

A norma Turismo Acessível destina-se a promover boas práticas de serviço em estabelecimentos hoteleiros e fixa um referencial de qualidade em matéria de atendimento inclusivo e de acessibilidade.

Numa óptima de promoção de serviços turísticos de qualidade, esta norma define o referencial para que o estabelecimento hoteleiro proporcione idêntica qualidade de serviço a todos os clientes, designadamente aos clientes com necessidades específicas.