

REGULAMENTO DO SISTEMA PARA A VALORIZAÇÃO DE PRODUTOS E SERVIÇOS TURÍSTICOS DA ROTA DO ROMÂNICO

Objetivo

Artigo 1.º

1. Este regulamento tem como objetivo estabelecer condições e normas para a obtenção e uso adequado do “Selo de Qualidade – Rota do Românico”, adiante designado de Selo.
2. O Sistema para a Valorização de Produtos e Serviços Turísticos da Rota do Românico proporciona aos seus associados diversos serviços que visam permitir melhorar a qualidade turística oferecida pelas entidades certificadas, bem como aumentar o número de visitantes na zona de intervenção da Rota do Românico.
3. Todas as entidades que manifestarem o seu interesse em aderir a este processo de qualificação deverão seguir o presente regulamento.

Elementos de Qualificação

Artigo 2.º

1. Às entidades admitidas ao Sistema para a Valorização de Produtos e Serviços Turísticos da Rota do Românico será conferido um Diploma de Qualidade e a faculdade de utilização de um Selo que ateste a qualidade dos produtos e serviços que disponibiliza aos seus clientes. A utilização do Selo será facultativa.
2. O “Selo de Qualidade – Rota do Românico” é marca registada da Rota do Românico e atesta a garantia de qualidade dos produtos e serviços aos quais foi atribuído, nas vertentes consideradas neste Sistema, não se sobrepondo, nem substituindo a avaliação/fiscalização de carácter operativo e específico de cada um dos subsectores turísticos nele integrados.

3. Todos os procedimentos de gestão e atribuição do Diploma e do respetivo Selo são da competência da Rota do Românico, enquanto entidade detentora e promotora do mesmo.
4. Pretende-se que esta valorização turística e o respetivo Selo sejam uma referência para o mercado nacional e internacional e permitam destacar os melhores serviços e produtos associados à Rota do Românico.

Pontuação

Artigo 3.º

1. De acordo com os atuais padrões e normas da Rota do Românico, este processo estabelece que:
 - a) O Selo de Qualidade será atribuído a todos os candidatos que obtenham uma pontuação igual ou superior a doze pontos, num total possível de vinte pontos;
 - b) A pontuação é atribuída de acordo com uma grelha de avaliação aplicada às respostas facultadas pelos candidatos no formulário de candidatura;
 - c) Os candidatos que obtenham uma pontuação igual ou superior a dezanove pontos serão alvo de uma visita presencial por parte do Comité de Avaliação.

Destinatários

Artigo 4.º

1. Podem candidatar-se à atribuição do Diploma e do respetivo Selo os empreendimentos turísticos, os estabelecimentos de restauração e bebidas e os produtores e comerciantes de produtos locais, que estejam enquadrados na respetiva Classificação de Atividade Económica (CAE), devidamente licenciados ou em processo de licenciamento.
2. Só serão aceites candidaturas de empresas que se encontrem implantadas no território abrangido pela Rota do Românico.

Formalização das Candidaturas

Artigo 5.º

1. As candidaturas estão abertas em permanência, pelo que as entidades interessadas poderão formalizar os seus pedidos de adesão a qualquer momento. O processo de avaliação de candidaturas e a atribuição do Diploma e do respetivo Selo será realizado em períodos específicos, oportuna e publicamente divulgados.
2. O processo para a obtenção do Diploma e do respetivo Selo é constituído por quatro fases:
 - a) Primeira fase: as candidaturas devem ser formalizadas através do preenchimento do formulário de candidatura, disponibilizado pela Rota do Românico, e enviado através de correio eletrónico, carta ou outra forma de comunicação. A este formulário devem ser anexados todos os elementos nele mencionados.
 - b) Segunda fase: será realizada uma apreciação, por técnicos da Rota do Românico e pelo Comité de Avaliação, de forma a poderem ser avaliadas as condições para a obtenção do Diploma e do respetivo Selo.
 - c) Terceira fase: após verificação da conformidade da candidatura com as respetivas normas será emitido o Diploma e o respetivo Selo.
 - d) Quarta fase: a entrega do Diploma e do respetivo Selo será realizada no âmbito de uma cerimónia pública, organizada para o efeito.

Prazo de Validade/Renovação do Diploma

Artigo 6.º

1. O Diploma e o respetivo Selo terão vigência de quatro anos, a contar a partir da respetiva data de emissão. Poderão ser renovados por idênticos períodos. Nos casos em que haja alterações de propriedade e/ou gerência, ou outras que se considere alterarem as condições-base de atribuição, a renovação deverá ocorrer no momento em que ocorram essas mesmas alterações, ainda que possam não ter decorrido os quatro anos inicialmente considerados. A renovação verificar-se-á mediante solicitação de interesse de renovação e respetiva apreciação através do preenchimento do formulário de renovação disponibilizado no sítio da internet da Rota do Românico.

2. O processo de renovação será realizado por técnicos da Rota do Românico e pelo Comité de Avaliação, tendo como objetivo a verificação da manutenção das condições requeridas para a obtenção do Diploma e do respetivo Selo.
3. A renovação do Diploma e do respetivo Selo será formalizada por meio de emissão de um novo Diploma e do respetivo Selo, devidamente assinado e homologado pela direção da Rota do Românico.

Custos de Atribuição do Diploma e Selo e a sua Renovação

Artigo 7.º

1. A atribuição do Diploma e do respetivo Selo não representa qualquer tipo de encargo para a entidade proponente.

Deveres da Entidade Avaliadora

Artigo 8.º

1. A Rota do Românico, em conjunto com o Comité de Avaliação, procederá à apreciação das condições para atribuição e/ou renovação do Diploma e do respetivo Selo.
2. A Rota do Românico compromete-se a promover, de forma diferenciada, os aderentes ao Sistema, nos seus suportes de comunicação.
3. A Rota do Românico compromete-se a colaborar com as entidades aderentes nos procedimentos sob a sua área de intervenção.
4. A Rota do Românico compromete-se a promover as boas práticas das entidades aderentes.
5. A Rota do Românico compromete-se a manter o sigilo e a confidencialidade relativa aos dados pertencentes às entidades aderentes ou em processo de avaliação.

Obrigações da Entidade Aderente

Artigo 9.º

a) Normas e Códigos

1. A entidade aderente compromete-se a respeitar as normas legais nacionais e internacionais (comunitárias) que regulamentam a atividade desempenhada.

b) Desenvolvimento Regional e Local

2. A entidade aderente compromete-se a cooperar com as iniciativas locais/regionais promovidas pela Rota do Românico ou por outras entidades, que visem a promoção e o desenvolvimento do território abrangido pela Rota do Românico.
3. A entidade aderente compromete-se a fornecer, sempre que possível, informação estatística relativa à sua própria atividade, que possa ser incorporada na plataforma de monitorização da Rota do Românico. Será assegurada a confidencialidade dos dados fornecidos, cuja sistematização e recolha pretende unicamente informar sobre a evolução da atividade turística na região.
4. A entidade aderente compromete-se a favorecer a economia local/regional em processos de aquisição de bens e serviços, de contratação ou recrutamento de recursos humanos.
5. A entidade aderente compromete-se a promover a inovação, inclusão e sustentabilidade social, através da contratação de produtos e serviços fornecidos por entidades de solidariedade social, de apoio ao doente, entre outras, presentes no território de intervenção da Rota do Românico.

c) Satisfação do Turista/Qualidade

6. A entidade aderente compromete-se a aderir a processos de normalização e certificação voluntários específicos para a atividade desempenhada, a nível nacional ou internacional.
7. A entidade aderente compromete-se a contribuir para o aumento da satisfação do turista que visita a Rota do Românico, através da prestação de um serviço de qualidade.

d) Redes e Parcerias

8. A entidade aderente compromete-se a colaborar com a Rota do Românico na recolha de informação relativa ao perfil do visitante/turista através da aplicação de rotinas de registo de opinião de satisfação de turistas (preenchimento de inquérito presencial, incentivo aos utilizadores dos serviços para emitirem a sua opinião através de motores de busca, livro de registo de opinião, entre outros).

e) Sustentabilidade Ambiental e Preservação de Recursos

9. A entidade aderente compromete-se a favorecer a utilização de recursos e materiais que promovam a sustentabilidade ambiental do território, nomeadamente no que diz respeito à eficiência hídrica e energética.
10. A entidade aderente compromete-se a promover a preservação dos recursos naturais do território através da adoção de procedimentos de reciclagem e tratamento adequado de resíduos, entre outros.

f) Preservação e Promoção do Património

11. A entidade aderente compromete-se a contribuir para a divulgação, promoção e animação do património da Rota do Românico, na sua vertente material e imaterial, nos suportes de comunicação da entidade.
12. A entidade aderente compromete-se a favorecer a construção e perceção de uma imagem equilibrada do tecido edificado da região.

Benefícios para a Entidade Aderente

Artigo 10.º

a) Comunicação e Marketing

1. Usufruir de/adquirir vantagens competitivas e de marketing na diferenciação dos seus produtos e serviços, decorrentes da associação à reputação e reconhecimento de uma intervenção de valorização patrimonial reconhecida e premiada nacional e internacionalmente.

2. Possibilidade de utilizar a aplicação para dispositivos móveis da Rota do Românico (disponível para os sistemas operativos Android, iOS, Windows 8 e Windows Phone), como forma de promoção dos seus produtos e serviços.
3. Beneficiar da integração no guia oficial da Rota do Românico e/ou em outros materiais promocionais da Rota do Românico.
4. Possibilidade de usufruir de um serviço de intermediação prestado pela Rota do Românico, junto dos agentes regionais e operadores turísticos, no sentido de promover parcerias, programas ou quaisquer outras formas de colaboração que se considerem ser de interesse para o desenvolvimento regional.

b) Satisfação do Turista/Qualidade

5. Beneficiar de vantagens educacionais na adoção de boas práticas e na melhoria dos serviços e produtos associados, inerentes ao próprio processo de certificação.
6. Participar em ações de formação e/ou promoção/divulgação da Rota do Românico (pela equipa da Rota do Românico ou outras contratadas para o efeito), sejam elas organizadas em formato presencial ou através de recurso a plataforma de ensino à distância.
7. Possibilidade de aceder ao repositório de guias, manuais técnicos e outra documentação de interesse, propriedade da Rota do Românico.
8. Possibilidade de aumentar a satisfação de visitantes e turistas através do incremento da qualidade dos serviços prestados.

c) Redes e Parcerias

9. Possibilitar a integração em programas/pacotes/oferta turística organizada pela Rota do Românico.
10. Possibilitar a participação em projetos-piloto e inovadores promovidos/coordenados pela Rota do Românico.
11. Apoiar no desenvolvimento de ideias de negócio, elaboração de candidaturas, entre outras ações que se situem no âmbito da intervenção da Rota do Românico.
12. Criar um banco de bens e serviços da Rota do Românico através de produtos e serviços disponibilizados em condições vantajosas entre entidades aderentes.

Infrações e Incumprimentos

Artigo 11.º

1. Constituem infrações ou incumprimentos ao presente regulamento:
 - a) O uso indevido do Selo.
 - b) Transferência ou cedência a terceiros do Selo.
 - c) Alteração das condições que levaram à atribuição do Selo, sem que as mesmas sejam comunicadas à entidade avaliadora.
 - d) Uso do Selo em produtos ou serviços não autorizados.

Disposições Gerais

Artigo 12.º

1. Os casos omissos deste regulamento serão resolvidos no âmbito do departamento técnico de avaliação da Rota do Românico.
2. Qualquer proposta e/ou alteração deste regulamento será aprovada e apresentada em sessão a definir pela entidade gestora do Sistema para a Valorização Turística da Rota do Românico e comunicada a todos os aderentes e potenciais participantes.
3. O presente regulamento é o documento de referência, a utilizar por todos os interessados, para a atribuição e uso do "Selo de Qualidade – Rota do Românico".