

REGULAMENTO



Rota dos Vinhos e do Enoturismo

PORTO E NORTE DE PORTUGAL

REGULAMENTO

1. ENQUADRAMENTO

A Rota dos Vinhos e do Enoturismo do Porto e Norte de Portugal foi criada com o objetivo de contribuir para o desenvolvimento turístico sustentável da Região, através do aproveitamento do potencial da cultura da vinha e do vinho, associando-o à notoriedade e posicionamento turístico do destino Porto e Norte de Portugal e dos seus 4 sub-destinos: **Porto, Douro, Minho e Trás-os-Montes**.

A Rota é composta por um conjunto de Aderentes que se organizam em rede, e que devidamente sinalizados no território, suscitam a oportunidade de se criarem diferenciadas experiências de enoturismo, a partir de cada uma das 4 Rotas que correspondem a cada uma das Regiões Vitivinícolas do Norte de Portugal. Por sua vez, essa interligação, física ou funcional, de Aderentes, tem a capacidade de suscitar um reconhecido interesse pelo mercado consumidor, através de uma oferta rigorosamente selecionada e identificada, definida em Regulamento. Deste modo, e considerando que a Rota dos Vinhos e do Enoturismo do Porto e Norte de Portugal se define pelo conjunto de Aderentes de cada uma das 4 Rotas de Vinhos ou de Enoturismo que correspondem a cada uma das Regiões Vitivinícolas do Norte de Portugal, é possível que o presente Regulamento possa ser pontualmente adaptado à realidade de cada uma delas, sob prévia aprovação da Entidade Gestora da Rota.

Assim, o Regulamento da Rota dos Vinhos e do Enoturismo do Porto e Norte de Portugal objetiva a definição das condições de adesão e funcionamento das diferentes Rotas que integram esta grande Rota e define, objetivamente, quais as responsabilidades da Entidade Gestora da Rota e quais os requisitos que o Aderente deverá cumprir na prestação de um serviço no âmbito desta Rota. O rigoroso cumprimento destes requisitos de adesão, é essencial para que a Rota possa, de forma inequívoca, assegurar uma experiência de qualidade no destino.

Para tal, considera-se neste Regulamento, dois tipos de critérios na avaliação do Aderente: a) os critérios estruturantes e b) os critérios valorizadores. Os primeiros são aqueles cujo cumprimento é imprescindível

REGULAMENTO

para o alcance da qualidade. E os segundos são os que acrescentam maior valor à experiência que, embora de cumprimento diferenciador, contribuirão exponencialmente para a atratividade do Aderente e, conseqüentemente, da Rota. No conjunto, o cumprimento destes dois tipos de critérios assegura a diferenciação e, portanto, contribuem para a disponibilização de experiências únicas, integradas e memoráveis no destino.

2. ADERENTE

Aderente da Rota dos Vinhos e do Enoturismo do Porto e Norte de Portugal são todos aqueles representantes dos sectores vitivinícola e turístico, bem como de outros sectores económicos e entidades públicas, com competências no desenvolvimento do território enoturístico que integra a Rota. Assim, dentro da categoria de Aderente, podemos encontrar as entidades diretamente ligadas à cultura e produção de vinho, localizada dentro de cada uma das Regiões Vitivinícolas, que possam suscitar interesse turístico, e que reúnam as condições previstas nos critérios de adesão, bem como outras entidades que, contribuindo para a promoção do vinho e a valorização da oferta turística da Rota, obedecem a um princípio de complementaridade face ao oferecido por aquelas que estão diretamente ligadas à cultura e produção de vinho, nomeadamente:

- Adeias, produtores vitivinícolas e caves vinícolas que, numa lógica geográfica proporcionem programas e conteúdos de visita e experimentação diversificados e complementares contribuindo para enriquecer a experiência dos turistas na descoberta e vivência no destino turístico;
- Serviços complementares que contribuem para a cadeia de valor do produto turístico:
 - ✓ Estabelecimentos de alojamento;

REGULAMENTO

- ✓ Estabelecimentos de restauração que proporcionem uma carta gastronómica que evidencie a harmonização com os vinhos e a região vitivinícola em que se inserem;

- ✓ Serviços Turísticos / Vitivinícolas:
 - Agentes de animação turística;
 - Agências de viagem;
 - Estabelecimentos comerciais e lojas especializadas/ Enotecas que comercializem vinhos e outros produtos tradicionais de excelência, e/ ou prestem serviços de prova de vinhos, animação e/ou interpretação da atividade vitivinícolas e do território;
 - Postos de Turismo/Lojas Interactivas de Turismo;
 - Museus e Centros de Interpretação.
 - Outros espaços e serviços turísticos/ vitivinícolas diretamente ligados à cultura e produção de vinho.

3. PARCEIRO

Parceiro da Rota dos Vinhos e do Enoturismo do Porto e Norte de Portugal são todos aqueles que possuem interesse directo no desenvolvimento da Rota, sejam entidades públicas ou privadas, de âmbito nacional ou regional, concretamente:

- Câmaras Municipais;
- Associações representativas dos setor do vinho e do turismo;
- Outras entidades de natureza turística/ vitivinícola diretamente ligadas à cultura e produção de vinho.

REGULAMENTO

4. ATIVIDADES

No âmbito da Rota, o Aderente pode desenvolver as seguintes atividades:

- **Visitas de Carácter Vitivinícola**

Estas visitas têm como objetivo dar a conhecer a cultura vitivinícola e os respetivos vinhos de cada uma das Regiões Vitivinícolas da Região Norte, desde a vinha até aos processos de vinificação, envelhecimento e produto final.

- **Visitas a Locais de Interesse Vitivinícola**

Visitas a museus, ruínas, artesãos ou outros locais, direta ou indiretamente ligados com a cultura vitivinícola, e que constituam um ponto de interesse turístico em cada uma das Regiões Vitivinícolas da Região Norte.

- **Alojamento**

Oferta de alojamento, devidamente licenciado, que por estar direta ou indiretamente ligado à cultura vitivinícola, pode constituir um verdadeiro agente promotor e animador da Rota. Considera-se preferencialmente que as unidades de alojamento estejam inseridas numa paisagem vitícola ou em meio urbano cuja temática seja a cultura do vinho, e que, evidenciem a valorização dos vinhos da Região Vitivinícola onde se insere.

- **Serviço de Refeições**

Restaurantes, winebares, bares e/ou cafés, devidamente inscritos para a prática dessa atividade, que para além de possuírem uma oferta específica de vinhos certificados da Região Vitivinícola onde se inserem, no mínimo de 8 referencias, de 4 produtores de vinho diferentes, possam disponibilizar a oferta de experiências gastronómicas típicas da Região, constituindo desta forma um ponto interessante de passagem da Rota. As Listas

REGULAMENTO

(cardápios) de pratos e as Cartas de Vinho devem estar traduzidas, em pelo menos um idioma estrangeiro (preferencialmente em inglês) e, sempre que possível disponíveis igualmente em braille. Nesta atividade podem ainda ser incluídos locais mencionados nos pontos anteriores que, complementarmente, disponibilizem serviço de refeições com carácter permanente.

- **Animação Turística:**

Complementarmente às atividades descritas nos pontos anteriores, o Aderente pode ainda desenvolver outras atividades de natureza turística, como passeios e/ ou piqueniques nas vinhas, bem como workshops e outro tipo de eventos que permitam, direta ou indiretamente, diversificar a oferta ligada à cultura vitivinícola da Região onde se inserem. Estas atividades de animação turística devem identificar o público a que se destinam, bem como identificar o respetivo grau de dificuldade, e outros aspetos relevantes para a sua prática.

- **Promoção e Comercialização do Vinho**

Sempre que reunidas as condições logísticas e operacionais, em todas as atividades descritas nos pontos anteriores, a promoção, e sobretudo a comercialização do vinho, deve ser evidente.

5. CRITÉRIOS

Os critérios de adesão à Rota dividem-se em critérios estruturantes, de natureza obrigatória, e critérios valorizadores, de observância facultativa.

Os critérios estruturantes (cuja check list se encontra anexa a este Regulamento) estão subdivididos em três categorias que incluem as principais componentes do serviço a prestar: pessoas, processos e suporte físico.

REGULAMENTO

i. CRITÉRIOS ESTRUTURANTES

a. Pessoas

i. Competências

Todas as pessoas em contacto direto com os clientes devem demonstrar profissionalismo, designadamente em termos de postura no atendimento, competências técnicas na sua área de especialização, estar familiarizados com as atividades e empresas que fazem parte do território enoturístico e ter conhecimentos profundos sobre a região e os seus vinhos.

ii. Idiomas

O pessoal de contacto (rececionista/guia, etc.) deve falar, no mínimo, um idioma estrangeiro que facilite o contacto com as visitas, ou seja, com os clientes.

b. Processos

i. Disponibilidade para visita

O Aderente deve estar disponível para visita de acordo com o horário estabelecido.

ii. Horário de visita

Deve ser estabelecido e divulgado pelo Aderente (em todos os materiais promocionais e na entrada) um horário no qual sejam definidas, de uma forma clara, as horas e os dias em que é possível receber visitas e sejam referenciados os serviços que exijam marcação. Na ausência deste horário pressupõe-se que todos os serviços são prestados sem marcação prévia.

iii. Número mínimo de clientes

Devem ser estabelecidos e divulgados os serviços para os quais o Aderente exija um número mínimo de clientes para a sua prestação. Na ausência desta informação pressupõe-se que os

REGULAMENTO

serviços são prestados sem a exigência de qualquer limite mínimo de clientes.

iv. Resposta a solicitações

O Aderente deve possuir um sistema de resposta expedita a pedidos de informação e a solicitações de reservas de serviço. Todos os movimentos associados ao processo de reserva deverão ser sempre confirmados.

v. Serviço base

Nas adegas, produtores vitivinícolas e caves vinícolas, o Aderente deve estar habilitado a disponibilizar, no mínimo, uma visita e uma prova de vinhos. A visita deve, tanto quanto possível, assumir um carácter experiencial. Isto significa que deve englobar (i) uma apresentação de espaços e instalações, (ii) explicações e (iii) vivências.

A apresentação dos espaços e instalações deve incluir, pelo menos:

- Instalações vitivinícolas principais;
- Parte da quinta (se existir).

As explicações a fornecer aos clientes devem abordar os seguintes aspetos:

- Produção e armazenagem do vinho;
- Características do vinho;
- Cultura, gastronomia, tradições, lendas e eventos ligados ao vinho;

As vivências, que incluem pelo menos uma prova de vinhos, devem possibilitar, e fomentar experiências:

- Sensoriais;
- Emocionais;
- Cognitivas;
- Físicas;
- Sociais.

REGULAMENTO

Todos os vinhos disponibilizados para prova e para venda devem ser engarrafados e provenientes da Região Vitivinícola do Aderente. Para além deste serviço base obrigatório recomenda-se fortemente que o Aderente disponibilize outros serviços.

vi. Material Informativo e Promocional

O Aderente deve possuir material informativo e promocional em português e em, pelo menos um idioma estrangeiro (preferencialmente inglês). Este material deverá descrever a experiência colocada à disposição do cliente e estar disponível em local facilmente visível.

vii. Integração Regional

O Aderente deve conhecer o contexto da sua Região de forma a ser capaz de indicar outros pontos de interesse que valorizem a estadia no destino.

c. Suporte Físico

i. Sinalética Externa

Nas adegas, produtores vitivinícolas e caves vinícolas, o Aderente deve estar devidamente assinalado no exterior das suas instalações, através de uma placa/ dístico identificativo que será fornecida pela Entidade Gestora da Rota, onde constará o ano de adesão à Rota, bem como as respetivas revalidações. Esta sinalização deve ser complementada com o horário de visitas e o número de contacto para reserva. Esta sinalética deve ainda dispor de iluminação noturna.

ii. Sinalética interna

Nas adegas, produtores vitivinícolas e caves vinícolas, e de forma a auxiliar a circulação dos clientes nas instalações, o Aderente deve proporcionar a definição e respetiva sinalização de um circuito interno de visita às instalações.

REGULAMENTO

iii. Parque de Estacionamento

Nas adegas, produtores vitivinícolas e caves vinícolas, o Aderente deverá possuir um local que permita o estacionamento de viaturas ligeiras com condições mínimas de segurança para pessoas e bens.

iv. Instalações / Espaços de Visita e Área Envolvente

Nas adegas, produtores vitivinícolas e caves vinícolas, o edifício ou edifícios das instalações/ espaços de visita devem possuir um grau de conservação adequado, estar devidamente iluminadas e em condições de uso seguro. Devem ser adequadas à receção e realização de visitas livres e guiadas, provas de vinho ou outras atividades com interesse turístico. A área envolvente deve estar cuidada, limpa e desprovida de qualquer impedimento à circulação.

v. Espaço de Acolhimento

Nas adegas, produtores vitivinícolas e caves vinícolas, o Aderente deve dispor de um espaço que sirva de referência no acolhimento dos clientes.

vi. Espaço para Provas

Nas adegas, produtores vitivinícolas e caves vinícolas, o Aderente deve dispor de equipamento necessário para a realização de provas de vinho, bem como um local adaptado à sua realização (que poderá ser o espaço de acolhimento). A sala para a realização de provas e potenciais cursos de vinhos, quando aplicável, deve ser agradável, dispor de utensílios adequados (entre o equipamento necessário incluem-se copos adequados à prova, equipamentos de refrigeração de vinhos, cuspideiras, rolhas de controlo, decantadores e folhas de prova).

vii. Instalações sanitárias

Nas adegas, produtores vitivinícolas e caves vinícolas, o Aderente deve dispor de instalações sanitárias que obedeçam aos requisitos legais de funcionamento e sejam de uso autónomo do

REGULAMENTO

peçoal de serviço. Estas instalações devem estar permanentemente disponíveis para utilização, e ser próximas do circuito interno de visitação.

viii. Consistência da imagem

A identidade visual do Aderente (logótipo, símbolos, lettering, coloring) deve ser consistente em todas as áreas disponibilizadas ao público e em todos os suportes informativos e promocionais, online e offline, concebidos para o efeito.

ii. CRITÉRIOS VALORIZADORES

Dentro de uma lógica de serviço que supere as expectativas dos clientes, e tendo em vista os valores de autenticidade, sustentabilidade e competitividade consagrados na Carta Europeia do Enoturismo, recomenda-se que o Aderente percorra um caminho de melhoria contínua e, portanto, implementem, progressivamente, algumas das propostas que a seguir se especificam.

a. Atividades a prestar pelas adegas, produtores vitivinícolas e caves vinícolas:

Para além do Serviço base referido nos critérios estruturantes, o Aderente deverá desenvolver algumas das atividades seguintes:

i. Venda contextualizada de vinho

O aderente deverá disponibilizar uma vasta gama dos seus vinhos para venda ao cliente, devendo contextualizar a sua exposição (através de fotos da colheita, notas de prova de especialistas, ficha técnica, entre outras) de forma a valorizar o produto. Os vinhos deverão ser expostos de uma forma atrativa (sem prejuízo do respeito pelas boas condições de armazenamento de maneira a

REGULAMENTO

não sofrerem alterações resultantes das condições de luz, humidade e temperatura) e com os preços claramente visíveis, devendo os colaboradores saber elucidar os clientes sobre as características dos mesmos.

ii. Venda de Produtos Regionais

O Aderente deverá, sempre que possível, proporcionar ao cliente a aquisição de outros produtos da Quinta ou da Região que não o vinho, como, por exemplo, artesanato, compotas, conservas, azeite, queijos, enchidos e fumados, prioritariamente produtos DOP/IGP, entre outros. Os produtos deverão ser expostos de uma forma ordenada e com os preços claramente visíveis, devendo os colaboradores saber elucidar os clientes sobre a origem dos mesmos.

iii. Cursos de Vinhos

O Aderente poderá organizar cursos de vinhos onde, no ambiente genuíno da Quinta, e dependendo do grau de conhecimento do cliente, e da tipologia do curso, se transmita, numa perspetiva dinâmica e de interpretação, conhecimentos sobre vinhos a diversos níveis. No final do curso ao cliente devem ser premiados com um “diploma” de conclusão do curso, alusivo à Rota. Este “diploma” tem como principal objetivo envolver o cliente no território vitivinícola.

iv. Participação em Atividades Vínicas

O Aderente deverá possibilitar ao cliente, sempre que possível, a participação em atividades vínicas como a vindima, a pisa da uva ou a enxertia. A participação nestas atividades deverá ter um reforçado enquadramento cultural e tradicional de forma a valorizar a respetiva experiência.

REGULAMENTO

v. Visitas pedagógicas e interativas às Quintas

As vinhas, pela sua beleza, são um ponto de atração inevitável. O Aderente deverá implementar a criação de trilhos que permitam realizar passeios a pé, de bicicleta, a cavalo, entre outros modos de mobilidade sustentável, pelos diversos espaços da Quinta. Essas visitas devem contemplar, para além da vinha e do vinho, outros aspetos relacionados com a história e cultura, os costumes e as tradições locais.

vi. Restauração na Quinta

O Aderente poderá dispor de serviços de restauração. Neste caso o serviço dever-se-á caracterizar-se pela autenticidade. Deverão ser disponibilizadas algumas das especialidades gastronómicas da Região sendo que algumas delas poderão ser confeccionadas privilegiando o vinho como um dos seus ingredientes. A Carta de Vinhos deverá conter informação alusiva à Região e para além dos próprios vinhos, deverá incluir também vinhos de Aderentes da Rota. No caso de não possuir valências de restauração, sem prejuízo da qualidade gastronómica a apresentar, o Aderente pode subcontratar serviços de catering e recorrer à restauração local e regional.

vii. Alojamento na Quinta

O Aderente poderá dispor de serviços de alojamento definidos na legislação específica do Turismo. Para tal deverá estar devidamente licenciado pelo organismo competente, e proporcionar ao cliente níveis de conforto elevado.

viii. Atividades de Vinoterapia, Saúde e Bem-Estar

O Aderente com alojamento poderá oferecer serviços de vinoterapia e SPA enquadrados dentro da cultura vínica local.

REGULAMENTO

ix. Atividades Corporate

O Aderente poderá potenciar as suas instalações através do acolhimento de conferências, reuniões e formação empresarial.

x. Animação Turística

O Aderente poderá organizar ou disponibilizar os contactos de empresas de animação turística local que permitam levar a cabo atividades de animação no interior e exterior à Quinta, percursos pedonais interpretativos, birdwatching, passeios de 4x4, passeios de barco, entre outras atividades.

xi. Áreas Outdoor

O Aderente poderá dispor de áreas outdoor onde seja possível a prática de atividades culturais, enogastronómicas ou desportivas. Poderão também existir equipamentos que permitam a diversão e ocupação de crianças. Todos os equipamentos de uso público deverão estar certificados de acordo com as medidas de segurança previstas na legislação em vigor.

b. Sustentabilidade ambiental

A implementação de uma estratégia integrada de desenvolvimento pressupõe a assunção de responsabilidade em relação ao território e à sua exploração, conducente ao desenvolvimento turístico do destino. Assim, a par do esforço na adoção de boas práticas em matéria de sustentabilidade ambiental, como sejam recolha seletiva de resíduos, o incentivo da redução do consumo de água, e energia, poderão ser igualmente desenvolvidos esforços para, gradualmente, dispor de fontes de energia alternativas.

REGULAMENTO

c. Diferenciação

Deverão ser desenvolvidos esforços no sentido de avaliar e potenciar algum pormenor das instalações, do serviço, da natureza circundante, ou da história e tradição, como são exemplo: a história da casa, a paisagem, o arquiteto responsável pela construção, a beleza do jardim, as coleções associadas ao vinho, entre outras, que possam acrescentar valor e acrescentar diferenciação face aos restantes Aderentes da Rota, no sentido de que o conjunto possa disponibilizar ao mercado diferentes propostas de experiências que potenciem a atração de diferentes segmentos da procura turística.

d. Valorização do Património Vitivinícola

A proteção dos recursos naturais deve estar presente na atitude do Aderente, devendo este estar predisposto para integrar ou iniciar programas que salvaguardem esses recursos e valorizem o património vitivinícola.

e. Autenticidade

O Aderente deverá assegurar que o espaço onde se desenvolve a experiência turística evidencie as características singulares da Região de forma a garantir autenticidade à experiência. Na decoração e iconografia do espaço deverão ser privilegiados materiais relacionados com a Região e com a cultura do vinho. A interpretação do património natural e cultural do espaço, por parte dos colaboradores afetos ao contacto com o cliente, deverá ser complementado com histórias e estórias autênticas da Região de forma a valorizar a autenticidade da experiência do cliente. Para tal, deverá privilegiar-se a contratação de recursos humanos locais. Estas duas componentes contribuem decisivamente para a sustentabilidade social e cultural do destino e deverão ser, portanto, uma prioridade para o Aderente.

REGULAMENTO

f. Integração com outras redes de oferta turística

A potenciação de sinergias resulta de complementaridades de atividades e ações comuns quer entre a Rota e respetivos Aderentes, quer entre a Rota e os demais parceiros do território e dos setores conexos. Assim, recomenda-se que o Aderente estabeleça parcerias dentro e fora do setor vinícola, particularmente estabelecendo pontes com outras tipologias de empresas do sistema turístico local e regional. Acresce a recomendação de que, sempre que possível, o Aderente integre ou estabeleça parcerias com outras redes de oferta turística e vínica nacionais e internacionais.

g. Promoção do talento local

O Aderente deverá estabelecer relações privilegiadas com artistas locais, como são exemplo os artesãos, para que os seus trabalhos possam estar expostos no seu espaço, dinamizando-o por essa via.

h. Merchandising

O Aderente deverá disponibilizar, para venda e/ ou oferta, merchandising próprio, ou da Região. A produção deste material poderá surgir das parcerias enunciadas na alínea anterior.

i. Packaging

O Aderente deverá dispor de material de embrulho e embalagens, como são exemplo os sacos, as caixas para garrafas, papel de embrulho, entre outros, com o seu logotipo/ imagem, bem como imagem e materiais que promovam a Rota dos Vinhos e do Enoturismo do Porto e Norte de Portugal, disponibilizados pela Entidade Gestora da Rota.

REGULAMENTO

j. Avaliação para melhoria contínua

O Aderente deverá dispor de um plano de ação que o oriente no sentido da melhoria contínua da oferta de serviços na Rota. Neste sentido, é necessário que adote um sistema de avaliação do seu produto/serviço, valorizando ainda a recolha da opinião e sugestão de melhoria pós visita/ venda ou outro instrumento indicado pela Entidade Gestora da Rota.

k. Estabelecimento Clean & Safe

No caso de possuir licença adequada para a obtenção do Selo Clean & Safe, o Aderente terá de solicitar a respetiva atribuição do Selo, fazendo cumprir o conjunto de disposições presentes na Declaração de Compromisso.

l. Acessibilidade

O Aderente obriga-se a dotar as respetivas instalações e serviços de condições para a admissão/ serviço a pessoas portadoras de deficiência ou com necessidades especiais, nomeadamente, eliminação de barreiras arquitetónicas, e a adoção de equipamentos/ serviços que possam suprir as condicionantes da prestação de um serviço acessível a todos, bem como a implementação de medidas que visem o turismo inclusivo. Deverá fazer a adequada divulgação no material informativo e promocional.

m. Marca

O Aderente obriga-se a incluir em todo o seu material promocional e informativo, em suporte físico e digital, a imagem da Rota dos Vinhos

REGULAMENTO

e do Enoturismo do Porto e Norte de Portugal, e todas as logomarcas das respetivas rotas de vinhos e de enoturismo, bem como a marca destino do turismo da Região.

6. PROCESSO DE CANDIDATURA

- 6.1. No caso das adegas, produtores vitivinícolas e caves vinícolas, o processo de candidatura à Rota inicia-se através da respetiva Entidade Certificadora em que se insere, que após confirmação da localização e respetivo licenciamento, faculta um Formulário de Candidatura para recolha das informações necessárias à avaliação da respetiva candidatura por parte da Entidade Gestora da Rota;
- 6.2. No caso dos serviços complementares que contribuem para a cadeia de valor do produto turístico, como são exemplo: os estabelecimentos de alojamento, estabelecimentos de restauração, agentes de animação turística, agências de viagem, estabelecimentos comerciais e lojas especializadas/enotecas, Lojas Interativas de Turismo e postos de turismo, museus e centros de interpretação, câmaras municipais, e outras entidades com direto interesse no desenvolvimento da Rota, o processo de candidatura à Rota inicia-se através do Turismo do Porto e Norte de Portugal, que após confirmação da localização e respetivo licenciamento do potencial Aderente, faculta um Formulário de Candidatura para recolha das informações necessárias à avaliação da respetiva candidatura por parte da Entidade Gestora da Rota;
- 6.3. De seguida, o Formulário de Candidatura descrito nos pontos anteriores é analisado pela equipa técnica de apoio à Entidade Gestora da Rota que produz um parecer técnico e recomenda o seguimento para visita técnica ou a devolução da candidatura.
- 6.4. Nos casos enunciados em 6.1. a visita técnica é realizada pela respetiva Entidade Certificadora, em parceria com o Turismo do Porto e Norte de Portugal, e, nos casos enunciados em 6.2. a visita ou seguimento é da responsabilidade do Turismo do Porto e Norte de Portugal.

REGULAMENTO

- 6.5. Em caso de não cumprimento dos requisitos obrigatórios, é enviado ao potencial Aderente um relatório onde consta a identificação dos incumprimentos detetados e que devem ser retificados no prazo máximo de 30 dias, para que o pedido possa ser reanalisado.
- 6.6. A decisão final cabe à Entidade Gestora da Rota que dela dará conhecimento ao potencial Aderente.
- 6.7. Se a integração na Rota for deferida, o Aderente deve formalizar a adesão através do pagamento de 200,00 euro (duzentos euros) no primeiro ano, e 150,00 euros (cento e cinquenta euros) nos anos subsequentes.
- 6.8. Após boa cobrança, a Entidade Gestora emitirá a respetiva declaração de Aderente à Rota dos Vinhos e do Enoturismo do Porto e Norte de Portugal, validando direitos e deveres, e disponibilizará um certificado/ selo que deverá ser colocado no interior do espaço onde será prestado o serviço/ atividade, em local visível para o cliente, bem como uma placa de sinalização exterior que deverá ser colocada na entrada de acesso ao espaço;
- 6.9. Após conclusão do processo de adesão, a Entidade Gestora fará o diagnóstico da do nível de conhecimentos dos recursos humanos afetos às atividades que serão realizadas por parte de cada Aderente, e nos casos em que se verifique necessidade de capacitação, informará o Aderente de que disporá de 3 meses para implementar o plano de formação promovido ou indicado pela Entidade Gestora da Rota.

7. PERMANÊNCIA NA ROTA

No sentido de assegurar a manutenção da qualidade e imagem da Rota, todos os Aderentes serão alvo de avaliação da prestação dos respetivos serviços, e terão de obter validação em todos os requisitos estruturantes enumerados no presente Regulamento, sob pena de exclusão da Rota.

REGULAMENTO

Para tal, prevê-se uma avaliação técnica de toda a Rota a cada 2 anos, sem prejuízo de avaliações intercalares de forma aleatória e/ou sempre que se reconheça a existência de irregularidades, a equipa técnica de apoio dará disso conhecimento à Entidade Gestora da Rota, no sentido de avaliar a permanência do Aderente na Rota. Para além da avaliação a cada 2 anos, serão implementados, pela Entidade Gestora da Rota, inquéritos de avaliação da satisfação do cliente, bem como cliente-mistério.

8. SINALIZAÇÃO DO ADERENTE

A sinalização do Aderente é obrigatória. Com a aceitação da Candidatura do Aderente, a Entidade Gestora enviará o Manual de Normas da marca Rota dos Vinhos e do Enoturismo do Porto e Norte de Portugal, bem como o respetivo Media Kit, para que o Aderente possa inserir a respetiva imagem nos materiais promocionais e informativos, em suporte físico ou digital.

9. FORMAÇÃO DO ADERENTE

Considerando-se o nível de qualidade exigido na experiência turística que a Rota pretende atingir, a Entidade Gestora compromete-se a desenvolver ações de informação e de capacitação dirigidas aos recursos humanos afetos às atividades que serão realizadas por parte de cada Aderente.

Por sua vez o Aderente compromete-se a assegurar a obrigatoriedade legal de criar todas as condições para que os recursos humanos afetos às atividades que serão realizadas por parte de cada Aderente usufruam de formação especializada no sentido de adquirir e/ ou reciclar os respetivos conhecimentos nos três níveis de saber: saber-saber, saber-fazer e saber-ser/saber-estar.

REGULAMENTO

10. PROMOÇÃO E DINAMIZAÇÃO DA ROTA

No sentido de gerar notoriedade e fluxos turísticos para o território, a Entidade Gestora compromete-se a criar e implementar um plano de marketing e comunicação da Rota dos Vinhos e do Enoturismo do Porto e Norte de Portugal, e dele dar conhecimento a todos os Aderentes no sentido de estimular o alinhamento estratégico ao nível da promoção da Rota.

Por sua vez o Aderente compromete-se a realizar ações de dinamização e promoção das atividades que serão realizadas pela Entidade Gestora da Rota.