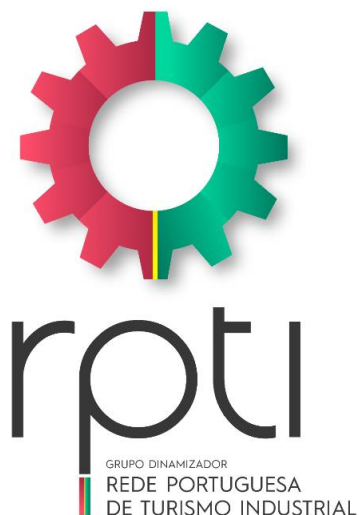


TURISMO INDUSTRIAL

GUIA DE BOAS PRÁTICAS



versão maio 2021



Título

**Turismo Industrial:
Guia de boas práticas**

Autor(es)

**Turismo de Portugal, I.P.
Rede Portuguesa de Turismo Industrial**

ISBN 978-972-8103-85-9



maio 2021

Índice

1. Objetivos	3
2. Definições e Tipologias de Turismo Industrial	4
3. Requisitos do Serviço Turismo Industrial	5
3.1 Informação /Comunicação	5
3.2. Reservas	7
3.3 Recursos Humanos	7
3.4 Acolhimento ao Visitante	7
3.5 Monitorização	8
4. Requisitos de Instalações e Equipamentos	9
4.1 Sinalética e acesso ao local	9
4.2. Estacionamento	9
4.3. Instalações sanitárias	9
4.4. Limpeza e manutenção de espaços exteriores	10
4.5 Entrada no local	10
4.6 Áreas visitáveis	10
4.7 Áreas comerciais e expositivas	10
4.8 Selo “Clean & Safe”	11
5. Acessibilidade, Sustentabilidade e Responsabilidade Social e Corporativa	11
5. 1. Acessibilidade	11
5. 2. Sustentabilidade	11
5. 3. Responsabilidade Social e Corporativa	12
6. Anexos	13
6. 1. Critérios de Conformidade	13
6. 2. Ficha de Caracterização da Oferta	15
6. 3. Perguntas Frequentes	16
6. 4. Links Úteis	21

1. Objetivos

Este Guia destina-se a **contribuir para a implementação de serviços de qualidade comuns a todos os serviços abrangidos pelo Turismo Industrial** – Indústria Viva, Património Industrial ou a combinação de ambos – contemplando um conjunto de recomendações vocacionadas para todos os que pretendem atuar neste segmento de procura turística – empresários e colaboradores dos setores da indústria e do turismo, municípios, entidades regionais de turismo e outros agentes turísticos associados à prestação de serviços de Turismo Industrial.

O desenvolvimento do Turismo Industrial enquadra-se na **Estratégia Nacional de Turismo 2027**, aprovada pela Resolução do Conselho de Ministros n.º 134/2017, na medida em que tem subjacente a valorização do **património histórico-cultural** e das **atividades identitárias dos territórios** que refletem a dinâmica e capacidade de inovação da produção nacional. Por outro lado, o Turismo Industrial permite **estruturar e promover oferta turística**, ancorada em itinerários temáticos e/ou interesses específicos da procura.

Num contexto de progressivo desenvolvimento, o Turismo Industrial pretende dar resposta às expectativas dos turistas de hoje que procuram **experiências autênticas e originais**.

Compreender o processo de fabrico (atual ou passado) de um determinado produto, perceber o modo de funcionar da maquinaria e experimentar o produto final, são exemplos deste tipo de turismo.

Assim, o Turismo Industrial permite diferenciar a oferta turística de determinados territórios, incluindo aqueles de interior, através da valorização e partilha de aspetos identitários que conferem **autenticidade à experiência**.

Para os responsáveis dos serviços de Turismo Industrial da indústria viva, a valência turística poderá representar um incremento nas respetivas receitas, bem como um acréscimo de notoriedade dos seus produtos. No caso dos espaços e equipamentos patrimoniais, trata-se de relevar os valores culturais, de natureza material e imaterial.

O levantamento da **oferta disponível e potencial em Portugal**, nas dimensões da indústria viva e do património industrial, revelam que o país possui massa crítica suficiente para estruturar uma rede de oferta com potencial para captar mais procura nacional e internacional, pelo que os serviços associados devem garantir **qualidade e competitividade** compatíveis com as expectativas dos turistas que visitam Portugal.

São objetivos deste Guia:

- Contribuir para uma eficiente gestão de cada prestador de serviços de Turismo Industrial;
- Estimular o *networking*, enaltecendo a importância do trabalho em rede;
- Fomentar a valorização e salvaguarda do património industrial;
- Sensibilizar para a necessidade da melhoria contínua;
- Contribuir, em geral, para a valorização da oferta de Turismo Industrial, através:
 - da notoriedade e qualificação da oferta dos territórios;
 - da promoção da imagem do país através das suas atividades económicas diferenciadoras e do seu património autêntico;
 - do reforço da atratividade do setor industrial e do seu potencial de inovação e crescimento junto dos jovens.

O **Guia** pretende ajudar a proporcionar serviços de qualidade comuns a todos os recursos de Turismo Industrial, nomeadamente no que concerne às condições de visitação, acessibilidade e sustentabilidade.

Está norteado, também, pela **Norma Portuguesa NP4556:2017 para os serviços de Turismo Industrial**, ou seja, os serviços prestados e abrangidos pelo Turismo Industrial, quer seja Indústria viva, património industrial ou a combinação de ambos.

2. Definições e Tipologias de Turismo Industrial

Para o desenvolvimento e implementação da oferta turística Turismo Industrial importa consolidar **conceitos e tipologias**:

Turismo Industrial: São as experiências decorrentes de atividades desenvolvidas em locais de indústria viva ou património industrial, relacionadas com os produtos e os processos de produção, ou com o passado histórico e cultural das mesmas, dirigidas a visitantes nacionais e internacionais.

Indústria Viva: organizações no ativo que operam no setor da produção e que se relacionam com os processos produtivos.

Património Industrial: Todos os ativos tangíveis e intangíveis usados para a execução de atividades produtivas ou prestação de serviços, testemunhos da cultura industrial com valor histórico, arquitetónico, arqueológico, social, tecnológico ou científico. Exemplos de ativos tangíveis: sítios e complexos industriais, edifícios e maquinaria, moinhos, fábricas, minas, armazéns, centrais elétricas e estruturas sociais relacionadas – tais como equipamentos habitacionais, religiosos ou educativos, monumentos, artefactos ou documentos. Exemplos de ativos intangíveis: memória industrial, condições de trabalho ou manifestações culturais, por exemplo, tradições operárias.

A par da distinção **Indústria Viva/Património Industrial**, revela-se curial traçar **Tipologias** para uma melhor estruturação da oferta – ao nível da organização de conteúdos temáticos e da facilitação da pesquisa por parte do visitante. Para esse efeito, é importante ter em conta as melhores práticas internacionais, incluindo a experiência da Rota Europeia do Património Industrial, e ajustá-las à realidade nacional.

Assim, são de considerar as seguintes **Tipologias por Setores**, as quais procuram relevar as atividades que se destacam em Portugal:

- **Moda e Têxtil** – Algodão; Lã; Tapeçarias; Calçado, marroquinaria e curtumes; Chapelaria; Acessórios e outros componentes; Outros
- **Ourivesaria** – Ourivesaria; Joalharia; Relojoaria; Outros
- **Cerâmica e Vidro** - Cerâmica Utilitária e Decorativa; Cerâmica de Pavimentos e Revestimentos; Vidro Decorativo e Utilitário; Outros
- **Cortiça**
- **Agroalimentar** – Conservas; Produção de Azeite; Sal; Chocolate, Doces, Compotas e Gelados; Cerveja; Licores e Bebidas Espirituosas; Café e Chá; Pão; Queijos, Laticínios e Enchidos; Arroz; Pescas; Outros
- **Extrativa** – Minas; Pedreiras; Outros
- **Energia** – Hidráulica; Eletricidade; Renováveis; Outros

- **Transportes, Serviços e Comunicações** - Automóveis e Motociclos; Elétricos; Comboios; Funiculares e Elevadores; Embarcações; Aviação; Comunicações; Outros
- **Metalomecânica** - Moldes e plásticos; Injeção de alumínio; Injeção de plásticos; Automóvel; Maquinaria industrial; Outros
- **Outros Setores** – Construção; Artes Gráficas; Mobiliário e Colchoaria; Cosmética e Higiene; Outros

Há ainda a considerar **Atributos Complementares** da oferta de Turismo Industrial que conferem um valor acrescentado aos recursos, tais como:

- integrar um Sítio património mundial da UNESCO
- integrar a Rota Europeia do Património Industrial
- integrar um Roteiro ou uma Rede de Oferta organizada
- configurar um local de Arquitetura Industrial Notável/Premiada.

3. Requisitos do Serviço de Turismo Industrial

Neste capítulo identificam-se os requisitos a ter em consideração na preparação da visita a um recurso de Turismo Industrial associado à indústria viva ou ao património industrial.

A oferta turística de Turismo Industrial, associada a uma **visita**, enquanto experiência proporcionada aos visitantes, pode ser usufruída de vários modos:

- diretamente junto do serviço de Turismo Industrial – seja indústria viva ou património industrial;
- através de uma empresa de Animação Turística ou Agência de Viagens e Turismo;
- através de uma rede de oferta estruturada que centraliza a relação com o visitante e disponibiliza os serviços dos vários parceiros, de forma integrada.

Em função da entidade prestadora do serviço e da tipologia do recurso em causa, deverão analisar-se e estabelecer-se os requisitos/as regras de funcionamento aplicáveis para que sejam asseguradas, de forma sistemática e com possibilidade de melhoria contínua, a qualidade do serviço a prestar aos visitantes.

3.1. Informação/Comunicação

Toda a informação deve ser disponibilizada através de página web, em português e, pelo menos em inglês, devendo ser clara objetiva, fiável, atual e acessível.

A existência deste canal de comunicação com o visitante, nacional e internacional, é determinante para o sucesso da atividade a desenvolver.

Informação a disponibilizar sobre o serviço	
Identificação da Organização responsável	Nome, morada, contactos, website N.º de Registo do RNT (RNAAT, RNET, RNAVT), se aplicável
Características dos serviços disponibilizados	Natureza da visita e descrição genérica Horários, dias de abertura e duração prevista Visitantes a quem se destina (indicação se o serviço de Turismo Industrial é personalizado de acordo com determinado público-alvo, como escolas, profissionais, etc.) N.º mínimo e máximo de participantes Idiomas em que se realiza a visita Informação sobre se a visita é livre, com guia ou mista Meios disponíveis para pessoas com necessidades específicas (com deficiência, crianças, idosos, etc.) Localização (vias de acesso, parques de estacionamento, transportes públicos, mapa, coordenadas GPS) Oferta complementar (loja, eventos, serviços para crianças, ...)
Grau de dificuldade e riscos	Incluindo, se aplicável, fatores de risco, meios de emergência disponíveis e condições de acesso necessários para ingressar nos locais de visita
Requisitos de participação	Idade mínima de participação, calçado apropriado, condicionantes de acesso relacionadas com possíveis doenças, e preenchimento de termo de responsabilidade, se aplicável
Regras a cumprir	As regras a cumprir, tanto pela Organização como pelos visitantes, devem ser claras
Equipamento	Em caso de obrigatoriedade de equipamento específico, esclarecimento sobre se o mesmo é facultado ou da responsabilidade do visitante
Seguros	Informação atinente aos seguros obrigatórios
Segurança	Informação disponível sobre as medidas definidas e aplicáveis atinentes à segurança na prestação do serviço, nomeadamente: prevenção de riscos e acidentes, segurança de pessoas e bens, proteção contra incêndios, gestão de emergência e saúde e segurança alimentar e sanitária
Serviços Incluídos	Informação sobre preços: preço total da atividade, preços vigentes, tarifas especiais, isenções, indicação dos preços dos serviços complementares
Cancelamento do Serviço pela Organização	Informação sobre os fatores que podem causar o cancelamento do serviço (ex: condições meteorológicas, n.º mínimo de participantes, ...) Procedimentos a adotar em caso do cancelamento do serviço (reagendamento, condições de reembolso, substituição de serviços, etc.)
Cancelamento pelo visitante	Condições do cancelamento pelo visitante
Reserva e pagamento	Condições da reserva e pagamentos, clareza nos prazos e meios de pagamento disponíveis, devendo os procedimentos serem o mais desmaterializados possíveis

3.2. Reservas

No caso da visita exigir a respetiva reserva, deverão considerar-se os seguintes requisitos:

- Disponibilizar antecipadamente ao visitante toda a informação pertinente
- Facultar comprovativo de reserva, preferencialmente em suporte digital
- Garantir o bom funcionamento dos diferentes meios disponibilizados para efetuar as reservas, preferencialmente digitais

3.3. Recursos humanos

A visita de Turismo Industrial pode ser realizada pela organização responsável pela indústria viva ou pelo património industrial, bem como por um agente turístico, seja uma empresa Animação Turística, ou uma Agência de Viagem e Turismo.

Em qualquer situação, é importante ter em consideração o seguinte:

- A responsabilidade por um acolhimento profissional ao visitante refere-se a todos os recursos humanos que interajam com aquele
- Os recursos humanos alocados devem cumprir os requisitos adequados à prestação do serviço, quer ao nível da formação e experiência, bem como outras características pessoais relevantes apropriadas às atividades e funções a desempenhar
- Os recursos humanos alocados devem conseguir comunicar num idioma estrangeiro
- Os recursos humanos alocados devem ter trato afável e respeitoso, com conhecimento das normas internas de segurança, condições de acessibilidade e de atendimento inclusivo
- Os recursos humanos alocados devem estar devidamente identificados

3.4. Acolhimento ao visitante

O acolhimento aos visitantes deve ter em consideração a organização da visita, bem como a informação a prestar durante a mesma, em função das características e especificidades dos locais onde a visita irá decorrer.

Organização da Visita	
Aspetos Gerais	<p>Permitir observação direta do processo industrial ou, quando impossível, com recursos a materiais como painéis, vídeos, realidade virtual, réplicas, áudio e videoguias, etc.</p> <p>Percurso de visita predefinido a seguir pelo visitante, que seja compatível com o funcionamento da indústria viva (se possível, deve existir um percurso acessível)</p> <p>Se possível, associar uma componente de experimentação</p> <p>Quando aplicável, transmitir procedimentos específicos de segurança a adotar, regras de utilização de equipamentos necessários à visita, demonstração dos mesmos, seu manuseamento, e devolução</p>
Guia da visita	<p>O Guia deve receber os visitantes no local de acolhimento, ou, caso não exista, no início do percurso</p> <p>Adaptar o programa da visita ao grupo de visitantes</p> <p>Ter <i>know how</i> da região onde o serviço de Turismo Industrial se insere, por forma a conseguir aconselhar outros pontos de interesse turístico</p>
Idiomas	<p>Disponibilizar a visita em, pelo menos, mais um idioma além do português, quer nos suportes disponibilizados, quer nos materiais informativos, quer na informação institucional</p>
Despedida	<p>Devolução de equipamento</p> <p>Degustações, ofertas, etc., para promoção dos produtos</p> <p>Especificar o local onde se encontra a loja para que o visitante possa comprar os produtos associados ao Serviço de Turismo Industrial</p> <p>Questionário de satisfação</p> <p>Locais e formas para sugestões e/ou reclamações</p>

Informação ao visitante durante a visita/atividade	
Informação antes da visita / Briefing da atividade	<p>Descrição genérica da atividade</p> <p>Duração prevista</p> <p>Procedimentos específicos de segurança a adotar</p> <p>Regras de utilização de equipamentos necessários à visita</p> <p>Regras a observar durante a visita (permissão do registo fotográfico/vídeo, manuseamento de peças, uso de telemóvel, etc.)</p> <p>Esclarecimentos sobre áreas temporariamente encerradas e/ou limitadas no acesso, ou a ausência de itens importantes</p>
Informação durante a visita	<p>Contextualização do processo histórico associado ao local industrial visitado</p> <p>Dar a conhecer aspetos práticos mais relevantes do respetivo processo produtivo</p> <p>Identificação de procedimentos para minimizar impactos ambientais</p> <p>Pontos de interesse mais relevantes sob o ponto de vista dos valores turísticos e culturais da região, quando aplicável</p>



3.4. Monitorização

A entidade gestora do recurso de Turismo Industrial ou a entidade responsável pela rede de oferta deve estar sensibilizada para a monitorização da atividade desenvolvida, de modo a permitir o conhecimento aprofundado e diferenciado dos visitantes e assim melhorar a prestação do serviço. Os dados a recolher podem ser, a título de exemplo:

- número de visitantes mensal
- nacionalidades
- visita a solo ou acompanhado
- diferenciação grupos escolares / grupos de visitantes nacionais e internacionais
- como obteve informação sobre a visita

Em complemento, e sempre que possível, deve ainda ser implementando e monitorizado um sistema de recolha de sugestões/reclamações dos visitantes que permita aferir a satisfação dos mesmos, designadamente através de:

- caixa de sugestões
- questionários de satisfação

4. Requisitos de Instalações e Equipamentos

Neste capítulo, definem-se os requisitos que devem ser tidos em consideração nas instalações – todos os locais de acesso ao visitante (quer no circuito, quer nas estruturas de apoio) – e nos materiais disponibilizados ao visitante no circuito de Turismo Industrial, seja de indústria viva, seja de património industrial.

4.1. Sinalética e acesso ao local

- Sinalética exterior com informação básica (nome do local, horários, contactos, entre outros), traduzida em pelo menos, num idioma estrangeiro (ou pictogramas)
- As informações de acesso, incluindo as coordenadas GPS, devem ser disponibilizadas aos visitantes, preferencialmente em suporte digital

4.2. Estacionamento

- Se existente, e sempre que possível, deve dispor de área reservada aos visitantes, autocarros, e áreas de estacionamento reservadas a veículos para pessoas mobilidade reduzida, cuja ligação com o edifício ou equipamento deverá ser acessível
- Em caso de inexistência de parque privado, convém indicar zonas públicas de estacionamento mais próximas, que deverão garantir a existência de lugares reservados a pessoas com mobilidade reduzida e a ligação ao edifício ou equipamento através de percurso acessível

4.3. Instalações sanitárias

- Instalações sanitárias adaptadas a pessoas com necessidades específicas, conforme regras dispostas no Decreto-Lei n.º 163/2006, de 8 de agosto
- Diferenciadas por género, quando legalmente obrigatório
- Deve ser assegurada a limpeza e a manutenção das mesmas

4.4. Limpeza e manutenção de espaços exteriores

- Incluindo percursos, espaços verdes, sinalização e iluminação

4.5. Entrada no local

Sempre que possível, o local deve ter um espaço de acolhimento e coberto. Nesta área de receção deve disponibilizar, sempre que possível:

- Sinalética com indicação da receção, bilheteira, instalações sanitárias, loja, etc.
- Sinalética interna traduzida em pelo menos um idioma estrangeiro ou pictogramas
- Recipientes que promovam a separação de resíduos
- Ponto de água potável grátis, estimulando a utilização de recipientes reutilizáveis

4.6. Áreas visitáveis

- Sinalização do percurso de visitação, com indicação do percurso acessível disponível, sempre que possível
- Sinalética adequada e legível, com recurso a linguagem simples e/ou pictogramas
- Elementos interpretativos que permitam a adequada apreciação dos conteúdos:
 - Verbais e estáticos (ex: painéis de sinalização e/ou informativos, publicações, exposição de peças, produtos ou maquinaria, réplicas e maquetes táteis ...)
 - Dinâmicos (ex: audiovisuais, realidade virtual, realidade aumentada, guias áudio, guias vídeo com Língua Gestual Portuguesa e /ou Sinais Internacionais)
 - Disponibilizados em pelo menos um idioma estrangeiro

4.7. Loja ou áreas expositivas

- Boa apresentação dos produtos expostos, garantindo a altura de visualização e de leitura, conforme disposto no Decreto-Lei n.º 163/2006, de 8 de agosto
- Preços devem estar identificados e visíveis
- Indicação dos meios de pagamento aceites, preferencialmente digitais



- Colaborador responsável pelas vendas deve estar presente e disponível, dominar pelo menos um idioma estrangeiro, informar os visitantes sobre os produtos e acolher adequadamente os visitantes com necessidades específicas

4.8. Selo “Clean & Safe”

- Em função da entidade prestadora do serviço e da tipologia do recurso em causa, pode ser equacionada a possibilidade de adesão ao selo “Clean & Safe”. Mais informações sobre os requisitos a cumprir e como aderir ao Selo [AQUI](#).
- Caso não seja aplicável a adesão, deverão ser cumpridos os requisitos de higiene e limpeza para prevenção e controlo da Covid-19 aplicáveis, reforçando, assim, a confiança do visitante.

5. Acessibilidade e Sustentabilidade

Neste capítulo, propõem-se recomendações que visam facilitar a implementação de medidas que propiciem visitas inclusivas em termos de acessibilidade, e de experiências que promovam o desenvolvimento sustentável.

5.1. Acessibilidade Universal

Quando nos referimos ao Turismo Acessível é importante ter em atenção que a (re) adaptação da oferta turística às pessoas com necessidades específicas, não acontece somente a nível físico, com a possível eliminação de barreiras, impondo-se também ao atendimento personalizado e adequado às necessidades de cada pessoa.

Uma oferta acessível permite receber visitantes que possuem incapacidade permanente, seja a nível físico – limitações motoras e sensoriais – ou intelectual, ou temporária, como acidentados, pais com bebés e/ou crianças pequenas, ou mulheres em estado avançado de gravidez, bem como seniores. Pretende-se, assim, melhorar o uso dos espaços e a qualidade do serviço e, simultaneamente, estabelecer uma relação de confiança e segurança com os visitantes, de modo a conquistar a fidelização dos mesmos.

Assim, devem ser acauteladas, de forma progressiva e de modo a garantir uma experiência inclusiva, as seguintes situações:

- Eliminação de barreiras físicas
- Sinalética adequada
- Instalações sanitárias adaptadas
- Página de Internet acessível
- Representações e pisos táteis
- Fomentar o uso de linguagem inclusiva
- Informação genérica e promocional multiformato
- Ficheiros áudio multilingues
- Ficheiros vídeo bilingues em Língua Gestual
- Aplicações multimédia

- Material em Linguagem Pictográfica
- Visita virtual ao local

Mais informação disponível [AQUI](#).

5.2. Sustentabilidade Ambiental

De uma forma transversal, quer na própria atividade, quer na relação com os visitantes, deve fazer-se um esforço de implementação de boas práticas ambientais, pois o compromisso com a sustentabilidade das próprias entidades responsáveis pelos serviços de Turismo Industrial é uma forma de as mesmas se diferenciarem.

Cada vez mais os visitantes manifestam preocupações ambientais e valorizam as atividades sustentáveis. Assim, importa:

- Disponibilizar – no local e no website – informação sobre os procedimentos adotados para minimizar os impactos ambientais (ex. redução e eficiência no consumo de recursos como energia, água, papel, ...)
- Priorizar uso de recipientes que promovam a separação de resíduos nas instalações e disponibilizar instruções visíveis sobre a poupança de água e energia
- Reduzir ao máximo a utilização de plásticos de uso único
- Promover junto dos visitantes a sensibilização para as boas práticas ambientais
- Informar os visitantes sobre os transportes públicos, percursos pedestres e ciclovias disponíveis

Mais informação disponível [AQUI](#).

5.3. Responsabilidade Social e Corporativa

O compromisso com o desenvolvimento sustentável deve, sempre que possível, ir mais além dos requisitos legais, pelo que no desenvolvimento das suas atividades, as entidades responsáveis pelos serviços de Turismo Industrial devem implementar ações de Responsabilidade Social Corporativa, apoiando iniciativas para o desenvolvimento sustentável da comunidade local, em áreas como a educação, a cultura e ambiente, a saúde, os resíduos, nomeadamente:

- Determinar que os materiais/produtos que já não são usados pelo estabelecimento são recolhidos e doados a organizações de solidariedade social
- Fomentar iniciativas que promovam o património histórico e cultural da região
- Disponibilizar meios para que parceiros locais possam desenvolver e vender produtos sustentáveis com origem na natureza, história e cultura local

6. Anexos

6.1. Critérios de Conformidade

Disponibilizam-se os critérios de conformidade identificados pelo Grupo Dinamizador para aferir um grau de maturidade suficiente na disponibilização de uma oferta turística de Turismo Industrial, os quais se consideram essenciais para que os recursos (Indústria Viva ou Património Industrial) possam ser identificados como um Recurso de Turismo Industrial.

CRITÉRIOS DE CONFORMIDADE PARA O TURISMO INDUSTRIAL

(em complemento à Ficha de Caracterização)

Serviço de Turismo Industrial em Indústria Viva

	SIM	NÃO	OBRIGATÓRIO	RECOMENDADO (CAPACITAÇÃO)	OBSERVAÇÕES
DEFINIÇÃO DA ENTIDADE					
Empresa em atividade enquadrada num dos setores predefinidos no "Guia de Boas Práticas"			X		
Empresa em atividade			X		
A empresa apresenta, de forma organizada (visita), o seu saber fazer, assegura o contacto com o processo produtivo e/ou uma tecnologia			X		Visita às instalações; Visita ao núcleo museológico existente. O objetivo da visita não deve ser estritamente comercial.
INFORMAÇÃO					
O acesso à empresa está sinalizado e a empresa possui sinalética no local			X		
A empresa dispõe de lugares para estacionamento de autocarro				X	
Existência de um ponto de acolhimento/identificação do início da visita			X		
Informação sobre a oferta de TI, incluindo marcação e condições de visita nos meios de comunicação digital da empresa/instituição parceira			X		A informação a disponibilizar deve ser prestada em mais do que um idioma, conforme recomendação do "Guia de Boas Práticas"
O Site ou outros meios digitais de comunicação disponibilizam informação precisa sobre as condições para pessoas com necessidades específicas				X	A informação deve estar bem explícita, caso não possuam esses acessos decorrente da natureza/antiguidade da estrutura e outras condicionantes que não tornem exequível este requisito
Havendo marcação de visitas deverá existir uma ferramenta de gestão de reservas			X		
ACOLHIMENTO DE VISITANTES					
Oferta de uma visita de qualidade: cultural, autêntica, original e humana, tal significa a existência de um guia (interno ou externo); ou de conteúdos interpretativos; ou contacto com os profissionais; ou experimentação			X		A visita acompanhada privilegia as raízes identitárias e/ou históricas do recurso e território num diálogo de proximidade com o Turismo Cultural (se aplicável)
Disponibilização da visita em mais do que um idioma				X	
Acessos para pessoas com necessidades específicas				X	
Os visitantes dispõem de um showroom ou loja no final do percurso de visita que lhes permita aquisição de produtos				X	
A opinião dos visitantes é tida em consideração numa perspetiva de melhoria e adaptação dos serviços prestados				X	Inquéritos de satisfação e Caixa de sugestões
SEGURANÇA E HIGIENE					
Seguros obrigatórios, incluindo os que cubram acidentes com visitantes externos à empresa e autorizações de visitas externas à empresa quando exigidas por lei			X		Seguros de responsabilidade civil e outros aplicados à área de laboração da empresa, devendo sempre abranger colaboradores e visitantes
Salvaguardar o percurso de visita em função dos riscos			X		Sinalizar o percurso e apresentar visualmente os conselhos de segurança associados
Em caso de obrigatoriedade de equipamento específico, esclarecimento sobre se o mesmo é facultado, a título de empréstimo, pela entidade ou é da responsabilidade do visitante			X		
Acesso a sanitários aos visitantes			X		Na empresa ou na proximidade
NOTORIEDADE PATRIMONIAL					
Capacidade de acolher públicos internacionais				X	Contribuindo para a promoção da imagem do país através das suas ações de valorização do património
Singularidade do elemento patrimonial				X	Por vezes símbolo de um território e/ou de Portugal

CRITÉRIOS DE CONFORMIDADE PARA O TURISMO INDUSTRIAL

(em complemento à Ficha de Caracterização)

Serviço de Turismo Industrial em Património Industrial

	SIM	NÃO	OBRIGATÓRIO	RECOMENDADO (CAPACITAÇÃO)	OBSERVAÇÕES
DEFINIÇÃO DA ENTIDADE / ELEMENTO PATRIMONIAL					
No quadro do Turismo Industrial, o elemento patrimonial visitável deve enquadrar-se no conceito de património industrial, podendo estar inserido num museu ou não. O património industrial inclui património material e património imaterial.			X		Por património industrial, entende-se frequentemente os vestígios interpretados deixados pela indústria: têxtil, vidreira, cerâmica, metalúrgica ou de fundição, química, papelaria, alimentar, extrativa - as minas, para além da obra pública, dos transportes, das infraestruturas comerciais e portuárias, das habitações operárias, etc. Cada universo industrial tem a sua especificidade. Os processos de produção, a maquinaria utilizada (máquinas-ferramentas e máquinas-operadoras) divergem de acordo com a respetiva área de laboração, havendo similitudes nas diversas forças motrizes empregues ao longo do tempo. De uma forma muito sintética, pode então dizer-se que o património industrial trata dos vestígios técnico-industriais, dos equipamentos técnicos, dos edifícios, dos produtos, do património imaterial, dos documentos de arquivo e da própria organização industrial.
O Património deve ter sido objeto de investigação e ser passível de interpretação e possibilitar a visita			X		A interpretação deve estar patente em elementos gráficos visíveis ou com recurso a guias que apoiem na leitura dos recursos patrimoniais. Deve contemplar, caso se aplique, a visita ao núcleo museológico/espço patrimonial existente.
INFORMAÇÃO					
O acesso ao recurso patrimonial está sinalizado			X		
O recurso patrimonial dispõe de lugares para estacionamento de autocarro				X	
Existência de um ponto de acolhimento/identificação do início da visita				X	
Informação sobre a oferta de TI, condições de visita nos meios de comunicação digital do recurso patrimonial/instituição parceira			X		A informação a disponibilizar deve ser prestada em mais do que um idioma, conforme recomendação do "Guia de Boas Práticas"
O Site ou outros meios digitais de comunicação disponibilizam informação precisa sobre as condições para pessoas com necessidades específicas				X	A informação deve estar bem explícita, caso não possuam esses acessos decorrente da natureza/antiguidade da estrutura e outras condicionantes que não tornem exequível este requisito
Havendo marcação de visitas deverá existir uma ferramenta de gestão de reservas			X		
ACOLHIMENTO DE VISITANTES					
Oferta de uma visita de qualidade: cultural, autêntica, original e humana, tal significa a existência de um guia (interno ou externo); ou de conteúdos interpretativos; ou experimentação			X		A visita acompanhada privilegia as raízes identitárias e/ou históricas do recurso patrimonial e/ou do território num diálogo de proximidade com o Turismo Cultural (se aplicável)
Disponibilização da visita em mais do que um idioma				X	
Acessos para pessoas com necessidades específicas				X	
Os visitantes dispõem de uma loja no final do percurso de visita que lhes permita aquisição de produtos ou merchandising				X	Se aplicável
A opinião dos visitantes é tida em consideração numa perspetiva de melhoria e adaptação dos serviços prestados				X	Inquéritos de satisfação e Caixa de sugestões
SEGURANÇA E HIGIENE					
Seguros obrigatórios, incluindo os que cubram acidentes com visitantes externos, quando em visita organizada			X		Seguros de responsabilidade civil e outros aplicáveis, consoante a especificidade da atividade
Salvaguardar o percurso de visita em função dos riscos			X		Sinalizar o percurso e apresentar visualmente os conselhos de segurança associados, quando aplicável
Em caso de obrigatoriedade de equipamento específico, esclarecimento sobre se o mesmo é facultado, a título de empréstimo, pela entidade ou é da responsabilidade do visitante			X		
Acesso a sanitários aos visitantes			X		No local de acolhimento ou na proximidade
NOTORIEDADE PATRIMONIAL					
Capacidade de acolher públicos internacionais				X	Contribuindo para a promoção da imagem do país através das suas ações de valorização do património
Singularidade do elemento patrimonial				X	Por vezes símbolo de um território e/ou de Portugal

6.2. Ficha de Caracterização da Oferta

Para o levantamento e caracterização dos recursos associados à Indústria Viva e ao Património Industrial, no período 2020-2021, foi utilizada a seguinte Ficha de Caracterização da Oferta:

REDE PORTUGUESA DE TURISMO INDUSTRIAL	
Ficha de Caracterização da Oferta	
Entidade Gestora	
Nome da Entidade	
Responsável	
Contacto telefónico	
Mail	
Tipologia do Recurso	
Designação	
Website	
Âmbito	
Setor	
Subsetor	
Atributo(s) Complementar(es) (AC)	
Designação AC	
Website AC	
Caracterização	
Breve Descrição	
Horário (dias e horas de abertura e encerramento)	
Visitas Guiadas	Visitas Guiadas <input type="text"/> Obrigatoriedade de Reserva <input type="text"/>
	Contacto para reservas (se aplicável)
	Idiomas das Visitas <input type="checkbox"/> Português <input type="checkbox"/> Inglês <input type="checkbox"/> Espanhol <input type="checkbox"/> Francês <input type="checkbox"/> Alemão <input type="checkbox"/> Outro
Acessibilidades	
Acessibilidade para pessoas com mobilidade reduzida	<input type="checkbox"/> Não Acessível <input type="checkbox"/> Acesso exterior <input type="checkbox"/> Circulação no interior e WC adaptado
Suportes de comunicação para todos	<input type="checkbox"/> Áudio guias <input type="checkbox"/> Vídeos em LGP e/ou SI* <input type="checkbox"/> Conteúdos em braille <input type="checkbox"/> Maquetes táteis
	Idiomas dos conteúdos expositivos e da sinalética <input type="checkbox"/> Português <input type="checkbox"/> Inglês <input type="checkbox"/> Espanhol <input type="checkbox"/> Francês <input type="checkbox"/> Alemão <input type="checkbox"/> Outro
	Idiomas do Website <input type="checkbox"/> Português <input type="checkbox"/> Inglês <input type="checkbox"/> Espanhol <input type="checkbox"/> Francês <input type="checkbox"/> Alemão <input type="checkbox"/> Outro
Condições específicas	
Restrições	<input type="checkbox"/> Idade <input type="checkbox"/> Fotografias <input type="checkbox"/> Grau de dificuldade do percurso <input type="checkbox"/> Outras
	Especificar as restrições
Serviços de Apoio	
Loja	referir produtos disponíveis ou não aplicável
Serviço Educativo	referir serviços disponíveis ou não aplicável
Programação	referir se existe programação regular (eventos, exposições ou outros) ou não aplicável
Restauração	referir a existência de cafetaria / restaurante ou não aplicável
Informação complementar	
Mais informação	acrescentar o que for relevante na ótica do visitante

* Legenda: Vídeos em LGP e/ou SI - Vídeos em língua gestual portuguesa e/ou sinais internacionais

6.3. Perguntas Frequentes

1. O que se entende por Turismo Industrial?

As experiências decorrentes de atividades desenvolvidas em locais de indústria viva (organizações no ativo que operam no sector da produção) ou património industrial (ativos tangíveis e intangíveis usados para a execução de atividades produtivas ou prestação de serviços, testemunhos da cultura industrial), dirigidas a visitantes nacionais e internacionais.

Essas experiências, suportadas em visitas a fábricas em laboração e a equipamentos museológicos ou patrimoniais ligados a um 'saber fazer', podem ocorrer em:

- **Unidades Produtivas Industriais** - locais onde se exercem atividades produtivas, em série, utilizando tecnologia própria e que resultam da associação entre capital, mão de obra e conhecimentos tecnológicos especializados e cuja produção visa o mercado global. O processo produtivo deve ser interpretado numa perspetiva histórica e tecnológica e associado a preocupações de preservação patrimonial;
- **Unidades Produtivas Artesanais e Pré-Industriais** – locais com um processo de produção em atividade, onde já se verifica a divisão de trabalho, interpretado numa perspetiva histórica e tecnológica associado a preocupações de preservação patrimonial onde, por outro lado, a produção está integrada num processo de comercialização com inserção no mercado numa escala para além do local.

2. Quais são as vantagens para a empresa em ter um projeto de Turismo Industrial?

- Maior responsabilidade social e notoriedade
- Potencia a inserção territorial
- Atração de novos colaboradores - e sua motivação
- Motivação dos atuais colaboradores ao receber os visitantes
- Maior proximidade
- Maior produtividade
- Venda direta do produto (Vendas)
- Aumento de inputs criativos e inovadores
- Montra para o seu comportamento ambiental
- Imagem de marca
- Transparência no processo de fabrico

3. Quem pode apoiar as empresas e prestar informações sobre Turismo Industrial?

As Entidades Regionais de Turismo são o ponto de contacto para prestar informações e para elucidar sobre os documentos disponíveis no âmbito do Turismo Industrial.

O Grupo Dinamizador, que integra o Turismo de Portugal, as Entidades e Direções Regionais de Turismo, bem como alguns municípios e parceiros privados, iniciou em setembro 2020 o seu trabalho de dinamização de networking entre agentes dos territórios tendo em vista a sensibilização para a estruturação da oferta de Turismo Industrial. Desde então, o Grupo tem desenvolvido ações no âmbito das áreas dos Recursos e Produto:

- Estabilização de Conceitos e Tipologias
- Estabilização da Ficha de Caracterização da Oferta
- Levantamento e caracterização dos recursos associados à Indústria Viva e ao Património Industrial



- Definição dos requisitos para visitação e Estabilização de Guia de Boas Práticas
- Capacitação dos agentes – Ciclo de Webinars Turismo Industrial 2020-2021 que procuram dar a conhecer a oferta de TI existente e potencial, partilhar experiências e know-how nacionais e internacionais que confirmem a pertinência e procura deste produto, assim como estimular o desenvolvimento de programas turísticos passíveis de promoção e venda junto de turistas nacionais e internacionais.

4. A minha empresa não está adaptada para organizar visitas ao público. A visita vai condicionar o funcionamento da minha atividade?

A verdade é que, até há bem pouco tempo, as estruturas industriais e organizativas não contemplavam a entrada de público dentro das fábricas. As instalações das empresas industriais eram raramente projetadas para acolher o público em geral. No entanto, a criação de um roteiro de visita, adaptado às restrições de segurança e utilização da área produtiva da fábrica, permite tornar acessível cada local industrial, sem necessariamente implicar obras de requalificação das instalações. A utilização de circuitos já existentes e recurso a métodos de visita inclusivos na dinâmica habitual da empresa contribuiu para reduzir o impacto negativo no normal funcionamento das empresas.

5. Os colaboradores “vão parecer peixes num aquário” expostos aos olhares dos visitantes curiosos?

Nesta questão é importantíssimo o envolvimento dos colaboradores na visita à empresa. A partilha, e o envolvimento de todos os colaboradores, é essencial para o sucesso, tanto ao nível interno como ao nível externo da visita. Colaboradores informados e envolvidos desde a fase de abertura ao público, influenciam de forma positiva a organização da visita, seja de forma direta ou indireta, com o simples facto de estarem confortáveis com a observação externa. Este envolvimento irá contrariar o sentimento de “peixe no aquário” exposto ao olhar curioso dos visitantes. O envolvimento dos colaboradores contribuirá para potenciar a cultura da empresa, o orgulho e o sentimento de pertença através de um eficaz e eficiente plano de comunicação interno.

6. Como apresentar a minha empresa? Quais as mudanças de atitude que devemos tomar para bem receber?

Em primeiro lugar é importante que o acolhimento do visitante seja feito num local especialmente preparado para o efeito. Frequentemente é usado o showroom ou a sala de reuniões da própria empresa, onde o seu ambiente reflete a história e os produtos da empresa. Considera-se importante que a decoração deste local seja coerente com a imagem que a empresa pretende transmitir. A existência de um pequeno vídeo sobre a empresa é um elemento de comunicação muito importante. O importante mesmo é corresponder, e se possível, exceder as expectativas do público. Trata-se de o acolher de forma genuína, quer na apresentação da própria história da empresa e do seu processo produtivo, quer na apresentação dos colaboradores que são elementos determinantes para a sua diferenciação. A qualidade da experiência está também associada ao contacto com a realidade efetiva do ambiente vivido na empresa. O local de visita e os próprios recursos humanos devem, assim, representar, o mais possível, a realidade diária da empresa conferindo um sentimento de autenticidade ao local.



7. Porquê abrir as portas do meu negócio quando os visitantes não são consumidores dos meus produtos - qual o retorno para a empresa?

A visita contribui para valorizar a sua imagem e, necessariamente, posicioná-la como um *player* com valor acrescentado para o o território. Através da comunicação direta com os visitantes a empresa tem uma posição privilegiada de interação com o seu potencial cliente. Testar novos produtos, assimilar sugestões e novos inputs no processo de fabrico são alguns dos retornos possíveis. No entanto, para ter a certeza de que a visita à empresa vai ter retorno (o que muitas vezes não é possível aferir no imediato, mas sim a médio e longo prazo), é muito importante definir claramente os objetivos, a mensagem e quais os tipos de público-alvo que a organização pretende atingir.

8. Organizar uma visita à empresa leva tempo e requer funcionários a tempo inteiro com competências muito particulares?

As visitas guiadas pelas empresas podem e devem, sempre que possível, ser desenvolvidas por técnicos especializados ou por funcionários da própria organização. Além disso, a fim de facilitar os procedimentos da organização das visitas à empresa, é possível recorrer a parceiros externos, desde que devidamente capacitados, para gerir as reservas das visitas, orientar visitantes, etc, incluindo empresas de animação turística ou agências de viagem e turismo. Por exemplo, em S. João da Madeira é o Município que promove a organização dos programas de visitas com uma equipa afeta à organização e coordenação das visitas nas diferentes fábricas do território desse concelho. Também pode ser considerada uma boa ferramenta mobilizar ex-funcionários ou funcionários perto da idade da reforma da empresa para orientar os visitantes e assim fazer face a esta dificuldade.

9. Deve a empresa distribuir uma oferta no final da visita?

A oferta é importante para concretizar fisicamente a visita e favorecer a memorização e a promoção externa da empresa. Contudo, é certo que o brinde perfeito é aquele que o visitante acabou de ver ser produzido.

10. Deve a empresa disponibilizar, obrigatoriamente, uma loja de venda ao público?

A criação de um ponto de venda continua a ser uma das formas da empresa atender aos critérios de prosperidade na economia moderna cada vez mais dinâmica, exclusiva, original, criativa, de qualidade e de experiência do cliente. Caso a empresa aspire a atrair nova clientela, cada vez mais exigente, deve recorrer a novas estratégias de comunicação e merchandising. A venda do produto no final da visita, entendida como uma estratégia de marketing, desperta novas emoções no cliente, pelo que este não resiste a ir ao ponto de venda para obter o produto que acabou de ver a ser produzido, potenciando um maior envolvimento emocional com o mesmo.

11. As unidades associadas à produção de vinho enquadram-se no Turismo Industrial?

As unidades associadas à produção de vinho, cumprindo os critérios antes apresentados, podem ter enquadramento no Turismo Industrial, no setor agroalimentar sempre que propiciem o conhecimento da globalidade do processo produtivo de modo interpretado e cujas unidades de

suporte estejam inseridas no mercado. Neste âmbito será relevante destacar que estes recursos devem, sempre que possível, evidenciarem património material ou imaterial associado à produção do vinho e à cultura da vinha, como expressão cultural do território onde se inserem.

12. Que “saber fazer” se enquadra no Turismo Industrial?

Para que possa ser identificado como um recurso de Turismo Industrial, o “saber fazer” presente nas unidades produtivas industriais, artesanais e pré-industriais (vide FAQ nº 1) tem que ser apresentado em termos de processo produtivo devidamente interpretado, numa perspetiva histórica e tecnológica, associado a preocupações de preservação patrimonial e integrado em unidades produtivas inseridas no mercado.

13. Como proteger o Conhecimento em contexto de Turismo Industrial?

O conhecimento, seja tecnologia, informação sensível do negócio ou a tradição do “saber fazer” é a mais-valia que traz vantagem competitiva à indústria nacional.

Nesse sentido, e de acordo com os preceitos preconizados pelo Programa de Proteção do Conhecimento do Serviço de Informações de Segurança, sugere-se:

- Definir percursos fixos de visita, limitando o acesso a locais críticos da fábrica/instalações;
- Entregar um badge de visitante a cada turista que terá de o ter colocado e bem visível durante toda a visita;
- Realizar visitas com um número máximo de visitantes por grupo;
- Caso o grupo seja muito grande, sugere-se que, para além do guia, o grupo seja acompanhado por um elemento da empresa no fim da fila do grupo;
- Garantir que o grupo se mantém sempre junto, com todos os elementos do início ao fim da visita. Evitar todos os esforços para que nenhum elemento do grupo se disperse;
- Acompanhar grupos do princípio ao fim da visita;
- Proibição de fotografar/filmar em todo o percurso ou em determinadas áreas da fábrica, permitindo no final da visita as fotografias e/ou vídeos num espaço apropriado para o efeito, nomeadamente o espaço de acolhimento do visitante descrito no ponto 6. supra;
- Se necessário, colocar pequenos cacifos à entrada da fábrica para que cada turista possa aí deixar os seus dispositivos eletrónicos antes do início da visita.

14. Como está a ser dinamizada a estruturação da oferta nacional de Turismo Industrial em Portugal?

O Turismo de Portugal, as Entidades Regionais de Turismo, incluindo Açores e Madeira, e outros parceiros públicos e privados¹ compõem o **Grupo Dinamizador da rede portuguesa de Turismo Industrial**, constituído na sequência da apresentação do Programa de Ação para o Turismo Industrial ocorrida em janeiro de 2020, em São João da Madeira.

Do trabalho em curso já resultou a elaboração do **Guia de Boas Práticas para o Turismo Industrial**, a realização do 1º **Ciclo de Webinars** dedicado ao Turismo Industrial e o primeiro **levantamento dos recursos**, a nível nacional, com potencial ou com oferta já organizada de Turismo Industrial.

¹ Associação portuguesa para o Património Industrial; Roteiro das Minas e Pontos de Interesse Mineiro e Geológico de Portugal; Grupo de Municípios ALA+T (S. J. Madeira, V. N. Famalicão, S. Tirso, S. M. Feira; Vila do Conde, Vale de Cambra); CM Marinha Grande, Vista Alegre e New Hand Lab.

A identificação da experiência turística associada a estes recursos, a melhoria contínua das suas condições de visitação, assim como o incremento de programas e serviços turísticos associados, permitirá a consolida o crescente da rede nacional de oferta de turismo industrial e a evolu o para outras etapas como sejam a promo o internacional e a dinamiza o da rede.

15. Existe algum documento orientador para a elabora o de circuitos turísticos no âmbito do Turismo Industrial?

Além do presente Guia de Boas Práticas, sugere-se a consulta da Norma Portuguesa Turismo Industrial / Serviços Turismo Industrial, NP4556/2017 de 15 de setembro.

A Norma Portuguesa NP4556:2017 atinente aos serviços de Turismo Industrial, destina-se a proporcionar serviços de qualidade comuns a todos os serviços abrangidos pelo Turismo Industrial, seja indústria viva, património industrial, ou a combina o de ambos. Foi publicada em 2017 com o objetivo de dar resposta   necessidade de existirem regras e recomenda es que garantam essa qualidade, nomeadamente, no que diz respeito   higiene, segurança, sigilo empresarial, sustentabilidade e acessibilidade. ou seja, os serviços prestados e abrangidos pelo Turismo Industrial.

Este documento normativo pode ser adquirido junto do [IPQ Instituto Português da Qualidade](http://ipq.pt), que também disponibiliza informa o adicional sobre normaliza o.

A atividade de acredita o   da responsabilidade do Instituto Português de Acredita o (IPAC) que identifica as entidades acreditadas para eventual certifica o segundo as Normas em causa.

6.4. Links Úteis

Sobre a temática do Turismo industrial e assuntos relacionados, poderá encontrar informações úteis através dos seguintes links:

Nacionais:

- [Turismo de Portugal – Turismo Industrial](#)
- [IPQ - Instituto Português da Qualidade](#)
- [Entidade Regional de Turismo Porto e Norte – Turismo Industrial](#)
- [Entidade Regional de Turismo Centro de Portugal – Turismo Industrial](#)
- [DGPC Património Cultural - Património Industrial](#)
- [DGPC Património Cultural - Arquitetura Industrial Moderna](#)
- [Associação Portuguesa para o Património Industrial](#)

Internacionais:

- [Itinerário Cultural do Conselho da Europa - Rota Europeia do Património Industrial](#)
- [European Route of Industrial Heritage \(ERIH\)](#)
- [The International Committee for the Conservation of Industrial Heritage \(TICCIH\)](#)
- [Entreprise et Découverte : tourisme industriel et de savoir-faire](#)
- [Red Española de Turismo Industrial](#)
- <https://www.xatic.cat>
- [Route Industriekultur](#)
- [Visitengland – industrial, maritime and transport heritage](#)