ROTA
Estrada Nacional 2

ROTA ESTRADA NACIONAL 2 KM

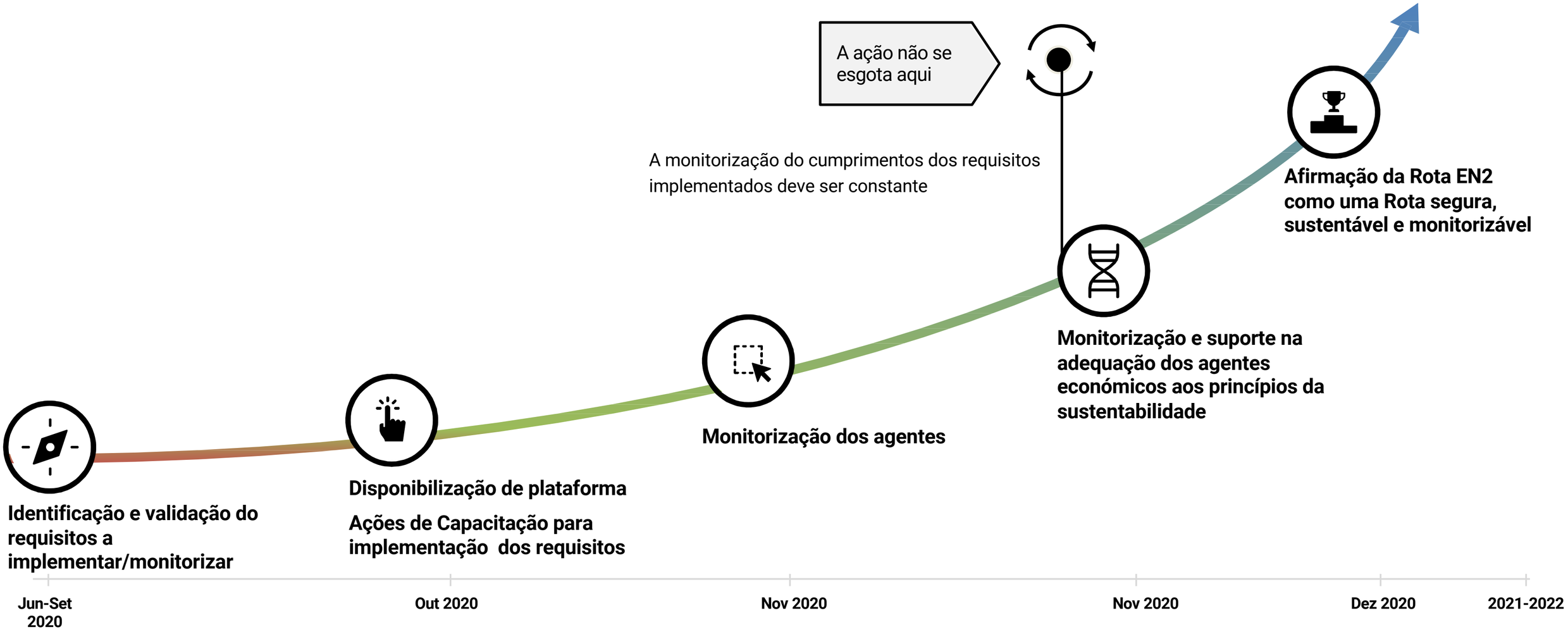
BIOSPHERE Portugal

Financiado por:

TURISMO DE PORTUGAL

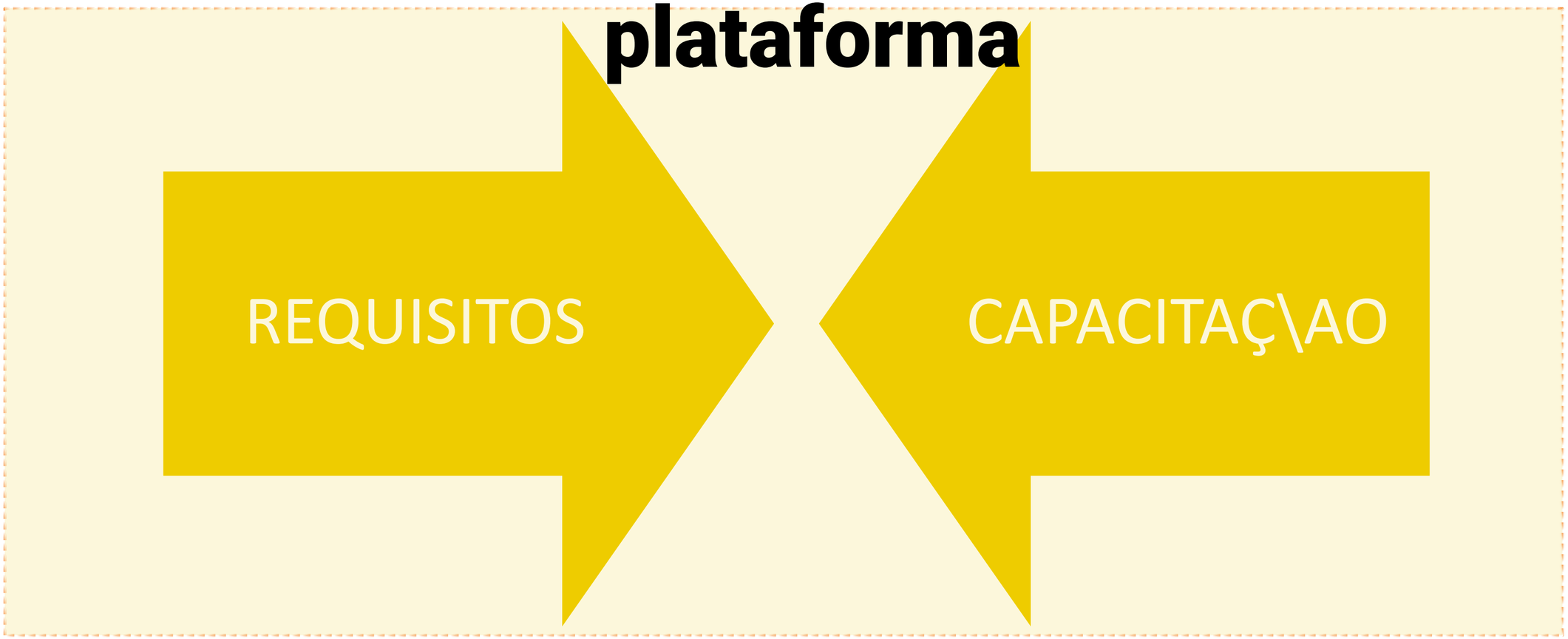
OBJETIVO

Preparar a Rota da Nacional 2 para uma gestão mais inclusiva, integradora e transformadora, de modo a acautelar a sua sustentabilidade, alavancando e capitalizando vantagens competitivas, capazes de mover a Rota para um novo patamar de atratividade, agilidade, desenvolvimento e segurança.



MODELO

plataforma



plataforma

Financiado por:
TURISMO DE PORTUGAL

27 de julho a 15 de outubro 2020

PLATAFORMA

Interação Smart | Inteligente

Tendo por base o novo contexto pandémico e de acordo com o plano de contingência aplicado ao presente projeto, recomenda-se a utilização de uma plataforma para gestão da comunicação com os agentes que prevê:

- O registo de cada um dos agentes;
- Acesso ao Guia de Requisitos de Qualidade, Segurança e Sustentabilidade;
- Acesso ao Plano de Capacitação;
- **Metodologia e ferramenta de apoio à monitorização dos requisitos;**
- **Comunicação interna.**

Esta plataforma irá derivar do atual site da AMREN2

Financiado por:

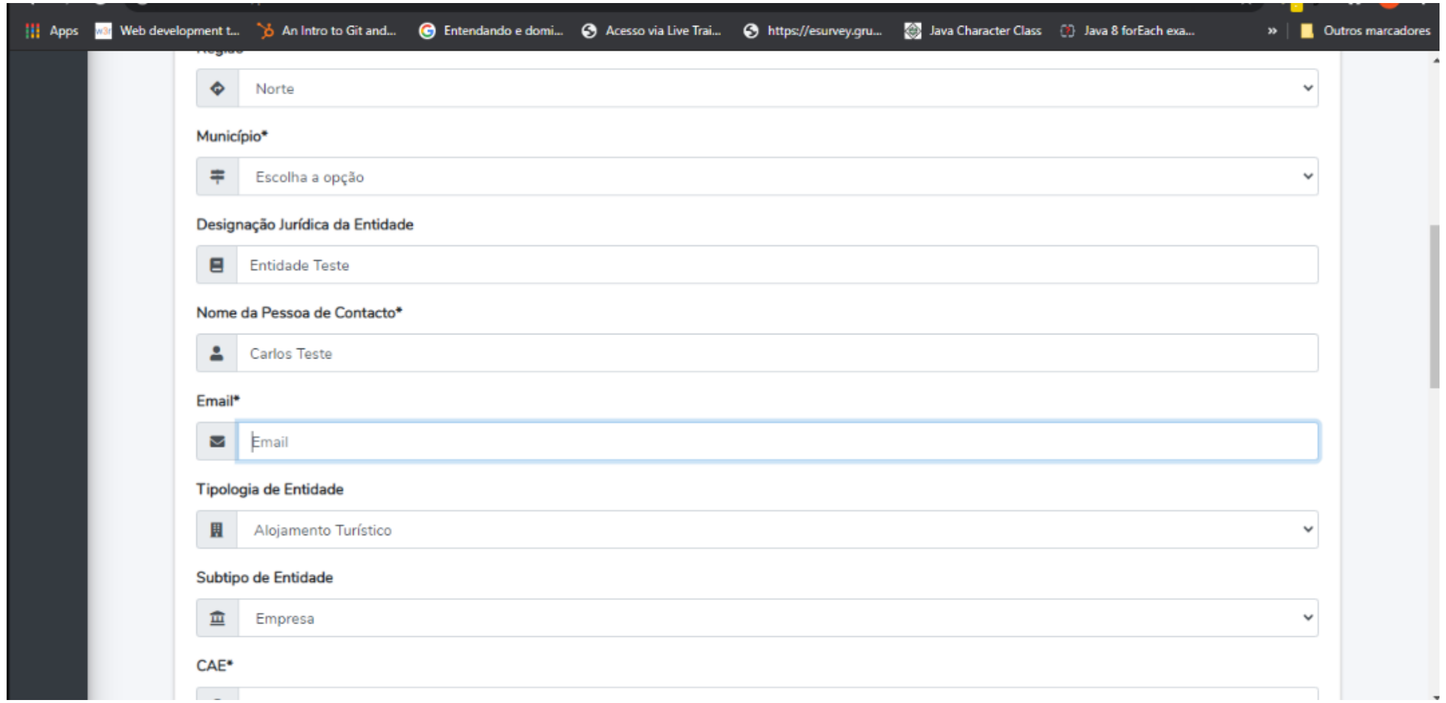
PLATAFORMA

i. Alojamento no *website* da AMREN2

ROTA ESTRADA NACIONAL 2
BIOSPHERE Portugal
Financiado por:
TURISMO DE PORTUGAL

PLATAFORMA

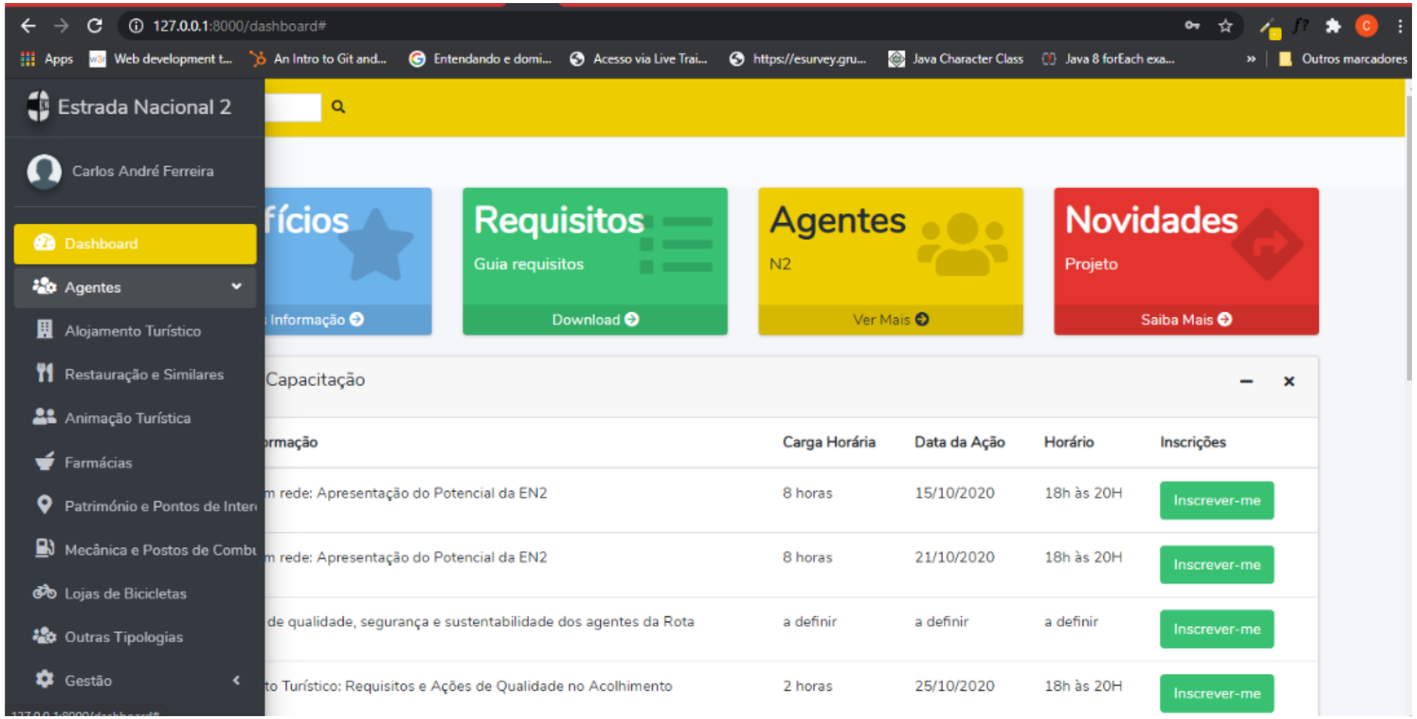
ii. Registo dos Agentes



ROTA ESTRADA NACIONAL 2 KM
BIOSPHERE Portugal
Financiado por:
TURISMO DE PORTUGAL

PLATAFORMA

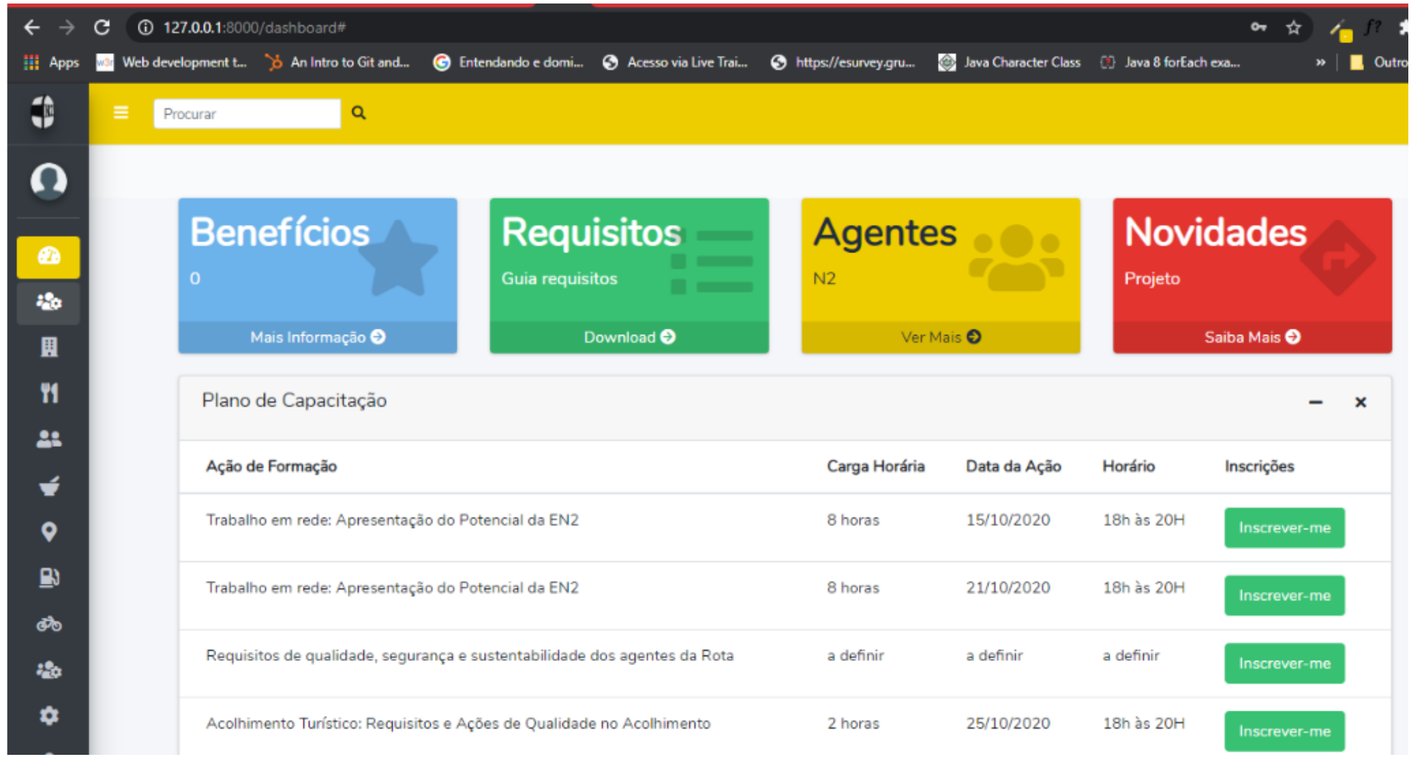
iii. *Dashboard* do Agente



Financiado por:
TURISMO DE PORTUGAL

PLATAFORMA

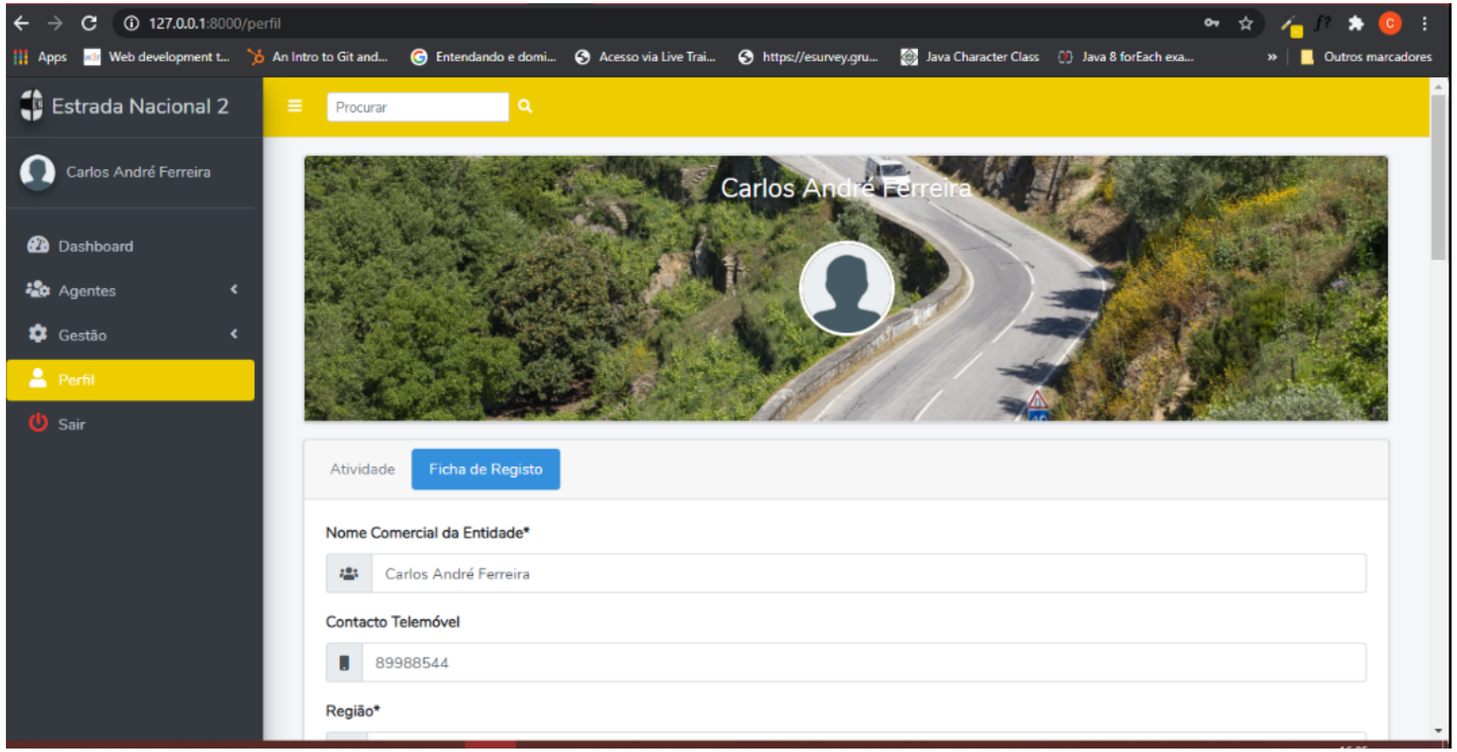
iv. Apresentação do Plano de Capacitação



Financiado por:
TURISMO DE PORTUGAL

PLATAFORMA

v. Disponibilização do
do *link* para o *download*
do Guia de Requisitos



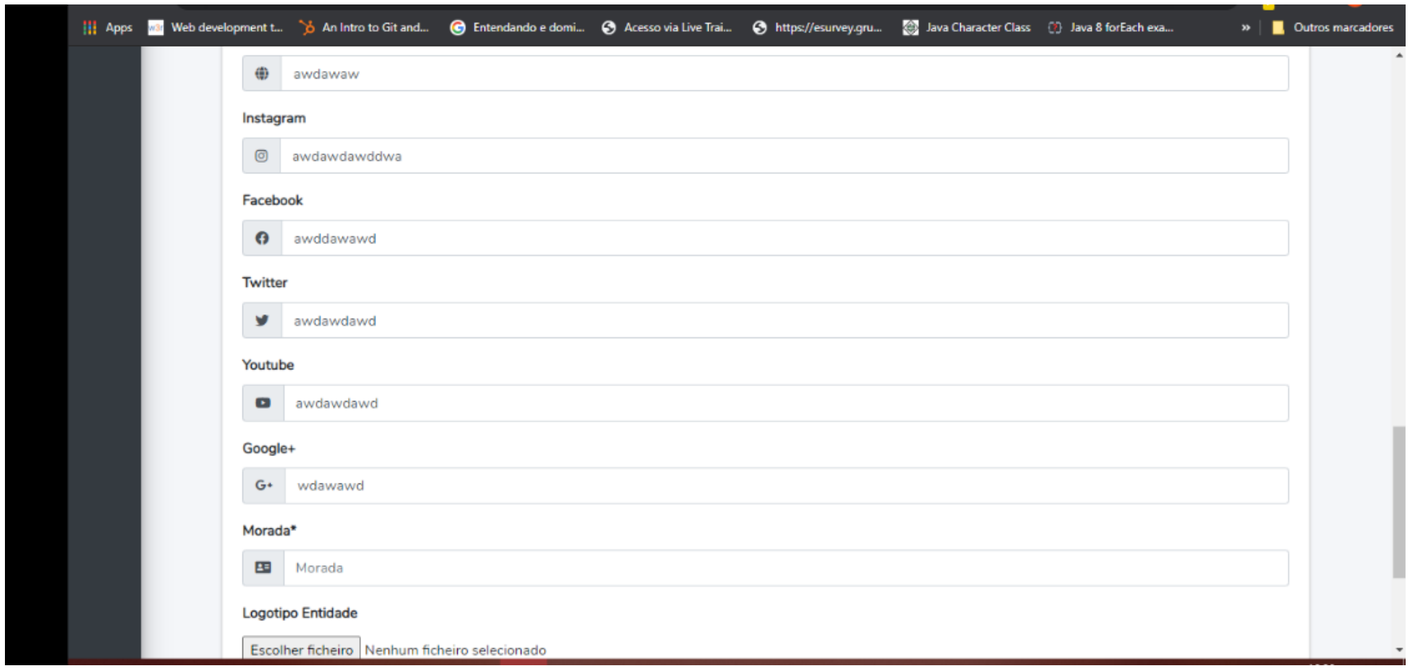
ROTA ESTRADA NACIONAL 2 KM
BIOSPHERE Portugal
Financiado por:
TURISMO DE PORTUGAL

PLATAFORMA

III. Monitorização da implementação dos requisitos

↓

DIAGNÓSTICO



ROTA ESTRADA NACIONAL 2 KM
BIOSPHERE Portugal

Financiado por:
TURISMO DE PORTUGAL

REQUISITOS

Tipologia de agentes

i. AGENTE OFICIAL

Cumprimento dos **requisitos**

BENEFÍCIOS:

- Presença no *website* da AMREN2;
- Utilização de Selo Oficial de "Agente Oficial";
- Uso do dístico de '**AGENTE EN2**' nos seus espaços físicos e digitais.

Financiado por:
TURISMO DE PORTUGAL

REQUISITOS

Tipologia de agentes

iI. AGENTE ESTRELA

Cumprimento dos **requisitos base + requisitos**

BENEFÍCIOS (12 meses)

- **Marketing & Comunicação**
  - Distribuição e venda dos Passaportes oficiais EN2
  - Utilização dos Carimbos oficiais EN2
  - Distribuição e venda de Guias de Bolso EN2
  - Distribuição e venda de *Merchandising* oficial EN2

- **Promoção e Venda**
  - Presença em Feiras Nacionais e Internacionais
  - Acesso a material promocional
  - Acesso a visitas de *fam* e *press trips*
  - Destaque no *website www.rotan2.pt* com ligação para
  - O *site*/espaço de venda dos agentes

- **Estruturação da oferta**
  - Acesso gratuito a planos de capacitação
  - Acesso gratuito a programa de estruturação da oferta

Financiado por:

27 de julho a 09 de outubro 2020

Tendo por base a matriz aprovada e disponibilizada pelo Conselho Executivo da AMREN2, foi elaborado um Guia de Requisitos para os Agentes da Rota, que **explica o seu objetivo, autoridade e competência de aplicação, clarifica conceitos base da matriz e adoção de um glossário, regras de aplicação dos requisitos, metodologia de monitorização dos requisitos, entre outras disposições**

GUIA DE REQUISITOS

Qualidade da oferta

Financiado por:

ALOJAMENTO TURÍSTICO

- Hotéis
- TER
- Turismo de Habitação
- Alojamento Local
- Parques de Campismo
- Autocaravanismo

	REQUISITOS BASE	REQUISITOS COMPLEMENTARES
	1	2
	2	
	3	6
	2	
	3	
	1	4
		1

RESTAURAÇÃO E SIMILARES

- Restaurantes
- Take Away
- Refeições para Eventos
- Cafés
- Bares
- Pastelarias
- Casas de Chá

	REQUISITOS BASE	REQUISITOS COMPLEMENTARES
	1	2
	1	
	2	6
	3	
	3	
	1	3
		1

ANIMAÇÃO TURÍSTICA

- Indoor
- Outdoor

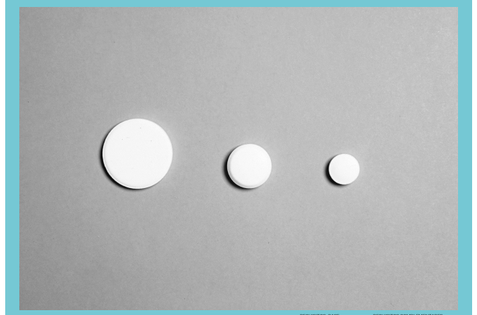
	REQUISITOS BASE	REQUISITOS COMPLEMENTARES
	1	1
	2	
	4	2
	2	
	2	
	1	6
		1

PRODUTOS LOCAIS E RECURSOS ENDÓGENOS

	REQUISITOS BASE	REQUISITOS COMPLEMENTARES
	2	2
	1	
	3	2
	2	
	3	
	1	1
		1

PATRIMÓNIO E PONTOS DE INTERESSE

	REQUISITOS BASE	REQUISITOS COMPLEMENTARES
	2	1
	1	
	2	1
	2	
	3	
		1
		1



FARMÁCIAS

AGENTES DE SUPORTE

	REQUISITOS BASE	REQUISITOS COMPLEMENTARES
	1	2
	1	
	1	1
	1	1
	2	
	1	1
		1

MECÂNICA E COMBUSTÍVEIS

AGENTES DE SUPORTE

	REQUISITOS BASE	REQUISITOS COMPLEMENTARES
	1	2
	1	
	4	1
	1	1
	2	
	1	2
		1

LOJAS DE BICICLETAS

AGENTES DE SUPORTE

	REQUISITOS BASE	REQUISITOS COMPLEMENTARES
	1	2
	1	
	3	1
	1	1
	2	
	1	2
		1

OUTRAS TIPOLOGIAS

AGENTE DE SUPORTE

	REQUISITOS BASE	REQUISITOS COMPLEMENTARES
	1	1
	1	
		1
	2	
	1	1
		1

REQUISITOS BASE

	O QUÊ?	DESCRIÇÃO	EVIDÊNCIA	SETORES								
				AL	RE	AN	PR	PA	FA	MC	LB	O
INFRA-ESTRUTURAS	Localizar-se num concelho da Rota da Estrada Nacional 2	A entidade deverá exercer a sua atividade num dos concelhos pertencentes à Rota da Estrada Nacional 2	A entidade deverá fornecer documentos oficiais que comprovem a morada: alvará, fatura de eletricidade, fatura da água, etc.	X	X	X	X	X	X	X	X	
INFRA-ESTRUTURAS	Desenvolvimento de atividade num concelho da Rota da Estrada Nacional 2	A entidade deverá exercer a sua atividade num dos concelhos pertencentes à Rota da Estrada Nacional 2	A entidade deverá fornecer documentos oficiais que comprovem a morada: alvará, fatura de eletricidade, fatura da água, etc.									X
INFRA-ESTRUTURAS	Comercialização e/ou produção de artesanato e/ou produtos locais	Para promover a riqueza histórica e cultural é importante a preservação e promoção dos produtos regionais/locais, assim como a forma tradicional como são produzidos	A entidade deverá fornecer: fotografias do processo de produção a/ou da etiqueta com identificação e origem do produto				X					
INFRA-ESTRUTURAS	Acesso a pessoas com mobilidade reduzida	A melhoria das condições de acessibilidade aumenta a qualidade de vida dos turistas/visitantes, assegurando igualdade de acessibilidade e inclusão. É essencial que a entidade disponibilize, pelo menos, as condições mínimas para acessibilidade de pessoas com mobilidade reduzida	A entidade deverá fornecer: documentação e/ou fotografias de adaptações realizadas nas instalações e/ou nos seus acessos para pessoas com mobilidade reduzida					X				

Financiado por: TURISMO DE PORTUGAL

REQUISITOS BASE

	O QUÊ?	DESCRIÇÃO	EVIDÊNCIA	SETORES								
				AL	RE	AN	PR	PA	FA	MC	LB	O
LEGAL	Habilitação legal para desenvolvimento da atividade	A entidade deverá atuar de acordo com a legislação aplicável ao setor de atividade em que se insere	A entidade deverá fornecer: cópia/fotografia do licenciamento ou alvará de exploração	X	X	X	X	X	X	X	X	X
LEGAL	Registo no Turismo de Portugal	A entidade terá que estar registada no Turismo de Portugal ou deverá proceder a esse registo	A entidade deverá fornecer: *print* ou cópia do registo da entidade no Registo Nacional de Turismo	X		X						

REQUISITOS BASE

	O QUÊ?	DESCRIÇÃO	EVIDÊNCIA	SETORES								
				AL	RE	AN	PR	PA	FA	MC	LB	O
SERVIÇOS	Disponibilidade para contacto 24h	A perceção de qualidade no atendimento é muitas vezes refletida na disponibilidade demonstrada pela entidade para aceder e suprir as necessidades que os turistas/visitantes apresentam. Nesse sentido, e mesmo na ausência de um serviço de Receção 24 horas, é importante que nos vários canais, estejam disponíveis as diversas formas de entrar em contacto com a entidade	A entidade deverá facultar: fotografia da afixação dos contactos permanentes em local visível; *print* dos contactos permanentes disponíveis nos canais digitais; fotografia do Manual/Diretório de A-Z com informação sobre contactos permanentes	X								
SERVIÇOS	Possibilidade de aceitar reserva de apenas 1 noite (para clientes em "trânsito")	A facilidade no processo de reserva, em paralelo com as condições da mesma, são fatores críticos de escolha por parte dos turistas/visitantes. Assim sendo, torna-se fundamental a adaptação aos diversos mercados e aos diversos segmentos, de forma a potenciar vendas e a aumentar a perceção de qualidade passada ao cliente	A entidade deverá fornecer: plano com condições de reserva para clientes da Rota da EN2	X								
SERVIÇOS	Flexibilidade no horário de Pequeno Almoço ou Preparação de *lunch box*, quando solicitado (quando aplicável)	A flexibilidade e a adaptabilidade na prestação de serviços é um fator preponderante para a perceção de qualidade sentida pelo turista/visitante, uma vez que o foco é a satisfação da necessidade do cliente	A entidade deverá facultar: plano com condições definidas para clientes/grupos da rota da EN2	X								

Financiado por:
TURISMO DE PORTUGAL

REQUISITOS BASE

	O QUÊ?	DESCRIÇÃO	EVIDÊNCIA	SETORES								
				AL	RE	AN	PR	PA	FA	MC	LB	O
SERVIÇOS	Disponibilização de um prato da ementa dedicado à EN2 (entradas, sopa, prato e sobremesa)	A entidade deverá incluir a promoção da Rota da EN2 na sua atividade principal, de forma a passar essa perceção para os turistas/visitantes	Fotografia ou cópia da Carta, demonstrando que a mesma inclui oferta com a temática da Rota da EN2		X							
SERVIÇOS	Disponibilização de vinhos da Região (quando aplicável)	A entidade deverá promover a produção vinícola local, recorrendo a produção local/regional para incluir na sua oferta. Por exemplo, incluir a origem dos vinhos, assim como a forma de produção	Fotografias ou cópias da Carta de Vinhos, com a presença de vinhos regionais e/ou fotografias dos vinhos regionais expostos para consumo		X							
SERVIÇOS	Descrição de todos os serviços incluídos nos programas	Para um melhor conhecimento dos programas, por parte dos turistas/visitantes, é importante que a informação, pormenorizada, sobre a constituição dos mesmos, esteja disponível ao público através dos vários canais	A entidade deverá fornecer: fotografias ou cópias com a descrição dos programas nas brochuras; print com descrição dos programas no *website*, redes sociais e/ou plataformas de venda online			X						
SERVIÇOS	Serviço de Transferes de/para a unidade de alojamento (bagagem/ turistas)	A entidade deverá privilegiar o bem estar dos turistas/visitantes que se deslocam na e para a Região, e dessa forma é importante a oferta de serviços complementares que possam ser diferenciadores, sejam eles fornecidos diretamente pela entidade ou com recurso a parcerias	A entidade deverá disponibilizar: fotografia ou *print* da listagem de serviços disponibilizados; fotografia ou exemplar do protocolo de parceria			X						

Financiado por:

REQUISITOS BASE

	O QUÊ?	DESCRIÇÃO	EVIDÊNCIA	SETORES								
				AL	RE	AN	PR	PA	FA	MC	LB	O
SERVIÇOS	Disponibilização de produtos nos espaços visitáveis	Para promover a riqueza histórica e cultural é importante a preservação e promoção dos produtos regionais/locais, assim como a forma tradicional como são produzidos. Encontrarem-se disponíveis/visíveis aquando das visitas, torna-se importante para que os turistas/visitantes os procurem	A entidade deverá fornecer: fotografias dos produtos expostos no espaço				X					
SERVIÇOS	Parceria com unidades de alojamento da rede de agentes da Rota da EN2, no mínimo 1 por concelho	A entidade deverá trabalhar em conjunto com outros agentes da Região, de forma a complementar a sua oferta, mas também contribuindo para o desenvolvimento económico e social local	A entidade deverá fornecer: fotografia ou exemplar de listagem de parceiros locais/regionais; fotografia ou exemplar do protocolo de parceria			X	X					
SERVIÇOS	Parceria com restaurantes da Rota, pelo menos 1 agente por concelho	A entidade deverá trabalhar em conjunto com outros agentes da Região, de forma a complementar a sua oferta, mas também contribuindo para o desenvolvimento económico e social local	A entidade deverá fornecer: fotografia ou exemplar de listagem de parceiros locais/regionais; fotografia ou exemplar do protocolo de parceria			X	X					
SERVIÇOS	Atendimento no mínimo em 2 línguas: Português e outra	No sentido de chegar a vários mercados e de apresentar um serviço de qualidade, é importante estar capacitado para que este seja prestado em vários idiomas	A entidade deverá fornecer: vídeo da prestação de serviço numa língua estrangeira					X	X			
SERVIÇOS	Aberto todos os dias da semana. Os espaços que não se encontrem abertos todos os dias, devem ter disponibilidade para abrir com a devida marcação antecipada	No sentido de promover a riqueza natural, cultural e histórica da Região e da Rota da Estrada Nacional 2, a entidade deverá encontrar-se sempre disponível para receber turistas/visitantes que pretendam alargar o seu conhecimento sobre o destino	A entidade deverá fornecer: cópia ou fotografia do horário de funcionamento; cópia das condições definidas para turistas/visitantes da Rota da EN2					X				

REQUISITOS BASE

	O QUÊ?	DESCRIÇÃO	EVIDÊNCIA	SETORES								
				AL	RE	AN	PR	PA	FA	MC	LB	O
SERVIÇOS	Serviços de mecânica em automóveis e/ou motociclos | Serviços de mecânica para bicicletas	O leque de ofertas de serviços disponíveis em cada região são, por norma, fatores críticos na escolha por parte dos turistas/visitantes	A entidade deverá fornecer: fotografia ou cópia da listagem de serviços disponíveis							X	X	
SERVIÇOS	Disponibilidade para se deslocar até ao turista da N2	A perceção de bem estar sentida pelos turistas/visitantes são fatores determinante para que os mesmos se desloquem ao e no destino, assim sendo, é importante uma adaptação a essa realidade, de forma a enriquecer toda a cadeia de oferta da Região	A entidade deverá fornecer: fotografia da listagem de serviços disponíveis; cópia das condições definidas para turistas/visitantes da Rota da EN2							X	X	
SERVIÇOS	Disponibilidade para colaborar fora do horário de trabalho – 24 horas (Sábados, Domingo e feriados)	A perceção de bem estar sentida pelos turistas/visitantes são fatores determinante para que os mesmos se desloquem ao e no destino, assim sendo, é importante uma adaptação a essa realidade, de forma a enriquecer toda a cadeia de oferta da Região	A entidade deverá fornecer: cópia ou fotografia do horário de funcionamento; cópia das condições definidas para turistas/visitantes da Rota da EN2							X	X	
SERVIÇOS	Parceria com estabelecimentos de venda e reparação de pneus	A entidade deverá trabalhar em conjunto com outros agentes da Região, de forma a complementar a sua oferta, mas também contribuindo para o desenvolvimento económico e social local	A entidade deverá fornecer: fotografia ou exemplar de listagem de parceiros locais/regionais; fotografia ou exemplar do protocolo de parceria							X		

Financiado por:
TURISMO DE PORTUGAL

REQUISITOS BASE

	O QUÊ?	DESCRIÇÃO	EVIDÊNCIA	SETORES								
				AL	RE	AN	PR	PA	FA	MC	LB	O
INFORMAÇÃO COMUNICAÇÃO MARKETING	Disponibilização de informação sobre a região e a Rota da EN2, em pelo menos 2 idiomas (Português e outro)	No sentido de aumentar o conhecimento sobre a riqueza natural, cultural e histórica da Região e da Rota da EN2, a entidade deverá disponibilizar toda a informação que facilite o contacto entre os turistas/visitantes e a realidade do destino. Esta informação deverá estar acessível ao público, em vários idiomas	A informação deverá estar disponível nos vários meios de comunicação: *print* da informação no *website*; fotografia da informação disponibilizada no alojamento (brochuras, TV, *tablet*, etc.)	X	X	X	X	X				
INFORMAÇÃO COMUNICAÇÃO MARKETING	Contacto para informações e marcações *em suporte digital e telefónico*	O fácil acesso a informação é um fator critico para potenciar a chegada de turistas/visitantes até à entidade diretamente, daí que este deva estar sempre disponível	A entidade deverá facultar: fotografia ou *print* das datas de funcionamento da entidade e do contacto direto permanente para informações e marcações; *print* do contacto para informações e/ou marcações nos canais digitais	X	X	X	X	X				
INFORMAÇÃO COMUNICAÇÃO MARKETING	Disponibilizar ementas no mínimo em 2 línguas (Português e outra)	No sentido de chegar a vários mercados, é importante que esta informação esteja disponível em vários idiomas	A entidade deverá fornecer: fotografia ou cópia da ementa nas diferentes línguas		X							

Financiado por:

REQUISITOS BASE

	O QUÊ?	DESCRIÇÃO	EVIDÊNCIA	SETORES								
				AL	RE	AN	PR	PA	FA	MC	LB	O
INFORMAÇÃO COMUNICAÇÃO MARKETING	Contacto para informações disponível 24 horas	É quase indispensável o fácil acesso a informações que possam ser úteis não só para a comunidade, mas também para quem a visita. É esse fácil acesso que aumenta a qualidade de vida de quem reside e dos turistas/visitantes que se deslocam à Região	A entidade deverá facultar: fotografia da afixação dos contactos permanentes em local visível; *print* dos contactos permanentes disponíveis nos canais digitais						X			
INFORMAÇÃO COMUNICAÇÃO MARKETING	Contacto em caso de necessidade/ emergência	É extremamente importante o fácil acesso a contactos de emergência que possam ser úteis não só para a comunidade, mas também para quem a visita. É esse fácil acesso que aumenta a qualidade de vida de quem reside e dos turistas/visitantes que se deslocam à Região	A entidade deverá facultar: fotografia da afixação dos contactos permanentes em local visível; *print* dos contactos permanentes disponíveis nos canais digitais							X	X	

REQUISITOS BASE

	O QUÊ?	DESCRIÇÃO	EVIDÊNCIA	SETORES								
				AL	RE	AN	PR	PA	FA	MC	LB	O
SAÚDE E SEGURANÇA	Espaços devidamente cuidados e higienizados	A segurança e bem estar percecionada pelos turistas/visitantes são fatores determinantes para que os mesmos se desloquem ao e no destino, assim sendo, é importante a adoção de boas práticas de higiene e segurança por parte dos agentes	A entidade deverá apresentar: fotografia/cópia de plano de higienização; fotografias dos espaços comuns; fotografias dos espaços exteriores tratados	X	X		X	X	X	X	X	X
SAÚDE E SEGURANÇA	*Kit* de primeiros socorros	A entidade deverá ter capacidade para disponibilizar material para prestação de primeiros socorros	A entidade deverá apresentar: fotografia do *kit* de primeiros socorros adotado	X	X	X	X	X	X	X	X	X
SAÚDE E SEGURANÇA	Selo *Clean and Safe* do Turismo de Portugal	No sentido de aumentar a perceção de segurança por parte dos turistas/visitantes, particularmente em tempos de pandemia e no pós pandemia, é importante a adesão a certificações/selos que comprovem a adoção de boas práticas de higiene e segurança por parte dos agentes	A entidade deverá apresentar a adesão ao selo *Clean & Safe* do Turismo de Portugal: fotografia do selo exposto em local visível; declaração ou *print* da declaração de atribuição do selo *Clean & Safe* à entidade	X	X	X		X				

Financiado por:
TURISMO DE PORTUGAL

SUSTENTABILIDADE AMBIENTAL, SOCIAL E ECONÓMICA

REQUISITOS BASE

O QUÊ?	DESCRIÇÃO	EVIDÊNCIA	SETORES								
			AL	RE	AN	PR	PA	FA	MC	LB	O
Adoção de medidas ambientais (1 a 3 medidas)	A preservação da biodiversidade e a utilização racional dos recursos deverá ser uma das prioridades da entidade, enquanto consumidor dos mesmos e ao mesmo tempo promotor de uma região. As boas práticas devem ser implementadas e transmitidas a colaboradores e a turistas/visitantes: - Promover a preocupação ambiental; - Redução dos consumos; - Recurso a produtos mais amigos do ambiente; - Gestão de resíduos; - etc.	A entidade deverá apresentar: fotografia de sinalética para a poupança de energia, para a poupança de água, reciclagem; fotografias de ações para a preservação de espécies autóctones ou fotografias da existência destas nos espaços circundantes; fotografias ou medidas implementadas para a eliminação/ redução do uso de plástico; fotografias ou listagem de medidas implementadas de eficiência energética/hídrica	X	X	X	X		X	X	X	X

REQUISITOS COMPLEMENTARES

	O QUÊ?	DESCRIÇÃO	EVIDÊNCIA	SETORES								
				AL	RE	AN	PR	PA	FA	MC	LB	O
INFRA-ESTRUTURAS	Disponibilização estacionamento para motos/bicicletas/carros/ autocaravanas	É importante trabalhar no sentido de criar condições para que turistas/visitantes possam ter acesso a um leque de comodidades que vão de encontro às suas expectativas e que facilitem a sua deslocação e permanência, em segurança, nos vários pontos de atração da Região	A entidade deverá facultar: fotografia do espaço de estacionamento; *print* e/ou fotografia da lista de comodidades oferecidas por si ou por parceiros	X	X		X	X	X	X	X	X
INFRA-ESTRUTURAS	Acesso a pessoas com mobilidade reduzida	A melhoria das condições de acessibilidade aumenta a qualidade de vida dos turistas/visitantes, assegurando igualdade de acessibilidade e inclusão. É essencial que a entidade disponibilize, pelo menos, as condições mínimas para acessibilidade de pessoas com mobilidade reduzida	A entidade deverá fornecer: documentação e/ou fotografias de adaptações realizadas nas instalações e/ou nos seus acessos para pessoas com mobilidade reduzida	X	X		X		X	X	X	
INFRA-ESTRUTURAS	Disponibilização de programas que prevejam a integração de pessoas com mobilidade reduzida	A melhoria das condições de acessibilidade aumenta a qualidade de vida dos turistas/visitantes, assegurando igualdade de acessibilidade e inclusão. É essencial que a entidade disponibilize, pelo menos, as condições mínimas para acessibilidade de pessoas com mobilidade reduzida	A entidade deverá fornecer: documentação e/ou fotografias de adaptações realizadas nas instalações/ equipamentos e/ou nos seus acessos para pessoas com mobilidade reduzida; listagem de programas com indicações sobre ao capazes de integrar pessoas com mobilidade reduzida			X						

Financiado por:
TURISMO DE PORTUGAL

REQUISITOS COMPLEMENTARES

	O QUÊ?	DESCRIÇÃO	EVIDÊNCIA	SETORES								
				AL	RE	AN	PR	PA	FA	MC	LB	O
SERVIÇOS	Serviço de Transferes de/para a unidade de alojamento (bagagem/ turistas)	A entidade deverá privilegiar o bem estar dos turistas/visitantes que se deslocam na e para a Região, e dessa forma é importante a oferta de serviços complementares que possam ser diferenciadores, sejam eles fornecidos diretamente pela entidade ou com recurso a parcerias	A entidade deverá disponibilizar: fotografia ou *print* da listagem de serviços disponibilizados; fotografia ou exemplar do protocolo de parceria	X								
SERVIÇOS	Parcerias com empresas de animação turística da Rota	A entidade deverá trabalhar em conjunto com outros agentes da Região, de forma a complementar a sua oferta, mas também contribuindo para o desenvolvimento económico e social local	A entidade deverá fornecer: fotografia ou exemplar de listagem de parceiros locais/regionais; fotografia ou exemplar do protocolo de parceria	X	X							
SERVIÇOS	Parceria com restaurantes da Rota, pelo menos 1 agente por concelho	A entidade deverá trabalhar em conjunto com outros agentes da Região, de forma a complementar a sua oferta, mas também contribuindo para o desenvolvimento económico e social local	A entidade deverá fornecer: fotografia ou exemplar de listagem de parceiros locais/regionais; fotografia ou exemplar do protocolo de parceria	X								
SERVIÇOS	Parceria com estabelecimentos de mecânica e lojas de bicicletas da rede de agentes da EN2, pelo menos 1 por concelho (quando aplicável, caso não exista oferta no concelho, saber indicar o estabelecimento mais próximo)	A entidade deverá trabalhar em conjunto com outros agentes da Região, de forma a complementar a sua oferta, mas também contribuindo para o desenvolvimento económico e social local	A entidade deverá fornecer: fotografia ou exemplar de listagem de parceiros locais/regionais; fotografia ou exemplar do protocolo de parceria	X								

Financiado por:

REQUISITOS COMPLEMENTARES

	O QUÊ?	DESCRIÇÃO	EVIDÊNCIA	SETORES								
				AL	RE	AN	PR	PA	FA	MC	LB	O
SERVIÇOS	Assistência de saúde *on demand* (farmácia, massagista, fisioterapeuta, etc.)	A entidade deverá trabalhar em conjunto com outros agentes da Região, de forma a complementar a sua oferta, mas também contribuindo para o desenvolvimento económico e social local	A entidade deverá fornecer: fotografia ou exemplar de listagem de parceiros locais/regionais; fotografia ou exemplar do protocolo de parceria	X		X			X			
SERVIÇOS	Serviço de lavandaria	A entidade deverá privilegiar o bem estar dos turistas/visitantes que se deslocam na e para a Região, e dessa forma é importante a oferta de serviços complementares que enriqueçam a oferta	A entidade deverá disponibilizar: fotografia ou exemplar do documento com indicação das condições do serviço de lavandaria, seja ele interno, ou prestado por outra entidade	X								
SERVIÇOS	Preparação/ fornecimento de *lunch box*, quando solicitado	A flexibilidade e a adaptabilidade na prestação de serviços é um fator preponderante para a perceção de qualidade sentida pelo turista/visitante, uma vez que o foco é a satisfação da necessidade do cliente	A entidade deverá facultar: plano com condições definidas para clientes/grupos da rota da EN2		X							
SERVIÇOS	Parcerias com unidades de alojamento da rede de agentes da Rota da EN2, no mínimo 1 por concelho	A entidade deverá trabalhar em conjunto com outros agentes da Região, de forma a complementar a sua oferta, mas também contribuindo para o desenvolvimento económico e social local	A entidade deverá fornecer: fotografia ou exemplar de listagem de parceiros locais/regionais; fotografia ou exemplar do protocolo de parceria		X							
SERVIÇOS	Parceria com empresas de aluguer de bicicletas/ motociclos/ carros	A entidade deverá trabalhar em conjunto com outros agentes da Região, de forma a complementar a sua oferta, mas também contribuindo para o desenvolvimento económico e social local	A entidade deverá fornecer: fotografia ou exemplar de listagem de parceiros locais/regionais; fotografia ou exemplar do protocolo de parceria			X						

Financiado por:

REQUISITOS COMPLEMENTARES

	O QUÊ?	DESCRIÇÃO	EVIDÊNCIA	SETORES								
				AL	RE	AN	PR	PA	FA	MC	LB	O
SERVIÇOS	Horário diferenciado em função da época do ano e quando solicitado	A perceção de bem estar sentida pelos turistas/visitantes são fatores determinante para que os mesmos se desloquem ao e no destino, assim sendo, é importante uma adaptação a essa realidade, de forma a enriquecer toda a cadeia de oferta da Região	A entidade deverá fornecer: cópia ou fotografia do horário de funcionamento; cópia das condições definidas para turistas/visitantes da Rota da EN2				X					
SERVIÇOS	Disponibilização de guias especializados para acompanhar em visitas turísticas e/ou parcerias com empresas de animação turística	A entidade deverá trabalhar em conjunto com outros agentes da Região, de forma a complementar a sua oferta, mas também contribuindo para o desenvolvimento económico e social local	A entidade deverá fornecer: fotografia ou exemplar de listagem de parceiros locais/regionais; fotografia ou exemplar do protocolo de parceria				X	X				
SERVIÇOS	Disponibilização de serviços de limpeza para viaturas motorizadas e não motorizadas (ou parceria)	A entidade deverá privilegiar o bem estar dos turistas/visitantes que se deslocam na e para a Região, e dessa forma é importante a oferta de serviços complementares que possam ser diferenciadores, sejam eles fornecidos diretamente pela entidade ou com recurso a parcerias	A entidade deverá disponibilizar: fotografia da lista de serviços disponíveis e/ou fotografia do serviço a ser realizado; fotografia ou exemplar do estabelecimento de parceria							X	X	
SERVIÇOS	Parceria com estabelecimentos da rede de agentes da EN2	A entidade deverá trabalhar em conjunto com outros agentes da Região, de forma a enriquecer a oferta, mas também contribuir para o desenvolvimento económico e social local	A entidade deverá fornecer: fotografia ou exemplar de listagem de parceiros locais/regionais; fotografia ou exemplar do protocolo de parceria									X

Financiado por:
TURISMO DE PORTUGAL

REQUISITOS COMPLEMENTARES

INFORMAÇÃO COMUNICAÇÃO MARKETING

O QUÊ?	DESCRIÇÃO	EVIDÊNCIA	SETORES								
			AL	RE	AN	PR	PA	FA	MC	LB	O
Disponibilizar material informativo sobre a região e a Rota da Estrada Nacional 2	No sentido de aumentar o conhecimento sobre a riqueza natural, cultural e histórica da Região e da Rota da EN2, a entidade deverá disponibilizar toda a informação que facilite o contacto entre os turistas/visitantes e a realidade do destino	A entidade deverá facultar: fotografia de material informativo sobre a Região e a Rota da EN2 no espaço e/ou *print* de material informativo sobre a Região e a Rota da EN2 nos canais digitais						X	X	X	

Financiado por:
TURISMO DE PORTUGAL

REQUISITOS COMPLEMENTARES

	O QUÊ?	DESCRIÇÃO	EVIDÊNCIA	SETORES								
				AL	RE	AN	PR	PA	FA	MC	LB	O
SUSTENTABILIDADE AMBIENTAL, SOCIAL E ECONÓMICA	Disponibilização do Manifesto do Turista Responsável da Rota da EN2	A entidade deverá focar-se no contributo para um aumento da preocupação de colaboradores e turistas/visitantes para com o destino, promovendo a adoção de comportamentos que respeitem, preservem e contribuam para o desenvolvimento desse mesmo destino. O Manifesto do Turista Responsável da EN2 é um documento modelo facultado pela Biosphere Portugal para download na plataforma.	A entidade deverá disponibilizar o documento: em todos os canais de comunicação: fotografia do manifesto de turista responsável disponível no espaço; *print* do Manifesto do Turista Responsável nos canais digitais, para consulta ou *download*	X	X	X	X	X	X	X	X	X
SUSTENTABILIDADE AMBIENTAL, SOCIAL E ECONÓMICA	Preferência de compras a fornecedores locais	A entidade deve adotar uma política de compras responsável, que dê prioridade aos fornecedores locais que optem por um tipo de produção mais sustentável e com menor pegada de carbono. Adquirindo produtos a produtores locais/regionais é também uma forma de contribuir para o desenvolvimento da economia local. A Biosphere Portugal disponibiliza para download um modelo de registo dos fornecedores na plataforma.	A entidade deverá fornecer: fotografia ou exemplar de listagem de fornecedores locais/regionais	X	X	X						
SUSTENTABILIDADE AMBIENTAL, SOCIAL E ECONÓMICA	Divulgação e/ou venda dos produtos/ produtores locais	Para promover a riqueza histórica e cultural é importante a preservação e promoção dos produtos regionais/locais, assim como a forma tradicional como são produzidos. Assim sendo, é importante a colaboração com entidades locais, para que, como membros de uma comunidade possamos contribuir para a sua divulgação. Adquirindo produtos a produtores locais/regionais é também uma forma de contribuir para o desenvolvimento da economia local.	A entidade deverá fornecer: fotografias de produtos locais à venda no espaço e/ou fotografia de material informativo sobre produtos/produtores/lojas locais)	X	X	X				X	X	
SUSTENTABILIDADE AMBIENTAL, SOCIAL E ECONÓMICA	Cedência gratuita de espaço para reuniões/encontros de associados/ agentes da Rota da EN2 (quando aplicável);	A entidade deve contribuir para o desenvolvimento de um trabalho em rede que inclua agentes locais/regionais dos vários setores de atividade, de uma forma cooperativa e de cariz solidário que permita promover o desenvolvimento económico e social da região	A entidade deverá estabelecer convite por email à AMREN2 para realização de reuniões/ encontros no seu espaço	X								

Financiado por:

REQUISITOS COMPLEMENTARES

	O QUÊ?	DESCRIÇÃO	EVIDÊNCIA	SETORES								
				AL	RE	AN	PR	PA	FA	MC	LB	O
SUSTENTABILIDADE AMBIENTAL, SOCIAL E ECONÓMICA	Adoção de uma política de contratação local	A entidade deve adotar uma política de recrutamento/contratação de serviços, que dê prioridade aos agentes locais. Recorrendo a mão-de-obra/agentes locais/regionais é também uma forma de contribuir para o desenvolvimento da economia local	A entidade deverá fornecer: fotografia ou exemplar de listagem de parceiros locais/regionais para desenvolvimento de atividades; fotografia ou exemplar do protocolo de parceria para desenvolvimento de atividades			X						
SUSTENTABILIDADE AMBIENTAL, SOCIAL E ECONÓMICA	Organização e/ou participação em ações locais/ regionais de proteção e preservação do património natural ou material, que incluam clientes e/ou colaboradores	A entidade deverá promover o conhecimento sobre os bens naturais e culturais (tangíveis e intangíveis) da comunidade local. A entidade deverá estar ativamente envolvida na proteção do meio ambiente, colaborando em campanhas e programas de conservação desenvolvidos por associações, ONGs, instituições públicas, etc. Pode também firmar acordos de colaboração e parceria, e até mesmo liderar tais programas	Evidência de participação em ações locais de proteção e preservação do património: fotografias de cartazes de ações a desenvolver; fotografias da realização das ações			X						
SUSTENTABILIDADE AMBIENTAL, SOCIAL E ECONÓMICA	Oferta de atividades de animação que incluam temáticas ligadas à história, cultura e/ou tradições locais/regionais	A entidade deverá promover o conhecimento sobre a história, cultura e tradições locais. Assim sendo deverá ser incluída na sua oferta no desenvolvimento da sua atividade	A entidade deverá fornecer: fotografias de cartazes de ações a desenvolver; fotografias da realização das ações; fotografia da descrição dos programas			X						

Financiado por:
TURISMO DE PORTUGAL

REQUISITOS COMPLEMENTARES

CAPACITAÇÃO

O QUÊ?	DESCRIÇÃO	EVIDÊNCIA	SETORES								
			AL	RE	AN	PR	PA	FA	MC	LB	O
Formação para o *staff*	A entidade deverá incorporar, no desenvolvimento da sua atividade, formação ao seu *staff* em áreas que sejam importantes para potenciar as suas capacidades. Esta formação poderá ser realizada internamente ou com recurso a uma entidade externa	A entidade deverá facultar: exemplar de plano de formação; *print* ou cópia de certificados de formação, dos últimos 12 meses	X	X	X	X	X	X	X	X	X

Capacitação

Reforço de competências

OUTUBRO 2020

O convite inicial para com o calendário do plano de capacitação deverá ser lançado pelos Municípios + AMREN2

Divulgação das sessões, o seu cronograma e programa através da plataforma.

Todas as sessões permitirão a integração de todos os agentes, via plataforma zoom (+ alcance + eficiência + envolvimento)

Temas:
- **Apresentação dos desafios**
- **Apresentação do regulamento e tipologia de agentes**
- **Regras de qualidade, sanitárias e de sustentabilidade**
- **Bom atendimento ao Turista**

Financiado por:

NOVEMBRO 2020

CALENDÁRIO

- **13 NOV (15:00 às 17:00) - Património e Pontos de Interesse**
- **16 NOV (15:00 às 17:00) - Farmácias**
- **17 NOV (15:00 às 17:00) - Restauração**
- **18 NOV (15:00 às 17:00) - Mecânica e combustíveis/ Lojas de bicicleta**
- **19 NOV (15:00 às 17:00) - Produtos locais e recursos endógenos**
- **20 NOV (15:00 às 17:00) - Animação Turística**
- **23 NOV (15:00 às 17:00) - Alojamento Turístico**

- **25 NOV (15:00 - 17:45) + 27 NOV (15:00 - 17:45) + 4 DEZ (15:00 às 17:30) - Bom atendimento ao Turista**

Capacitação

Reforço de competências

Financiado por:

PRÓXIMOS PASSOS

Até 30-10

ENVIO DOS CONVITES AOS AGENTES

- Preparar bases de dados dos Agentes
- Enviar bases de dados atualizada a Biosphere (com email)
- Receber modelo de convite de Biosphere ± AMREN2
- Envio dos convites zoompor email e reforço telefónico
- Preparar espaço de apoio para os que não têm email

Capacitação e monitorização

- Biosphere monitoriza as inscrições
- Municípios reforçam
- Biosphere executa as ações

Até 30-10

ROTA ESTRADA NACIONAL
BIOSPHERE Portugal
Financiado por: TURISMO DE PORTUGAL

Obrigado!

Patrícia Araújo

EMAIL

patricia.araujo@biosphere.pt

Financiado por:
TURISMO DE PORTUGAL