

PROGRAMA MUNICIPAL DE RECONHECIMENTO “CONFIANÇA PORTO”

FAQ’s | FREQUENTLY ASKED QUESTIONS

PERGUNTAS GERAIS		
	PERGUNTA	RESPOSTA
1	Estando o turismo a atravessar uma enorme crise, porque é que é relevante avançar agora com o programa?	Consideramos que esta é mesmo a altura certa para avançar com este programa, uma vez que grande parte dos estabelecimentos de alojamento ainda está sem qualquer atividade.
2	Quanto é que o programa vai custar aos estabelecimentos de alojamento?	O Programa Municipal de Reconhecimento “Confiança Porto” é totalmente gratuito.
3	Porque é que se considera importante reconhecer os alojamentos, e em que é que isso vai ajudar o Turismo no Porto?	Reconhecer a excelência do alojamento turístico no Porto é uma questão muito relevante, no contexto internacional do turismo, na medida em que a procura de alojamento num futuro próximo terá como principal referência os requisitos que este programa aborda.
4	Qual o contributo do Município do Porto para a sustentabilidade ambiental, social e económica e para o reconhecimento do turismo?	A sustentabilidade é agora, mais do que nunca, uma questão a ter em consideração no desenvolvimento da atividade turística, nas suas diversas vertentes: social, económica e ambiental. A pandemia deve ser encarada como uma oportunidade de melhoria e de reflexão acerca do que fizemos e do que pretendemos oferecer aos visitantes do Porto.
5	Existe algum meio de contacto com a equipa responsável pelo Programa Municipal de Reconhecimento “Confiança Porto”?	Sim. Existe um e-mail criado especificamente para o Programa Municipal de Reconhecimento “Confiança Porto”, através do qual poderá endereçar as suas questões, dúvidas e solicitar quaisquer esclarecimentos: confiancaporto@cm-porto.pt
6	Vai haver um “selo” ou certificação?	Aos estabelecimentos de alojamento turístico (alojamentos locais e empreendimentos turísticos) reconhecidos através do Programa Municipal de Reconhecimento “Confiança Porto” será disponibilizada, pelo Município do Porto, a respetiva evidência, em formato físico e digital, como forma de garantir a sua veracidade. A evidência física deverá ser colocada em local visível ao público e as evidências digitais podem ser utilizadas nas ferramentas de comunicação e divulgação do estabelecimento de alojamento (materiais e documentos promocionais, websites, plataformas de reserva de alojamento, entre outras).
7	Onde é que posso encontrar toda a informação relacionada com o Programa Municipal de Reconhecimento “Confiança Porto”?	Toda a informação relacionada com o Programa Municipal de Reconhecimento “Confiança Porto” (como é o caso das Normas e Condições, do calendário das ações de formação e informação sobre as Visitas Técnicas, quando oportuno) encontra-se disponível no Portal do Município da Câmara Municipal do Porto (Portal do Município »)

Programa Municipal de Reconhecimento “Confiança Porto” – FAQ’s

		Atividades económicas » Empreendimentos turísticos e alojamento local » Confiança Porto » Programa Municipal de Reconhecimento “Confiança Porto”).
8	Onde é que posso encontrar a calendarização das ações de formação?	O calendário relativo às ações de formação encontra-se em permanente atualização, no Portal do Município da Câmara Municipal do Porto (Portal do Município » Atividades económicas » Empreendimentos turísticos e alojamento local » Confiança Porto » Programa Municipal de Reconhecimento “Confiança Porto”).
9	Quais as ações que a Câmara Municipal do Porto tem previstas para a divulgação do reconhecimento atribuído aos estabelecimentos de alojamento turístico através do Programa “Confiança Porto”?	Os estabelecimentos de alojamento turístico reconhecidos através do Programa “Confiança Porto” serão divulgados nos sítios próprios da Câmara Municipal do Porto.
10	Como é que é feita a inscrição no Programa Municipal de Reconhecimento “Confiança Porto”? É preciso apresentar algum documento na inscrição?	Toda a informação relacionada com a inscrição no programa, procedimentos e documentação encontra-se disponível no Portal do Município (https://portaldomunicipio.cm-porto.pt/-/programa-municipal-confian%C3%A7a-porto-?categoryid=313904)

INSCRIÇÃO NO PROGRAMA / NA FORMAÇÃO “CONFIANÇA PORTO”		
	PERGUNTA	RESPOSTA
11	Se eu me inscrever no programa e não assistir à formação, tenho acesso à documentação?	Sim. Se optar por não frequentar a formação, poderá ter na mesma acesso à documentação abordada em contexto de formação, mediante pedido, através do e-mail: confiancaporto@cm-porto.pt.
12	Posso inscrever-me no Programa e solicitar automaticamente o agendamento da visita técnica?	Sim. No entanto, consideramos que a participação na formação será sempre uma mais-valia. Por outro lado, antes de solicitar a realização da visita técnica, recomenda-se a análise prévia da documentação, nomeadamente dos procedimentos e ainda da ficha de verificação (checklist) e dos itens que serão alvo de avaliação. <i>* a disponibilizar em breve no Portal do Município</i>
13	Qual o tempo que preveem para a organização de todo o processo?	Não existe um período de tempo definido. O período de organização de todo o processo para atribuição do reconhecimento municipal será influenciado por diferentes condicionalismos como por exemplo o número de pedidos de atribuição de reconhecimento e evolução da situação pandémica.
14	Caso não tenha um parecer favorável na visita técnica, existem implicações deste parecer na licença do AL?	A visita técnica realizada no âmbito do Programa Municipal de Reconhecimento “Confiança Porto” em nada se relaciona com a visita técnica realizada para

Programa Municipal de Reconhecimento “Confiança Porto” – FAQ’s

		<p>atribuição da Licença de AL, por isso não tem nenhuma implicação.</p> <p>Para perceber o que será avaliado em contexto de visita técnica no âmbito do Programa Municipal de Reconhecimento “Confiança Porto” poderá consultar a checklist a utilizar na mesma, constante nas Normas e Condições do programa, disponibilizada no Portal do Município.</p>
15	O que acontece se, aquando da vistoria, o alojamento estiver ocupado com hóspedes?	A visita técnica nunca será efetuada quando estiverem hóspedes no alojamento. O processo da visita técnica será estabelecido entre ambas as partes - CMP e alojamento turístico - pelo que haverá sensibilidade da parte da primeira para estas situações e para a melhor agilização de todo o processo.

FORMAÇÃO “CONFIANÇA PORTO”		
	PERGUNTA	RESPOSTA
16	A quem se destina a formação “Confiança Porto”?	A formação “Confiança Porto” destina-se a todos os estabelecimentos de alojamento turístico da cidade do Porto (Alojamentos Locais e Empreendimentos Turísticos).
17	Como é que está organizada a formação?	<p>A formação está organizada em quatro módulos (de duas horas cada, num total de 8 horas), em formato online (webinar).</p> <p>Em cada módulo (2 horas), 1 hora e 30 minutos correspondem à componente teórica e os últimos 30 minutos servirão para interagir com os formandos e responder a eventuais dúvidas/questões.</p>
18	A formação só vai realizar-se uma vez?	Não. Está prevista a realização de 20 ações de formação, em formato online.
19	Quais são os conteúdos da formação?	<p>A formação irá focar-se num conjunto de requisitos essenciais para garantir a excelência do serviço prestado pelos estabelecimentos de alojamento.</p> <p>Abordar-se-ão questões relacionadas com requisitos de gestão, de acolhimento, de limpeza, de infraestruturas e equipamentos, de manutenção e de ambiente, segurança e envolvente.</p>
20	Qual é o horário da formação?	<p>Irão realizar-se ações de formação em diferentes horários, de forma a conseguir disponibilizar diversas opções, podendo os participantes decidir frequentar a formação no(s) horário(s) que lhe for(em) mais conveniente(s).</p> <p>Estão agendadas ações de manhã, à tarde e em horário pós-laboral. Todas as ações disponíveis em Portal do Município » Atividades económicas » Empreendimentos turísticos e alojamento local » Confiança Porto » Programa Municipal de Reconhecimento “Confiança Porto”</p>
21	Porque é que a formação é opcional?	Já existem estabelecimentos de alojamento turístico com normas implementadas e, como tal, já terão os seus próprios procedimentos devidamente definidos,

Programa Municipal de Reconhecimento “Confiança Porto” – FAQ’s

		garantindo desde logo a qualidade do serviço prestado.
22	Sendo opcional, porque é que a formação é importante?	A formação é relevante principalmente para os estabelecimentos de alojamento que não tenham quaisquer procedimentos definidos nos seus modelos de negócio e que pretendam adotar, implementar e consolidar boas práticas e iniciativas de excelência. É importante participar na formação para ter conhecimento de novas ideias e orientações que permitam ajudar a melhorar a prestação do serviço que oferece, contribuindo assim para uma maior satisfação por parte dos seus hóspedes. Por outro lado, os inputs da formação poderão ajudá-lo a contribuir para que o turismo na cidade do Porto seja cada vez mais sustentável. Para além disso, a formação é gratuita e, no caso de frequentar os 4 módulos da formação, ser-lhe-á atribuído um certificado de participação.
23	Como é que posso aceder à formação?	Depois de se inscrever na formação, ser-lhe-á enviada toda a informação e todos os procedimentos via e-mail.
24	A Formação estará gravada para consulta posterior?	A gravação da formação não será disponibilizada. Contudo serão disponibilizadas no final de cada ação de formação todas as apresentações em formato PDF todos os procedimentos e legislação abordados em contexto de formação e demais documentação associada ao Programa Municipal de Reconhecimento “Confiança Porto”.
25	Devo proceder à substituição de equipamentos para melhoria ambiental mesmo que estes ainda se encontrem em bom estado?	Não. Nenhum alojamento deve proceder à mudança de materiais que se encontrem em bom estado de funcionamento e conservação. O que recomendamos, e com base em preocupações relacionadas com a sustentabilidade, nomeadamente ao nível ambiental, é que no momento em que seja necessário proceder a uma troca, se tenha presente esta questão e se optem por opções mais “amigas do ambiente”. Esta questão assume-se cada vez mais importante, uma vez que, cada vez mais os visitantes atribuem importância a este aspeto e às práticas que se executam.
26	No caso de o meu Alojamento Local não disponibilizar serviço de refeições, como será realizada a avaliação deste tópico?	Se um estabelecimento de alojamento turístico não tiver serviço de refeições (pequeno-almoço, almoço ou jantar), esta questão não é aplicável e, nesse sentido, não será alvo de avaliação aquando da visita técnica.
27	Devemos seguir as normas da DGS ou privilegiar o recomendado pelo Programa Municipal de Reconhecimento “Confiança Porto”?	As normas apresentadas pelo Programa Municipal de Reconhecimento “Confiança Porto” procuram ir ao encontro das normas apresentadas pela DGS. Tendo em consideração o momento que atravessamos, devemos considerar as normas recomendadas pela DGS.

28	Se o meu serviço de limpeza for realizado por uma empresa subcontratada, como é que posso garantir que eles vão saber e cumprir o recomendado pelo programa?	Temos que informar os nossos prestadores de serviços sobre estes requisitos. Têm que ser alertados e trabalharem de forma alinhada. Têm que se adaptar ao que é solicitado neste programa. Devem enviar os procedimentos / os conteúdos do programa aos prestadores de serviços.
----	--	--

FICHA DE VERIFICAÇÃO (CHECKLIST), VISITAS TÉCNICAS E ATRIBUIÇÃO DO RECONHECIMENTO		
	PERGUNTA	RESPOSTA
29	Como é que vai ser o processo de agendamento das visitas técnicas?	Depois de solicitar o agendamento da visita técnica através do Portal do Município (Portal do Município » Atividades económicas » Empreendimentos turísticos e alojamento local » Confiança Porto » Programa Municipal de Reconhecimento “Confiança Porto”), será a equipa de técnicos especializados da Câmara a fazer a gestão e o agendamento das visitas técnicas. <i>* a disponibilizar em breve no Portal do Município</i>
30	Como é que serão realizadas as visitas técnicas?	A visita técnica ao estabelecimento de alojamento será realizada por técnicos devidamente qualificados para o efeito, que terão como ferramenta de apoio uma Ficha de Verificação que irá permitir validar o cumprimento de um conjunto de requisitos, tendo por base os conteúdos ministrados na formação. Importa ainda realçar que a equipa que irá fazer as visitas técnicas irá utilizar os EPI’s necessários para manter e assegurar a segurança de todos os intervenientes.
31	Quem é que são os técnicos especializados para as visitas técnicas e que formação é que vão receber?	Os técnicos especializados são colaboradores da Câmara Municipal do Porto, com formação especializada na área.
32	A Ficha de Verificação (checklist) pode adaptar-se a todas as modalidades de alojamento turístico?	A ficha de verificação (checklist) está construída de forma a dar resposta a requisitos que são transversais a todas as modalidades de alojamento turístico.
33	Como é que é estimada a percentagem final de um estabelecimento de alojamento através da checklist?	Cada requisito será avaliado na Ficha de Verificação com base em três classificações: Sim / Não / Não Aplicável. Cada item avaliado tem o valor de 1 (um) ponto, caso se verifique o seu cumprimento. Serão excluídos da classificação final todos os itens que, num determinado estabelecimento de alojamento, não sejam aplicáveis. Ao total de respostas às quais sejam atribuídas as classificações “Sim”, aplicar-se-á a proporção correspondente ao total de itens avaliados. Exemplo: dos 70 itens de avaliação, um determinado estabelecimento de alojamento tem 5 itens não aplicáveis, o que significa que só será avaliado em 65 itens. Desses 65 itens, cumpre 60 e não cumpre 5. Logo, a percentagem final é de $60/65 = 92\%$. Como obteve um percentual igual ou superior a 85%, será

Programa Municipal de Reconhecimento “Confiança Porto” – FAQ’s

		proposto a deliberação da Câmara Municipal, no sentido de lhe ser atribuído o reconhecimento.
34	Sendo uma entidade que gere vários estabelecimentos de alojamento, posso agendar as visitas técnicas todas em simultâneo?	Sim. No entanto, cada estabelecimento de alojamento terá a sua visita técnica, a agendar em períodos diferentes.
35	O que acontece se um estabelecimento de alojamento reconhecido pelo programa, mudar de entidade gestora (ou outra situação que implique mudanças na gestão do imóvel)?	Se um alojamento turístico (alojamento local ou empreendimento turístico) já com o reconhecimento municipal mudar de entidade gestora ou outra situação análoga, deverá comunicar ao Município do Porto, no sentido de solicitar uma nova visita técnica que lhe permita avaliar o cumprimento dos requisitos conducentes à manutenção do reconhecimento.
36	Se um estabelecimento de alojamento deixar de cumprir determinados requisitos que lhe permitiram a atribuição do reconhecimento, o que é que acontece?	O incumprimento dos requisitos que justificaram a atribuição do reconhecimento e a verificação de que o alojamento já não reúne os requisitos suficientes para a manutenção da pontuação que o fundamentou, é sancionado através da revogação do respetivo reconhecimento, a qualquer momento, com audição prévia do interessado, por deliberação da Câmara Municipal.
37	Onde é que posso ter acesso à Ficha de Verificação que vai ser utilizada na visita técnica?	Poderá aceder à Ficha de Verificação através do documento das Normas e Condições que está disponível no Portal do Município (Portal do Município » Atividades económicas » Empreendimentos turísticos e alojamento local » Confiança Porto » Programa Municipal de Reconhecimento “Confiança Porto”), ou através da sua solicitação via e-mail.
38	Como é que posso ter acesso aos resultados da visita técnica ao meu alojamento?	Depois de realizada a visita técnica, ser-lhe-á enviado o resultado da mesma, tendo por base a Ficha de Verificação desenvolvida para o efeito.
39	Se houver alterações no programa/nos conteúdos, tenho que solicitar nova visita técnica?	Qualquer alteração ao Programa Municipal de Reconhecimento “Confiança Porto” será devidamente comunicada a todos os estabelecimentos de alojamento envolvidos no programa. Se já tiver sido realizada a visita técnica ao alojamento e se este já tiver o reconhecimento municipal, a verificação do cumprimento das alterações efetuadas só será feita após o período estipulado para realização de uma nova visita técnica (após 3 anos), tendo o alojamento que se preparar para apresentar as respetivas evidências.