

Braga, cidade de identidade histórica, cultural e espiritual ímpar, afirma-se hoje como um destino que alia tradição e inovação ao serviço da comunidade com particular enfoque na sustentabilidade. Com um compromisso firme em promover um turismo responsável, inclusivo e de excelência, o Município de Braga procura conciliar a preservação do património com o bem-estar da sua comunidade local e dos seus visitantes/turistas.

Este guia reúne princípios orientadores destinados a operadores turísticos, profissionais de atendimento, bem como entidades que estejam direta ou indiretamente ligados ao setor, com o propósito de garantir experiências autênticas e que acrescentem valor, assegurando de igual modo benefícios duradouros para a economia local, a coesão social e a integridade ambiental.

1. Segurança, saúde e bem-estar do visitante

Assegure que todas as atividades e serviços colocam a segurança, o conforto e a satisfação dos visitantes no centro das decisões. Mantenha práticas de gestão de risco robustas, sistemas de comunicação claros e informação transparente sobre condições, riscos e medidas de segurança.

2. Respeito à diversidade e inclusão

Garanta um ambiente inclusivo e acolhedor que valorize diferentes culturas, crenças e outras necessidades. Integre políticas de diversidade, equidade e inclusão nas operações, sensibilizando equipas e parceiros para a prevenção de qualquer forma de discriminação.

3. Proteção ambiental e responsabilidade social

Assuma um compromisso inequívoco com a preservação dos ecossistemas, dos recursos naturais e da biodiversidade, promovendo práticas sustentáveis em todas as fases da operação que suportem iniciativas que beneficiem a comunidade local.

4. Confidencialidade e privacidade

Implemente sistemas de proteção de dados robustos e cumpra integralmente a legislação em vigor, assegurando que as informações pessoais dos clientes são utilizadas exclusivamente para os fins consentidos.

5. Qualidade, cordialidade e ética no atendimento

Mantenha uma atitude profissional, empática e rigorosa, pautada por padrões elevados de ética e integridade. Estabeleça sistemas de controlo de qualidade e protocolos de atendimento que garantam a consistência do serviço que presta.

6. Formação e capacitação contínua

Promova o desenvolvimento permanente das equipas através de formação especializada em história, património, cultura, hospitalidade e sustentabilidade, capacitando-as para responder às exigências de um turismo responsável, inovador e em constante mutação.

7. Cumprimento legal e normas de qualidade

Adote uma postura de conformidade com a legislação aplicável ao seu setor de atividade e demais regulamentos específicos, garantindo que os serviços prestados cumprem integralmente as normas de higiene, segurança, qualidade e os requisitos de licenciamento exigidos.

8. Gestão eficiente de recursos

Prima por modelos que favoreçam a prevenção, redução, reutilização e reciclagem. Optimize o consumo de energia e água, reduza embalagens e consumíveis descartáveis e privilegie parcerias logísticas com práticas sustentáveis.

9. Redução de plásticos e resíduos

Defina uma estratégia estruturada de eliminação de plásticos descartáveis, identificando oportunidades de substituição e promovendo uma cultura de responsabilidade partilhada entre colaboradores, clientes, fornecedores e parceiros.

10. Alimentação sustentável e combate ao desperdício

Planeie a oferta gastronómica com base em produtos locais e sazonais, adequando quantidades às necessidades reais e articulando soluções para o reaproveitamento de excedentes. Privilegie relações comerciais com produtores locais e regionais, bem como com entidades sociais, de forma a garantir um aproveitamento responsável dos alimentos não utilizados.

11. Neutralidade carbónica e eficiência energética

Elabore inventários de emissões de carbono, implemente medidas de eficiência energética e promova a utilização de energias renováveis. Defina metas de redução claras e, sempre que necessário, recorra a mecanismos de compensação credíveis.

12. Mobilidade e logística sustentáveis

Incentive as deslocações a pé, de bicicleta e em transporte público. Planeie itinerários para reduzir deslocações desnecessárias e adote soluções logísticas e de transporte de baixas emissões.

13. Compras responsáveis e apoio à economia local

Privilegie fornecedores, produtos e serviços de proximidade, dando preferência a bens duradouros, de baixo impacto e baseados em princípios de comércio justo. Valorize o artesanato, a produção local e as cadeias de fornecimento assentes em práticas éticas.

14. Comunicação e sensibilização

Assegure uma comunicação clara, assertiva e acessível, que envolva clientes, e colaboradores que integre objetivos de sustentabilidade. Desenvolva mecanismos de *feedback* e relatórios de progresso, estimulando uma cultura de transparência, bem como de melhoria contínua.

Estas orientações constituem um quadro de referência para operadores e profissionais do turismo. A sua adoção contribui para uma gestão mais sustentável e eficiente, garantindo transparência e rigor em toda a cadeia de valor e reforça o alinhamento do destino com os padrões nacionais e internacionais de responsabilidade.