

Qualidade no Turismo

A concorrência acrescida, em que a diferenciação é determinante, faz depender a competitividade dos países e dos destinos regionais da concepção de um sistema de qualidade para o ciclo de vida dos produtos turísticos, abrangendo a qualidade dos destinos, dos produtos e das empresas.

Nesse processo devem ser tidas em linha de conta as tendências da procura e a prossecução de objectivos de diversificação, de diferenciação da oferta e atenuação da sazonalidade.

A qualidade é hoje um tema central para os vários actores do sistema turístico, em que o envolvimento dos órgãos centrais da administração pública e, em particular da Direcção – Geral do Turismo, em articulação com as instâncias nacionais do Sistema Português da Qualidade, surge como decisivo para apoiar e enquadrar as iniciativas do sector privado.

A intervenção da administração central permite ainda homogeneizar critérios e projectar uma imagem global da qualidade do destino Portugal e das marcas regionais, beneficiando todos os intervenientes na actividade.

No sentido de responder a esta preocupação, a DGT colabora com o Sistema Português de Qualidade, em questões de normalização no domínio do turismo, presidindo à Comissão Portuguesa de Normalização para o Turismo – **CT 144** –, estrutura que acompanha e valida o processo europeu de normalização.

Recentemente, através da citada **CT 144**, Portugal aderiu ao Comité Técnico para os Serviços Turísticos – **TC 228** –, criado em 2005, no âmbito da *International Organisation for Standardization* (ISO), instituição que identifica as normas internacionais apropriadas para os negócios, governos e sociedade, desenvolvendo-as em parcerias com os sectores interessados e promovendo a sua aplicação em todo o mundo.

A criação de um organismo de normalização sectorial para o turismo é outra área de intervenção da administração central que a DGT tem vindo a equacionar.

Por fim, importa ainda salientar que a DGT preside actualmente ao Comité para a Qualidade e Comércio da OMT.

DGTurismo