

Intervenção na Cerimónia “Qualificação dos Solares de Portugal”

Dr. Miranda Coelho
Presidente do Conselho de Administração da APCER

Exmo. Senhor Administrador do ITP, Dr. Frederico Costa, em representação do Senhor Secretário de Estado,
Senhor Presidente da Associação Comercial do Porto,
Senhor Presidente da Direcção da TURIHAB,
Senhores Representantes das Casas dos Solares de Portugal,

Demais Convidados,
Minhas Senhoras e Meus Senhores,

Permitam-me de expressar a satisfação que tenho, enquanto Presidente da APCER, em estar aqui hoje nesta cerimónia de entrega dos Certificados relativos à Certificação de Serviços de Turismos no Espaço Rural, que abrange o conjunto de cerca de 100 casas que integram a Rede Solares de Portugal, de acordo com o Referencial ERS 3001, Especificação de Requisitos de Serviço de Turismo no Espaço Rural.

Em Março de 1983 decorriam as Primeiras Jornadas de Turismo de Habitação, em Ponte de Lima, altura em que o Turismo de Habitação foi reconhecido como uma actividade turística, com um contributo importante para o crescimento do Turismo e desta região. Face a estas evidências, foi por muitos interessados sentida a necessidade de formar a TURIHAB. Para a TURIHAB era importante assumir um papel coordenador com as várias instituições e os respectivos associados, pelo que se dotou de uma estrutura cada vez mais organizada e empenhada e voltada para a preservação e conservação do património. O desenvolvimento da TURIHAB tem sido também apoiado pelo poder local, que a acolhe, bem como pelas diversas Regiões de Turismo e outras entidades associadas que atestam a importância do trabalho realizado por esta Associação de Turismo de Habitação que hoje abrange a totalidade do nosso país.

No sentido de assegurar um serviço de qualidade aos clientes, aos operadores turísticos e às casas associadas, a TURIHAB decidiu certificar-se inicialmente implementando um sistema de qualidade na TURIHAB e na CENTER e posteriormente alargando a Certificação às casas que integram a rede Solares de Portugal para o âmbito de serviços do alojamento TER nas unidades dos Solares de Portugal através do desenvolvimentos de uma especificação de serviços própria. Para a sua concretização, a TURIHAB, em conjunto com a APCER, promoveu a definição e aprovação de um modelo de Qualificação para o

Turismo no Espaço Rural tendo por base a ISO 9001:2000 bem como outros referenciais normativos específicos e adaptados à realidade do Turismo no Espaço Rural quer se trate do Turismo de Habitação, Agroturismo, Turismo Rural ou mesmo das Casas de Campo.

Tendo em consideração o pioneirismo da TURIHAB e a oportunidade que é para a APCER enquanto parceira e entidade certificadora líder do mercado de desenvolver um novo produto específico, que poderá vir a ser introduzido e desenvolvido a nível europeu, e merecedor do reconhecimento internacional entendemos que este é um projecto claramente vencedor.

Com a utilização destas ferramentas de gestão, adequadas à realidade dos Solares de Portugal, temos a convicção que a qualidade e a competitividade serão prática de todos os agentes envolvidos. Assim como estamos seguros de que esta data solidificará a confiança que os vossos clientes depositam na rede Solares de Portugal, porque o processo de Certificação tem, precisamente, como objecto o cliente final, dando-lhe informação que o oriente nas suas escolhas e no sentido da sua maior satisfação.

De acordo com uma análise efectuada ao Turismo em Portugal, pelo ICEP, em Janeiro de 2006, este é um dos mais importantes sectores da economia portuguesa, representando cerca de 8% do PIB, e absorvendo perto de 10% do emprego. No entanto, comparando estes valores com o número de Certificados de Qualidade emitidos em Portugal, concluímos que estes números estão aquém do potencial de organizações certificadas. Daí que para a APCER esta cerimónia constitua uma referência para o sector do Turismo em Portugal desempenhando a TURIHAB um papel exemplar alicerçado na lucidez que revelou ao decidir fazer este importante investimento.

É assim, com particular satisfação, que vou entregar formalmente às casas que integram a rede Solares de Portugal o Certificado de Conformidade referentes à Certificação de Serviços, de acordo com o Referencial ERS 3001.

O trabalho que a APCER iniciou com a TURIHAB irá continuar, suportado numa relação de parceria. Esta experiência para nós irá estender a nossa capacidade de intervenção num sector estratégico para o nosso país, como é o sector do Turismo. É gratificante para a APCER que o desenvolvimento deste referencial possa ser um contributo determinante para a conjugação de esforços, no sentido da melhoria contínua, aplicável a todas as casas associadas à rede Solares de Portugal.

Acreditamos que a orientação para a melhoria contínua e a busca da excelência sustentável é a única forma de o nosso país se poder afirmar num mercado cada vez mais global. O processo a que hoje damos início com a outorga destes Certificados tem que ser mantido e incrementado num esforço permanente e num intransigente empenho com a qualidade.

A APCER é a entidade líder no mercado de Certificação em Portugal, com mais de 3700 Certificados emitidos e integra a rede ICNET, uma rede internacional de Entidades Certificadoras que conta actualmente com mais de 225 mil certificados emitidos em todo o

mundo e com 38 parceiros, o que assegura aos nossos clientes imediato reconhecimento internacional de Certificações atribuídas.

É objectivo da APCER, enquanto entidade certificadora e membro activo do Sistema Português da Qualidade, promover cada vez mais a sensibilização das empresas e das instituições para a Qualidade e para a assunção desta mentalidade empresarial, esforçando-se por fazer aumentar o número de organizações certificadas no nosso país. Queremos um país em que estas preocupações de qualidade em tudo continuem a ganhar peso e estamos convencidos de que cada certificado que entregamos é mais um passo dado no sentido de ajudarmos a promover o desenvolvimento sustentável do nosso país.

Esta cerimónia representa, na nossa opinião, o empenho colectivo de todos nós no progresso e desenvolvimento do nosso país, através de uma manifestação da aposta das políticas nacionais na Qualidade como factor desse progresso e desenvolvimento. E o sector do Turismo é, como todos sabemos, de enorme importância para a economia portuguesa e, pela sua visibilidade externa, aquele em que as características da oferta e do serviço associado melhor podem servir a imagem de Portugal como um país de qualidade.

Aproveitamos para deixar aqui uma proposta muito objectiva ao poder político. É de que faça da Qualidade a matriz de todas as políticas públicas e que assim essas políticas façam assumidamente uma discriminação positiva para com os agentes que assumam a concretização da qualidade como uma missão.

Termino felicitando mais uma vez a TURIHAB na pessoa do seu Presidente e a rede Solares de Portugal representados por todos os representantes das diversas casas aqui presentes pela obtenção destes Certificados de Serviço, enquadrando-os assim no universo das entidades que apostam no seu futuro e no do nosso país. Manifestamos ainda a vontade de que persista a parceria entre a TURIHAB e a APCER e que se possa consolidar no futuro e reiteramos a nossa convicção de fazermos valer a qualidade enquanto factor crítico de sucesso num sector altamente competitivo como é o do Turismo.

Muito Obrigado.