RELATÓRIO DE ACTIVIDADES 2011

TURIHAB – Associação do Turismo de Habitação
Praça da República – 4990-062 Ponte de Lima
Tel: (+351) 258 741 672 Fax: (+351) 258741 444
Email: info@turihab.pt URL: www.turihab.pt
www.solaresdeportugal.pt www.casasnocampo.net

1. INTRODUÇÃO

A TURIHAB – Associação do Turismo de Habitação, em 2011, desenvolveu as suas actividades em três vertentes fundamentais: ***Associativismo e Cooperação*** com o apoio aos Associados na transição do modelo de qualificação do Turismo de Habitação e do Turismo no Espaço Rural e a implementação da NP4494:2010; ***Dinamização do produto "Campo"*** e a sua internacionalização, com a execução do projecto "*Criação de Itinerários Equestres*", a criação de itinerários, circuitos temáticos e campanhas; ***desenvolvimento de acções de marketing***, e-commerce e e-marketing para a promoção das marcas TURIHAB: ***Solares de Portugal*** e ***Casas no Campo.***

2011 fica marcado pelo reforço do Associativismo, apoio à reconversão dos empreendimentos de acordo com a Legislação do Turismo de Habitação e do Turismo no Espaço Rural, organização e lançamento da rede ***Casas no Campo;*** pelo trabalho desenvolvido no âmbito da qualificação e certificação dos ***Solares de Portugal e Casas no Campo***, pela Norma Portuguesa NP004494:2010 TH e TER, culminando com a entrega dos Certificados de Qualidade pela APCER.

A TURIHAB foi premiada pelo Turismo de Portugal, na categoria *Qualidade do Serviço*, dos prémios Turismo de Portugal 2010. Esta distinção reconhece o contributo do projecto de qualificação do Turismo de Habitação e TER e a notoriedade dos *Solares de Portugal* como oferta turística de excelência.

A TURIHAB concluiu o projecto de "Criação de Itinerários Equestres", que visou potenciar o turismo equestre e fomentar o trinómio Turismo de Habitação, TER e Turismo Activo, divulgando um património incontornável do nosso país. Este projecto foi apoiado pelo Turismo de Portugal e o Turismo do Porto e Norte de Portugal.

A TURIHAB dinamizou o Turismo de Cultural, o Turismo Activo e o Turismo no Campo, criando itinerários por todo o País, promovendo várias campanhas em publicações e na internet com base nas "Vivências nos Solares de Portugal" e no "Turismo no Campo", realizou múltiplas educacionais, participou em feiras, workshops, seminários e imprensa.

Dinamizou o E-marketing e o E-commerce de modo a atrair e fidelizar clientes e agilizar as comunicações. A TURIHAB reforçou os protocolos com os parceiros nacionais e internacionais e desenvolveu novas parcerias

das quais se destacam a TAP Portugal e as Delegações no Brasil, Suíça, Bélgica, Itália e entre outras.

A TURIHAB recebeu a visita da Ministra da Agricultura Dra Assunção Cristas acompanhada pelo Presidente da Câmara Municipal de Ponte de Lima, Eng.º Victor Mendes e pelo Deputado do CDS Dr. Abel Baptista.

2. ASSOCIATIVISMO

Para garantir a genuinidade e autenticidade da oferta a TURIHAB reforçou o Associativismo com o apoio aos Associados na requalificação em Turismo de Habitação e Turismo no Espaço Rural (Agroturismo e Casas de Campo), de acordo com a nova Legislação.

A TURIHAB, como responsável pela imagem e qualidade da rede ***Solares de Portugal*** e da ***rede Casas no Campo***, acompanhou todo o processo de melhoria contínua dos serviços, tendo sido fundamental o envolvimento e o empenho dos Associados para a implementação da NP4494:2010 e as ferramentas de monitorização do Sistema de qualidade nas Casas Associadas. A TURIHAB prestou todos os esclarecimentos para a sensibilização e informação das Casas sobre a nova legislação, o modelo de qualidade, a monitorização e a melhoria contínua dos serviços de acolhimento dos ***Solares de Portugal*** e das ***Casas no Campo***.

2.1. Help Desk e Novos Associados TURIHAB

O Help Desk da TURIHAB constituiu uma base fundamental de apoio aos Associados, potenciais associados e promotores TH/TER. Prestou informações sobre as alterações legislativas e sobre a nova norma portuguesa NP4494:2010 TH/TER. A TURIHAB, através do seu **Help Desk – Gabinete de Apoio**, apoiou os Associados e os empreendimentos nos processos de requalificação e reconversão nas Câmaras Municipais, no registo no Turismo de Portugal e no SEF. Apoiou nas informações sobre candidaturas ao TH e TER, financiamentos e como se tornar membro da TURIHAB, potenciando novos associados e novos promotores TH/TER.

Das candidaturas apresentadas foram admitidas **5 novas Associadas** à TURIHAB, na rede ***Casas no Campo***:

- Quinta do Bacelo em Penafiel - Porto e Norte;

- **Casa dos Palhais** em Trancoso - Beiras;

- **Casas do Cruzeiro** em Marialva - Beiras;
- **Casa do Casal do Carvalhal** em Amares - Minho;
- **Casa do Alto da Eira** em Cuba - Alentejo;

O Gabinete de Apoio da TURIHAB foi contactado por instituições de ensino e associações culturais, para fornecer informações, elaboração de trabalhos de investigação de doutoramento e mestrado, prospecção da oferta e programação de visitas sobre o tema TH e o TER, as redes Solares de Portugal, Casas no Campo e a Europa das Tradições, destacando-se: a Convenção Internacional da ABAV - Associação Brasileira das Agências de Viagens; o IPVC - Instituto Politécnico de Viana do Castelo, pólos da ESTG - Escola Superior de Tecnologia e Gestão, a ESA - Escola Superior Agrária e a Escola Superior de Ciências Empresariais de Valença; a Fundação Calouste Gulbenkian; Universidade de Aveiro, IPDT - Instituto de Turismo; Instituto Politécnico do Porto; Universidade do Minho; UTAD - Universidade de Trás-os-Montes; IPCA - Instituto Politécnico do Cavado e do Ave Universidade de Bournemouth - Inglaterra.

Tendo sido acompanhados nos trabalhos de investigação e em visitas de estudo, mais de 150 alunos/ formandos e professores/ formadores destas instituições de ensino e recebidos estagiários provenientes da: Escola Secundária Abel Salazar em S. Mamede de Infesta; Esprominho - Escola Profissional do Minho em Viana do Castelo.; Escola Secundária de Ponte de Lima e Instituto Politécnico de Viana do Castelo, com um grupo de 35 alunos da ERASMUS.

2.2. Reuniões dos Corpos Sociais da TURIHAB

A Direcção da TURIHAB reuniu mensalmente para planificação, apreciação, avaliação e discussão das políticas estratégicas para o bom funcionamento da Associação.

O Conselho Fiscal reuniu em Março para análise das contas do exercício da actividade da TURIHAB.

A Assembleia-Geral da TURIHAB reuniu a 29 de Março para apreciação, discussão e aprovação do Relatório, Balanço e Contas referente ao ano 2010 que foi aprovado por unanimidade. Em 17 de Dezembro, a Assembleia-Geral reuniu para apresentação, apreciação e discussão do

Plano de Actividades e Orçamento para o Ano de 2012, que foi aprovado por unanimidade.

Em Julho de 2011, a Direcção da TURIHAB, o Presidente do Conselho Fiscal e a Directora de marketing reuniram com a Secretaria de Estado do Turismo, Dra Cecilia Meireles, para apresentação do trabalho que a TURIHAB tem desenvolvido no âmbito da organização do Turismo de Habitação e do Turismo no Espaço Rural e disponibilizando-se para das seu contributo no incremento deste Sector e do Turismo em Portugal. No mesmo dia, reuniu com o Secretario de Estado do Desenvolvimento Rural.

A TURIHAB, em 2011, participou nas reuniões da CT 144 e da Subcomissão 7 – Turismo de Habitação e TER (2 reuniões), para a elaboração do Manual de Boas Prácticas do Turismo de Habitação e TER e participou em 10 reuniões com o Turismo de Portugal, a Entidade Regional, Câmaras Municipais do Minho Lima e promotores Equestres para a execução do projecto "Criação de Itinerários Equestres".

3. MODELO DE QUALIFICAÇÃO - TURISMO DE HABITAÇÃO E TER

A qualificação e a monitorização implementada, ao longo destes 7 anos permitiram consolidar as bases de um modelo referencial para o Turismo de Habitação e Turismo no Espaço Rural. Permitiu, também, dinamizar um processo de melhoria contínua e assegurar uma evolução gradual da qualidade que contribuiu, decisivamente, para a competitividade internacional desta oferta e constitui um argumento de marketing e de capacidade concorrencial das rede ***Solares de Portugal*** e **Casas no Campo.**

3.1. Monitorização da Qualidade

A Certificação da TURIHAB e da CENTER com a ISO 9001:2008 e das Casas Associadas com a NP4494:2010, pela APCER, veio assegurar um serviço de qualidade a todos os seus clientes, que obriga a uma constante monitorização e acompanhamento do Sistema de Gestão de Qualidade.

Durante o ano de 2011, a TURIHAB monitorizou o sistema de Qualidade do serviço das casas através de 4 tipos de auditorias: Auditorias Internas (TURIHAB), Auditorias Mistério (Cliente), Auditorias de Acompanhamento (APCER) e Auto-avaliação (Casas).

Realizaram-se 10 auditorias de acompanhamento pela APCER, 10 auditorias mistério e 16 auditorias internas. Foram recepcionados na TURIHAB 74 auditorias de Auto-avaliação das casas, tendo sido fundamental o empenho das casas, em articulação com a TURIHAB, para uma eficaz resposta e implementação de todas as acções necessárias na implementação da NP4494:2010 TH/TER.

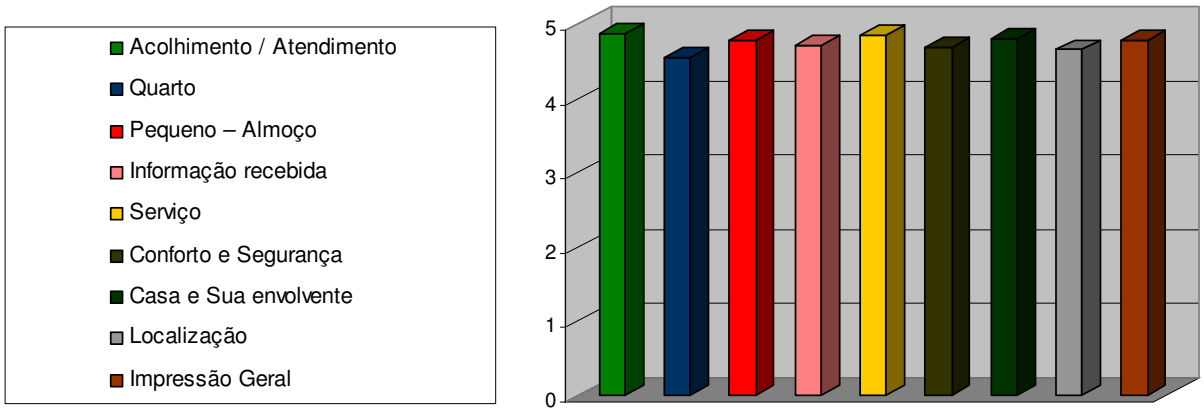
Todas estas acções correctivas implementadas foram divulgadas, por toda a rede ***Solares de Portugal*** e ***Casas no Campo*** de forma a evitar recorrências e servirem como instrumento de melhoria contínua, que evite não conformidades futuras e fiabilize este sistema de qualidade dos serviços.

3.1.1. Questionários de Avaliação do Grau de Satisfação Hospedes, Clientes e Associados

No âmbito da Certificação NP4494:2010 e Marca Portugal, para monitorização de Qualidade dos serviços prestados e a avaliação do grau de satisfação dos Hospedes das casas pertencentes às redes dos ***Solares de Portugal*** e das ***Casas no Campo***, a TURIHAB e a CENTER, em 2011 deram continuidade à distribuição e avaliação de questionários de satisfação de hospedes (IQ39) cujos resultados se apresentam.

Desde Janeiro a Dezembro de 2011 foram recebidos para análise, na TURIHAB/CENTER, 908 questionários provenientes das casas das redes Solares de Portugal e Casas no Campo.

Gráfico N.º 1 - Grau de Satisfação dos Hóspedes em relação às Casas - 2011



Da análise efectuada, os resultados mostram que duma escala de 1 a 5, o valor médio atingido é 4,74, o que revela uma subida face ao ano anterior e é revelador do esforço das casas associadas.

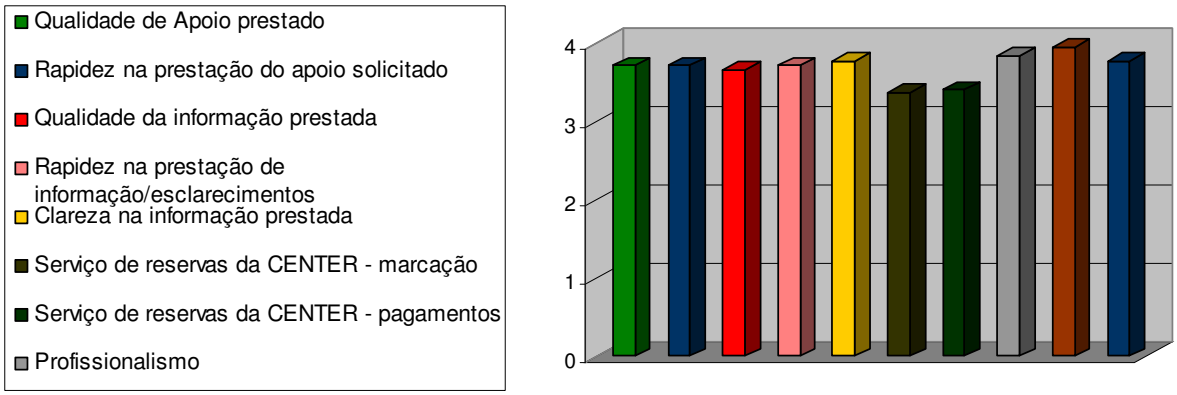
Dos nove parâmetros sujeitos à opinião dos hóspedes, todos obtiveram, em média, um grau de satisfação superior a 4,5, sendo que os itens com melhor avaliação são "acolhimento/atendimento", "serviço" e "Casa e sua envolvente". (Gráfico N.º 1):

No âmbito da Certificação dos serviços prestados pela TURIHAB e pela CENTER, de acordo com a norma ISO 9001:2008, realizaram-se os questionários de satisfação a clientes.

Estes questionários tiveram como destinatários, as casas associadas e os clientes finais e não se alteraram os modelos do ano anterior, até como forma de comparação de resultados.

Os questionários realizados às casas associadas abrangem, de uma forma geral, todos os serviços prestados pela TURIHAB e pela CENTER: apoio ao associativismo, serviço de reservas e pagamentos, questões genéricas de atendimento e qualidade de informação. Analisadas as respostas, verifica-se que nas respostas obtidas, a média a cada questão apresenta valores elevados, sendo a média geral de 3,69 (escala de 1 a 4).

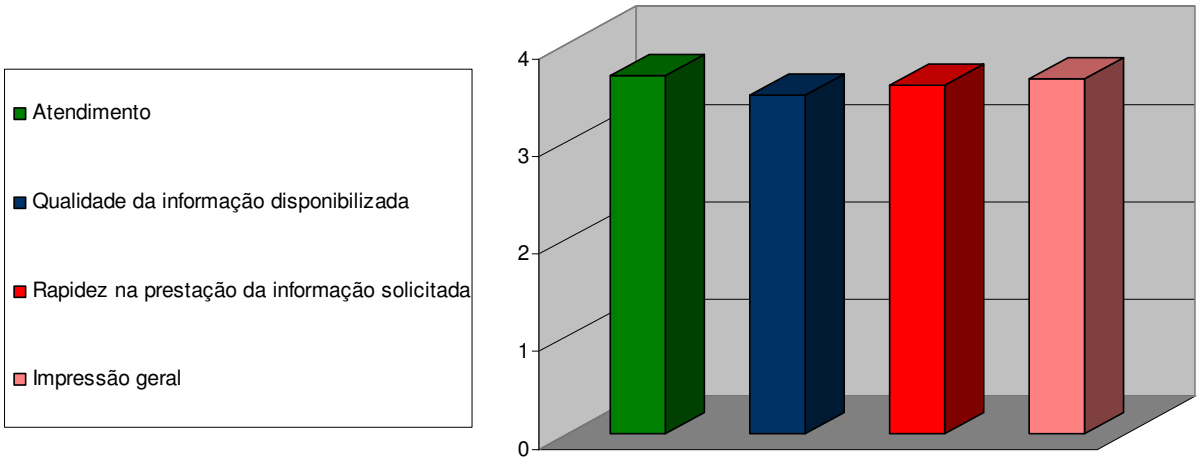
Grafico n.º 2 - Grau de Satisfação das Casas Associadas - 2011



Os aspectos que mais desagradam às casas associadas prendem-se com os pagamentos e marcações das reservas. Os aspectos que melhor classificação obtém junto dos associados são a "Simpatia e cordialidade no atendimento" (3,94) e "Profissionalismo" com 3,84 (escala de 1 a 4). Estes resultados superam as expectativas e reflectem o esforço da TURIHAB e da CENTER em prestar um serviço de excelência.

No que respeita aos resultados obtidos, dos questionários realizados aos clientes finais, que em 2011 contactaram a TURIHAB e a CENTER, o grau de satisfação é muito elevado. Numa escala de 1 a 4 verificou-se uma média de 3,59. Os itens com melhor média são "Atendimento" (3,67) e "Impressão Geral" (3,63), reflexo da aposta da CENTER em fidelizar clientes e prestar um serviço de excelência. (Ver gráfico N.º 3).

Gráfico N.º 3 - Grau de Satisfação dos Clientes em relação à TURIHAB e à CENTER - 2011



A realização destes três questionários, de avaliação dos serviços prestados pelos ***Solares de Portugal*** e ***Casas no Campo*** aos hóspedes e pela TURIHAB e CENTER, aos Associados e clientes finais, revelaram-se de extrema importância para a consciencialização dos aspectos da melhoria contínua do serviços. São também uma mais valia para a gestão, a organização e a monitorização do Sistema de Gestão de Qualidade dos serviços da TURIHAB, da CENTER.

A TURIHAB, como primeira responsável pela imagem e qualidade da rede ***Solares de Portugal*** e ***Casas no Campo***, tem a incumbência de coordenar, e acompanhar todo o processo de melhoria contínua dos serviços, no entanto a responsabilidade e o empenho dos Associados, a quem agradecemos, é fundamental para a implementação das ferramentas de monitorização do Sistema de qualidade de toda a rede.

Visando aumentar o nível de qualidade de serviço aos clientes e associados, os técnicos da TURIHAB e da CENTER participaram em diversas acções de formação, nomeadamente sobre a NP4494:2010, na área da CENTERNET com o portal dos parceiros comerciais e a revisão do sistema e em técnicas de atendimento.

4. ACÇÕES DE MARKETING

A TURIHAB desenvolveu várias acções de promoção e marketing que reforçaram a presença das casas associadas, tendo em consideração que os mercados têm assistido a uma bipolarização distribuindo-se a procura em duas vertentes com um peso semelhante: por um lado a aquisição de pacotes temáticos construídos por agentes especialistas (*taylor made*) e por outro lado a marcação de férias, pelo cliente final, através da internet, aproveitando promoções dos sites e viagens *low cost*. No mercado nacional a tendência para a recolha de informação na internet e nos media é muito forte, o que obrigou a repensar o posicionamento da TURIHAB assim como a adaptação e reformulação de conteúdos nos sites dos ***Solares de Portugal*** e ***Casas no Campo***.

Tendo como principal prioridade a promoção das marcas ***Solares de Portugal*** e ***Casas no Campo*** e a sua internacionalização, a TURIHAB, durante 2011, deu especial relevo à dinamização do Turismo Cultural com a criação de itinerários por todo o País sob o mote *"Dormidas com História"*, itinerários que tem sido motivo de programação de vários operadores e estudiosos de diversos mercados, abordando diferentes temáticas culturais e dando origem à criação de novos circuitos. Os itinerários criados são base das promoções e da dinamização do E-marketing e das campanhas "Nesta Primavera, saia de casa, passe a Páscoa em família e mais perto da Natureza"; "Solares com História e Estórias para contar" dando seguimento às "Vivências nos Solares de Portugal", à criação de itinerários de turismo cultural, turismo activo e Turismo no Campo.

Dinamizou o E-marketing e o E-commerce de modo a atrair e fidelizar clientes, agilizar as comunicações, através da Internet, entre associados e clientes, conquistar novos mercados e efectivar negócios, apostando no novo canal de relacionamento com o "público" dos ***Solares de Portugal*** e das ***Casas no Campo***.

4.1. Projecto "Criação de Itinerários Equestres"

A TURIHAB concluiu a execução de um projecto de "Criação de itinerários equestres", promovido pelo Turismo de Portugal e numa acção partilhada com o Turismo do Porto e Norte.

O objectivo deste projecto-piloto foi a caracterização do estado e potencial do Turismo Equestre e a concepção de itinerários temáticos, sustentados na experiência equestre, contemplando diferentes valências, adequando-se diferentes públicos-alvo e envolvendo parceiros que assegurem futuramente condições de acolhimento e dinamização dos itinerários.

A TURIHAB para a execução deste projeto, definiu e criou a metodologia e os requisitos aplicáveis ao desenvolvimento desta atividade e identificou quatro itinerários na região do Minho Lima, com capacidade de operacionalização imediata: " Pelas Aldeias de Portugal"; "Do Minho ao Lima"; "Entre as lagoas e a Serra de Arga" e "Pelos Caminhos de Santiago".

Pretendeu-se com o projeto, o envolvimento dos agentes turísticos na dinamização, comercialização e promoção desta oferta diferenciadora, bem como a disseminação da metodologia de criação de itinerários e boas práticas a outras regiões do país, para desenvolver, de forma sustentável, a atividade de Turismo Equestre nas Casas Associadas, fomentar novos segmentos de mercado, posicionando Portugal como oferta turística de Turismo Equestre

4.2. Campanhas de Promoção

A TURIHAB durante 2011 fomentou a difusão dos circuitos temáticos sob o mote "*Cada Casa uma vivência, cada visita uma experiência*", organizou pacotes de fim de semana e itinerários temáticos para conquistar nichos de mercados emergentes, diminuindo a sazonalidade e dinamizando as actividades nos ***Solares de Portugal*** e nas ***Casas no Campo.*** Estes circuitos que abrangem todas as casas associadas na TURIHAB tiveram em conta a especificidade de cada casa e da região do País em que está inserida e as novas tendências da procura. Criamos novos circuitos com as seguintes temáticas: "Circuitos de Caça ao Tesouro", "Noites de Sonho", "Dormidas com História", "Paraísos perdidos", "Paisagens de encanto", "Mistérios guardados", "Contos e memórias", "Esconderijos românticos", para venda directa ao público, aos agentes turísticos e empresas, como meio de dinamização da ocupação e promoção dos Associados.

A TURIHAB conjuntamente com a CENTER desenvolveu 8 campanhas de promoção, que foram divulgadas directamente nos websites, nas newsletters e nas "Novas dos Solares". Das campanhas elaboradas,

realça-se a campanha "*Dormidas com História nos Solares de Portugal*" e "*Viaje para o Campo*"; consolidada nas campanhas de promoção realizadas com as Revistas e sites: L'Arte; Jardins, no site Renting Point, no Guia da Familia, UP - TAP, Tudo sobre Jardins, Revista Limiana, Deco Proteste, Invest; Avis, Cartão Solidário

- Foram ainda criadas as campanhas "*vivências e experiências para recordar" ; "Este Novo Ano ofereça Tempo (d)e Qualidade nos Solares de Portugal"; "Caça ao tesouro e Foot and Shooting"; "Festeje a Páscoa e viva as Tradições do Turismo no Campo"; "O tempo das Vindimas está prestas a chegar! Vivencie esta tradição nos Solares de Portugal"; "Ofereça Vouchers nos Solares de Portugal"* e *"Neste Natal ofereça Dormidas de Sonho e ganhe Vouchers nos Solares de Portugal"*

- Para divulgação das actividades realizadas e das campanhas dos ***Solares de Portugal e Casas no Campo,*** foram enviadas 7 newsletters, para os utilizadores registados na base de dados dos websites e para todas as entidades que cooperam com a TURIHAB.

4.3. Educacionais

Foram realizadas 42 visitas educacionais de jornalistas, repórteres e fotógrafos, que contactaram directamente a TURIHAB e CENTER, das quais se destacam: o Jornalista Henrique Cymerman e Victor Gloger, correspondente da SIC no Médio Oriente e em Israel; o jornalista Paulo Queiroga da Revista Star, Rádio Band News e Jornal Belvedere (Brasil), para a elaboração de várias reportagens sobre os Solares; Jornalista Daniel Rey (Itália), repórter que tem colaborado com algumas das mais importantes revistas do mundo e editores, tais como a Louis Vuitton City Guide, ADArchitectural Digest e a Traveller Condè Nast; Jornalista Danielle Tramard e o fotógrafo Jean Baptiste Rabouan (Bélgica) da Revista Grands Reportages para a realização de um artigo sobre os Solares de Portugal; a jornalista Mrs. Viviane Bulthe (Bélgica) da Revista Pasar para a elaboração de um artigo sobre o TH e TER e o Turismo de Natureza; o jornalista Ignacio Somovilla Espanha) da Revista LA VIDA ES VERDE para a recolha de informações sobre o Festival Internacional dos jardins e os Solares de Portugal; o Jornalista Martin Durrer (Suíça) da Rádio Nacional Suiça para a recolha de informações sobre o TH e TER para divulgação junto dos seus ouvintes; o jornalista Roger Green (UK) da revista Algarve Residente, a

Jornalista Mrs Beatrix Kleuver (Holanda), editora do livro Country Chic que visitou Portugal com a intenção de editar um livro sobre os Solares e os parceiros da ETC; a jornalista Luisa Gonçalves, Directora da Revista "Tudo sobre Jardins"; o conceituado jornalista Martim Cabral da SIC (Portugal) para a elaboração do programa "Ir é o melhor remédio"; a jornalista Marie France Carrondo, Directora da Revista "Quem Sabe"; o Jornalista Vasco Gonçalves, Director da Revista "Passear" assim como jornalistas da Revista Invest para a elaboração de artigos sobre as casas da rede Solares de Portugal.

Foram realizadas várias educacionais para Operadores turísticos, para as visitas e programação nos mercados: Brasileiro, holandês, Alemão, UK, Australiano e Suiço. Destas educacionais destacamos a visita da 20ª Convenção Internacional da ABAV - Associação Brasileira das Agências de Viagens; um grupo de empresários da SAGA TRAVEL ao Minho e Douro; a Visita do operador Portus Cale e no âmbito da cooperação com a TAP, a visita organizada em conjunto com a TAP da Suíça para um conjunto de operadores suíços, tais como: a SEP Voyages, a Tourisme pour Tous; a Hotelplan; a VT Vacances e a Amin Voyages.

Para o sucesso destas educacionais foi fundamental o apoio das casas associadas, tendo-se oferecido 73 estadias a jornalistas, Operadores e agentes de viagem.

4.4. Feiras, Conferências, Reuniões e Workshops

A participação em feiras é importante, mas o modelo actual está esgotado. Por isso, a TURIHAB reformulou a sua presença nas feiras nacionais e internacionais e em novas formas de apresentação que valorizem e promovam a oferta integrada dos ***Solares de Portugal*** e das ***Casas no Campo.***

Chegaram à TURIHAB mais de 70 convites para participar em Feiras, reuniões, seminários a nível nacional e internacional.

Dos diversos convites, destacam-se a participação da TURIHAB no Congresso do Centenário do Turismo em Portugal, tendo o Presidente da Direcção proferido uma palestra com o tema: "*Turismo rural: das origens à* certificação" , no Congresso das Exportações organizado pelo AICEP; no "Plenário da Comunidade de Trabalho Galiza/Norte de Portugal" promovida pela Comissão de Coordenação e Desenvolvimento Regional do Norte

(CCDR-N); na VII Conferência Internacional Hotelaria & Turismo, organizada pelo IPDT e Entidade Regional do Porto e Norte; participação no Dia Internacional dos Monumentos e Sítios 2011, organizado pela Direcção do IGESPAR.

Participação no Grupo de Trabalho da Macroregião - Cultura e Turismo da Comissão de Coordenação e Desenvolvimento Regional do Norte (CCDR-N) e na Comissão de Acompanhamento do Turismo para o Norte de Portugal.

A nível internacional, participamos num evento organizada pelo Lions Clube em Áustria, onde o Presidente da Direcção esteve presente para apresentação da TURIHAB e das redes Solares de Portugal e Casas no Campo.

Participação em Feiras e workshops:

- **BTL Rural 2011** – de 26 e 27 de Fevereiro, a TURIHAB e a CENTER estiveram presentes na BTL Rural, realizada no âmbito da BTL. Para este evento foram convidados todos os Associados, Empresários do Turismo de Habitação e do Turismo no Espaço Rural, Operadores turisticos, Imprensa, Entidades Publicas e Privadas.

Estiveram presentes: o Presidente da Direcção, Engº Francisco de Calheiros, a Directora de Marketing, Dra. Maria do Céu Sá Lima e o Técnico Eng.º José Augusto Azevedo. Durante a BTL Rural foram oferecidos os Pasteis de Chaves, trazidos pelo associado Quinta da Mata e o Vinho da Quinta da Moita Longa. O Rancho da Casa do Concelho de Ponte de Lima em Lisboa associou-se à TURIHAB numa manifestação de tradição e muita alegria. Durante a BTL Rural, desenvolveram vários contactos com potenciais associados, promotores TH e TER e com a imprensa.

- **Feira de Viagens MUNDO ABREU** – 09 a 10 de Abril, FIL. A feira de Viagens – Mundo Abreu é uma mostra especializada para os turistas que procuram férias com autenticidade, destinos de charme e Turismo de Habitação e Turismo no Espaço Rural. Nesta feira participam todos os parceiros de trabalho das Viagens Abreu, de forma a melhor divulgarem os seus produtos junto do público. A TURIHAB esteve presente com a oferta de condições especiais para os Solares de Portugal e Casas no Campo.

- **FITUR** - **Feria Internacional de Turismo**, de 19 a 23 de Janeiro, Madrid - Espanha. A TURIHAB e a CENTER estiveram presentes no Stand oficial

de Portugal representadas pela Presidente da Direcção. Trata-se de uma boa oportunidade de conhecer as novidades do mercado turístico internacional, de se estabelecer uma boa rede de contactos comerciais e comparar ofertas.

- **Feira de Caça, Pesca e Lazer de Ponte de Lima,** realizou-se de 22 a 24 de Julho de 2011. Esta terceira edição, à semelhança do ano anterior, contou com eventos, exposições e algumas provas relacionadas com o evento. Dada a relevância do tema do evento para a apresentação dos recursos autóctones e da oferta turística TH e TER, a TURIHAB esteve presente conjuntamente com a CENTER, com um stand, onde foram efectuadas acções de divulgação através da distribuição da documentação produzida, realização de provas e degustações de produtos locais.

- Feira de Salamanca – 07 a 11 de Setembro - Espanha. Dando continuidade à parceria estabelecida com a DRAPN – Direcção Regional de Agricultura e Pescas do Norte os ***Solares de Portugal*** e ***Casas no Campo*** foram promovidos na feira AGROMAQ11 – Feira Internacional Agropecuária de Castela Leão, Pavilhão Nacional da responsabilidade do Ministério da Agricultura e Pescas. A participação neste evento teve por objectivo o reforço das parcerias e a promoção nos mercados de proximidade – Espanha.

- **WTM** - Londres, Reino Unido - de 7 a 10 de Novembro. A TURIHAB e a CENTER estiveram presentes representadas pela Directora de Marketing. É uma das principais feiras de Turismo Mundial. Neste mercado, o alojamento de Turismo de Habitação e TER e a qualidade da oferta são factores de valorização do Destino e determinantes para captação de novos segmentos de mercado. Foram promovidas reuniões com operadores turísticos oriundos de vários mercados internacionais e com jornalistas para apresentação da rede dos ***Solares de Portugal*** e das ***Casas no Campo***.

4.5. Difusão - Imprensa, Brochuras e Publicações

Durante 2011, a TURIHAB foi contactada por mais de 80 jornalistas e órgãos de comunicação nacionais e internacionais para fornecer informações sobre o Turismo de Habitação, o TER, sobre os ***Solares de***

Portugal e ***Casas no Campo***, actividades desenvolvidas e eventos promovidos nas regiões onde se localizam as casas associadas.

Foram enviadas 10 notas de imprensa aos órgãos de informação nacionais e internacionais dando conhecimento das acções desenvolvidas pela TURIHAB.

A TURIHAB, os ***Solares de Portugal*** e as ***Casas no Campo*** foram notícia por mais de 110 vezes, sendo publicados artigos e reportagens em vários órgãos de Comunicação, nacional e estrangeira, dos quais destacamos:

- Imprensa nacional – o artigo "*Casas no Campo acrescentam novas unidades*" na revista "Presstur"; "*TURIHAB com três novas Casas no Campo*" na revista Turisver; "*Solares de Portugal pioneiros na implementação da primeira Norma Portuguesa de Turismo de Habitação e TER*" no jornal Caminha 2000; "*Solares de Portugal certificados pela APCER*" no Jornal Diário do Minho; "*Solares de Portugal: O jeito mais fácil e emocionante de conhecer Portugal* " na revista Magazine Viagens.

; as entrevistas realizadas no canal de TV Porto Ca nal no programa no programa "Porto Alive"; no canal Mais Actual, no canal Localvisão TV; nas Rádios Ponte da Barca, Ondas do Lima, Altominho, Renascença; TSF e Rádio Comercial; a reportagem da SIC "Ir é o melhor Remédio" e 5 reportagem de duas páginas cada sobre diferentes Solares na Revista Invest.

- Imprensa internacional – os Solares de Portugal foram noticia em mais de 30 artigos no Brasil, resultado da acção efectuada durante a ABAV, dos quais destacamos: "*Solares de Portugal: pelas raízes de Portugal*" na revista Panorama do Turismo; "*Solares de Portugal: o jeito mais fácil e emocionante de conhecer em todos os seus aspectos, através de vivências únicas*" no jornal Maxpress; "*TAP aproxima brasileiros dos Solares*" no site da Embaixada de Portugal no Brasil, entre outras; Outros artigos internacionais de grande relevo, foram: "*Im Garten Nordportugals*" na Revista Kronen Zeitung (Áustria); "*SOLARES IN PORTOGALLO*" publicado pela comunicação da Alpitour (Itália); "*Solares de Portugal - Fine Wine and Manor Houses*" pela Exploritas (USA); "*Be a king for a day at Solares de Portugal"* no site Inside Portugal travel

A TURIHAB efectuou acções de comunicação através dos diferentes meios de promoção e canais de distribuição a nível Nacional e Internacional: realizou *maillings* para operadores e clientes tendo

distribuído cerca de 12.000 Mapas de Estradas dos ***Solares de Portugal*** e 2000 folhetos das **Casas no Campo*;*** Distribuiu 100 livros de Prestigio dos Solares de Portugal; produziu 1.000 cd's e 500 DVD's.

A TURIHAB e a CENTER foram contactadas, por 150 operadores e agências de viagens nacionais e internacionais para fornecer informações sobre os ***Solares de Portugal*** e ***Casas no Campo***, de forma a promoverem as redes e os novos circuitos temáticos. Foram estabelecidos 99 acordos e 20 protocolos.

Os ***Solares de Portugal*** e as ***Casas no Campo*** foram publicados em cerca de 71 brochuras e sites de operadores turísticos nacionais e internacionais. Destacam-se as inclusões nas brochuras de operadores turísticos dos mercados Alemão, Inglês, Francês, Americano, Australiano, Belga, Italiano, Canadiano, Brasileiro, Espanhol, Holandês, Norueguês, entre outros.

Durante 2011, verificou-se um reforço da imagem dos ***Solares de Portugal*** e o lançamento das **Casas no Campo** em quinze publicações, guias turísticos e manuais de férias.

4. 6. E-marketing e o E-commerce

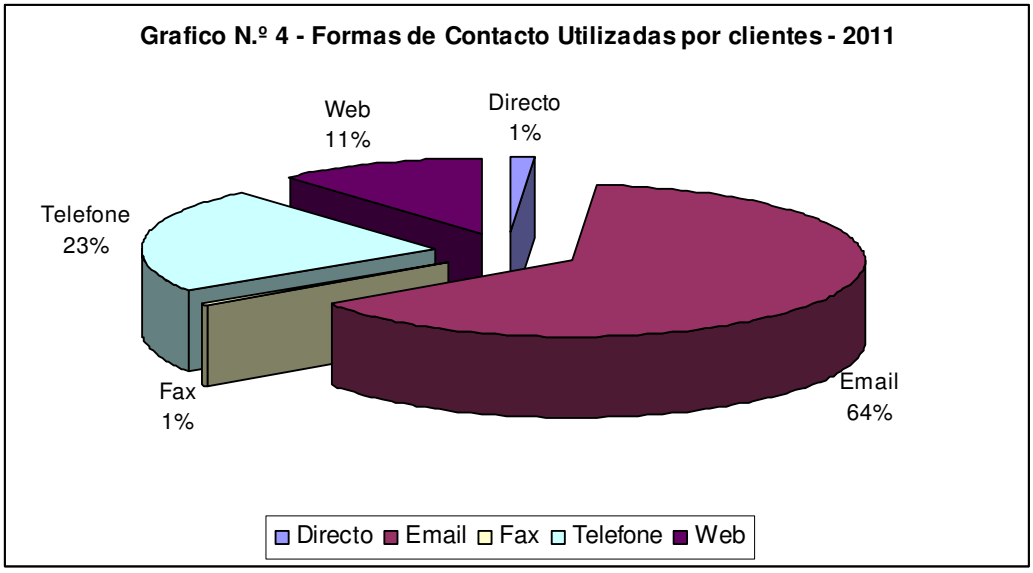
A TURIHAB, em 2011, fomentou o E-marketing e o E-commerce de modo a atrair e fidelizar clientes, agilizar as comunicações, através da Internet, entre associados e clientes, conquistar novos mercados e efectivar negócios, criando um novo canal de relacionamento com o "público" dos ***Solares de Portugal*** e das ***Casas no Campo***.

A i**nternet** é um canal privilegiado de promoção turística e como plataforma para apresentar a oferta turística a custos muito reduzidos. No entanto a massificação possibilitada pela facilidade na comunicação foi acompanhada de alguma forma por uma crescente insegurança na autenticidade da informação publicitária no ambiente Web, por isso a promoção dos ***Solares de Portugal*** e ***Casas no Campo*** foi articulada entre os vários meios de promoção, comunicação e distribuição. As redes sociais servem para dar visibilidade a produtos e a eventos, criar opinião sobre os destinos e produtos mas enquanto meio de angariação de clientes e programação de férias a sua importância é muito reduzida.

Nesta senda, a TURIHAB, esteve atenta à evolução do papel das redes e fez uma forte aposta no desenvolvimento do e-marketing através deste

novo canal de comunicação, as redes sociais na internet, nomeadamente no Facebook. (http://www.facebook.com/solaresdeportugal).

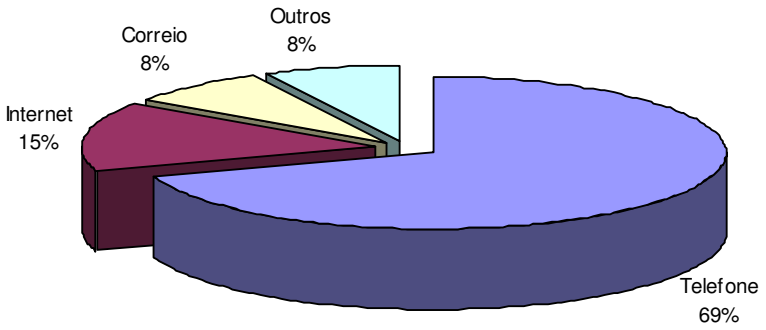
A TURIHAB elaborou várias campanhas publicitárias e acções promocionais on-line. Promoveu conjuntamente com a CENTER, a "Excelência da Imagem" das marcas ***Solares de Portugal*** e **Casas no Campo**, através dos websites www.solaresdeportugal.pt , www.casasnocampo.net , www.europetraditions.com ; www.fazendasdobrasil.com e www.center.pt totalizando em 2011 cerca de 970.000 visitas, tendo-se verificado uma diminuição no registo de dados em relação ao ano anterior, causada pela deslocação dos domínios para um novo servidor que reiniciou um novo processo de analise e de estatística.



As comunicações são essenciais no desenvolvimento das actividades da TURIHAB e CENTER.

As comunicações por meios electrónicos (emails e websites) representaram em 2011 75% (Ver Gráfico N.º 4) de todas as comunicações efectuadas, registando-se um aumento de dois pontos percentuais, face ao ano anterior. Os custos destas comunicações electrónicas, representam apenas 15% dos custos totais das comunicações realizadas (Ver Gráfico N.º 5).

Gráfico N.º 5 - Custos das Comunicações 2011



Os telefones representam 69% dos custos associados a comunicações e o correio 8%. Destaque-se o enorme esforço de redução de despesa que se traduziu numa redução dos custos associados a comunicações em mais de 15% face a 2010, atingindo-se a meta delineada para a redução de custos de comunicações.

5. CENTRAL DE RESERVAS

Neste capítulo apresenta-se a distribuição da oferta e as estatísticas de resultados de actividade da Central de Reservas em 2011.

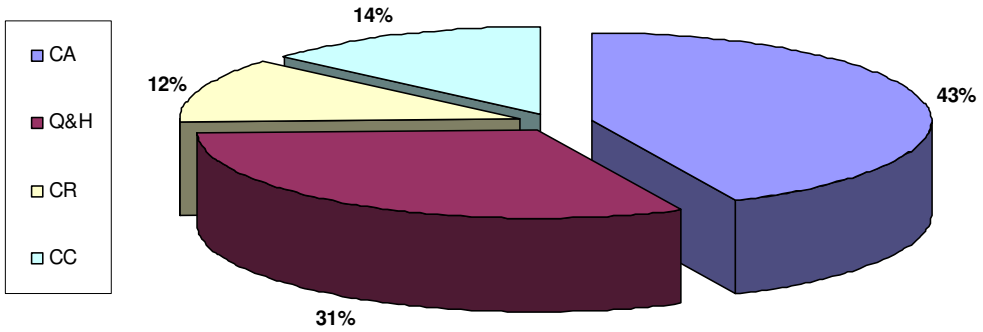
5.1. A Oferta *Solares de Portugal e Casas no Campo*

A oferta dos ***Solares de Portugal***, em Dezembro, correspondia a 88 Casas, todas certificadas de acordo com a NP4494:2010, totalizando 568 Quartos e 1138 camas. A média de quartos por casa é de 6,45 Quartos/casa. A nova marca ***Casas no Campo***, que representa uma oferta de 14 casas associadas com 79 quartos e 158 camas.

Deste modo a oferta total da TURIHAB, era em Dezembro de 2011, 102 unidades, com 647 quartos e 1296 camas.

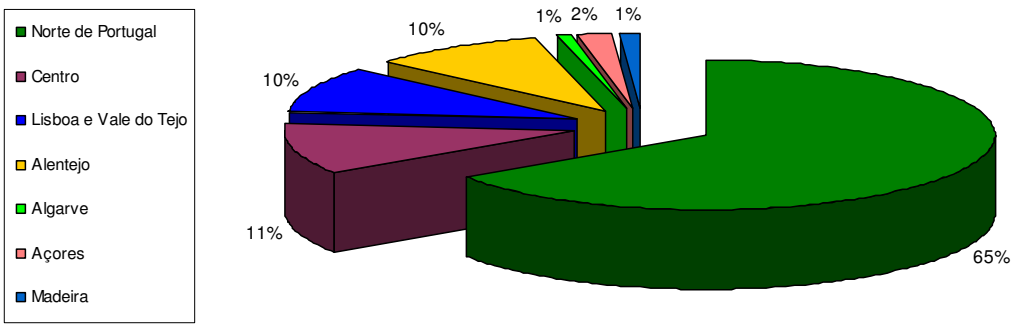
Nos gráficos que se seguem analisa-se a oferta dos ***Solares de Portugal e Casas no Campo,*** de acordo com a distribuição do produto por categoria e por distribuição geográfica.

Grafico N.º 6 - Distribuição do produto por categoria - 2011



Na oferta ***Solares de Portugal***, o grupo de **Casas Antigas** representa 43% da oferta total, as **Quintas e Herdades** 31% e as **Casas Rústicas** 12% (Gráfico N.º 6). A oferta ***Casas no Campo*** representa já 14% da oferta total, ultrapassando assim o grupo das Casas Rusticas.

Gráfico N.º 7 - Distribuição do Produto por Agencias Promocionais - 2011



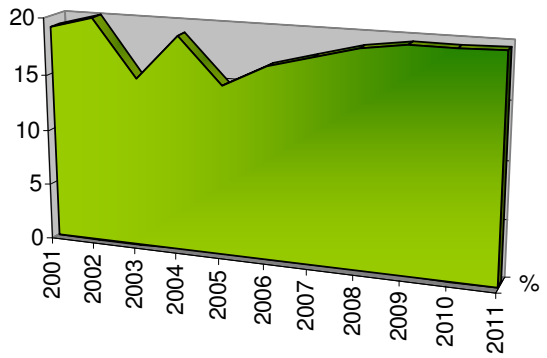
Analisando a oferta pela distribuição geográfica, verifica-se, que o Norte de Portugal, representa 65% da oferta, seguindo-se a região do Centro com 11%, de Lisboa e Vale do Tejo e do Alentejo com 10%, Açores com 2%, Algarve e Madeira com 1% (Gráfico N.º 7). Destaque-se o aumento da região Centro e no Alentejo.

5.2. Avaliação das Taxas de Ocupação

A avaliação da taxa de ocupação será apresentada para a rede Solares de Portugal e para a rede das Casas no Campo.

5.2.1. Evolução da Taxa de Ocupação

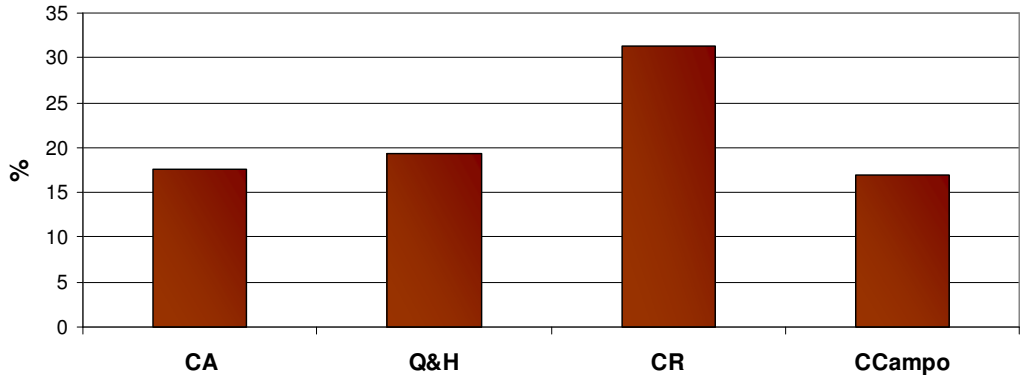
Gráfico N.º 8 - Evolução da Taxa de Ocupação



Pela análise do gráfico N.º 8 verificamos um muito ligeiro aumento (+1,38%) da taxa de ocupação em relação ao ano transacto, atingindo o valor de 19,7%. Para a esta subida muito contribuiu um conjunto de acções levadas a cabo pela TURIHAB e pela CENTER, que conseguiram contrariar a tendência generalizada de crise que afectou o sector, principalmente no segundo semestre do ano.

5.2.2. Taxa de Ocupação por Categoria

Gráfico N.º 9 - Ocupação Anual por Categoria - 2011

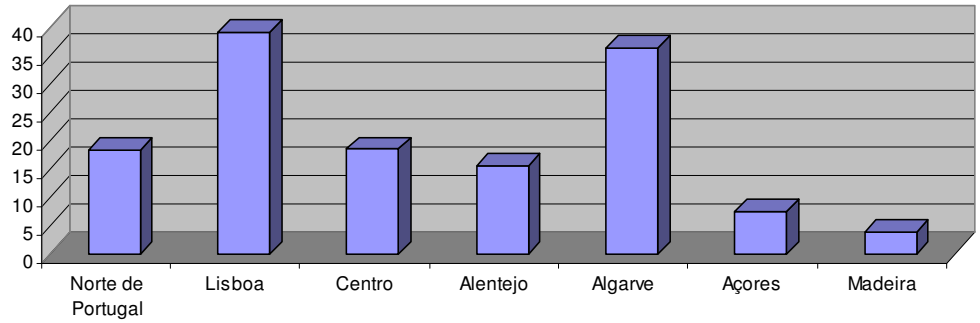


Analisando a taxa de ocupação por Categorias (Casas Antigas, Quintas e Herdades e Casas Rústicas) verifica-se que o grupo das Casas Rústicas tem a melhor taxa de

ocupação com cerca de 31%, seguindo-se as Quintas e Herdades com 19%, as Casas Antigas com 17,5% e as Casas no Campo com 17,3% (gráfico N.º9). Á maior taxa de ocupação das Casas Rústicas não é alheio o facto de estarem associadas, regra geral, a preços mais baixos. O grupo das Casas no Campo revela já indicadores de forte consolidação atingindo valores muito próximos das Casas Antigas e das Quintas e Herdades, confirmando a aposta da TURIHAB neste novo segmento de mercado, que se revela complementar aos Solares de Portugal

5.2.3. Taxa de Ocupação anual por Localização Geográfica

Gráfico N.º 10 - Taxa de Ocupação por Localização Geografica - 2011



Analisando o gráfico N.º 10, relativo à taxa de ocupação por localização geográfica, verifica-se que as Casas da região de Lisboa e Vale do Tejo e as Casas do Algarve são as que obtiveram melhor taxa de ocupação, tendo a ultima aumentado significativamente em relação ao ano anterior. As restantes regiões apresentam valores muito próximos do ano anterior.

5.2.4. Taxa de Ocupação Mensal

Gráfico N.º 11 - Ocupação Mensal 2011

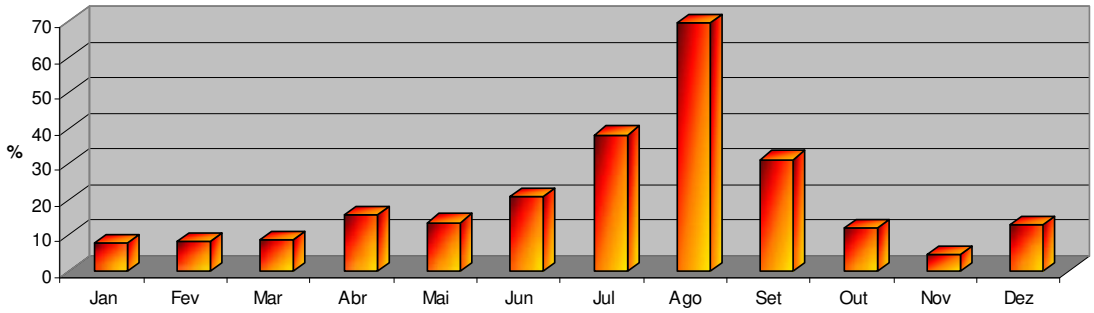
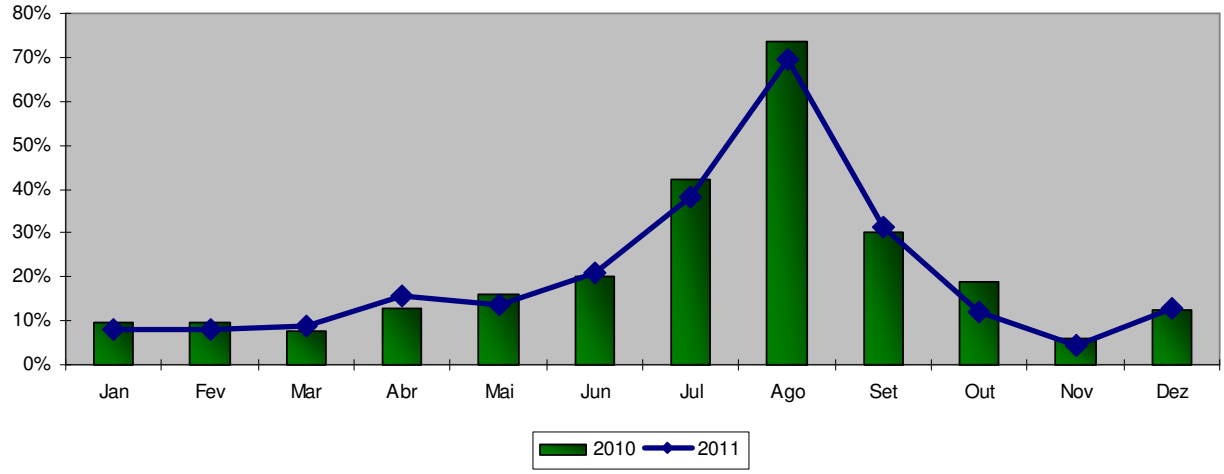


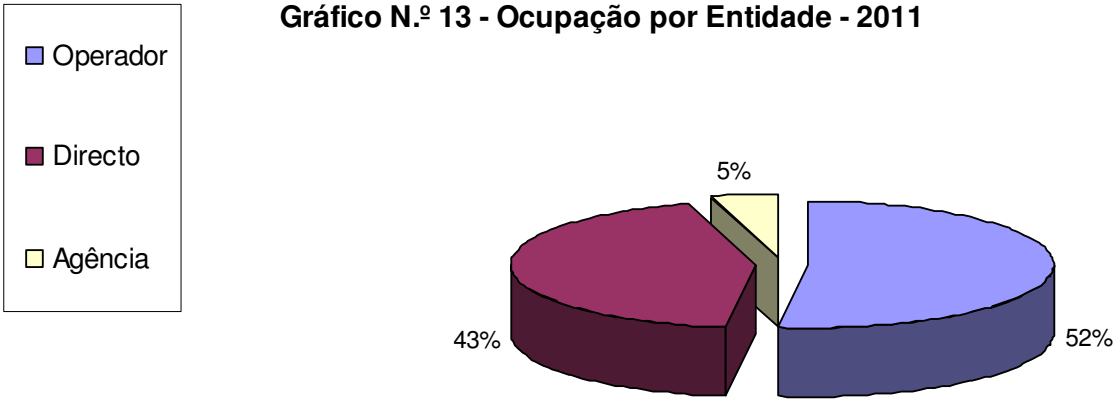
Gráfico N.º 12 - Taxa de Ocupação Mensal dos anos de 2010 e 2011



A ocupação mensal (gráfico N.º 11) revela que a sazonalidade é de facto muito acentuada no Turismo de Habitação e no Turismo no Espaço Rural. A ocupação é muito concentrada no mês de Agosto (taxa de cerca de 70%). Em 2011 verificou-se um aumento da taxa de ocupação nos meses de Janeiro, Fevereiro, Maio, Julho, Agosto e Setembro (Gráfico 12).

5.3. Ocupação por Entidade

Gráfico N.º 13 - Ocupação por Entidade - 2011

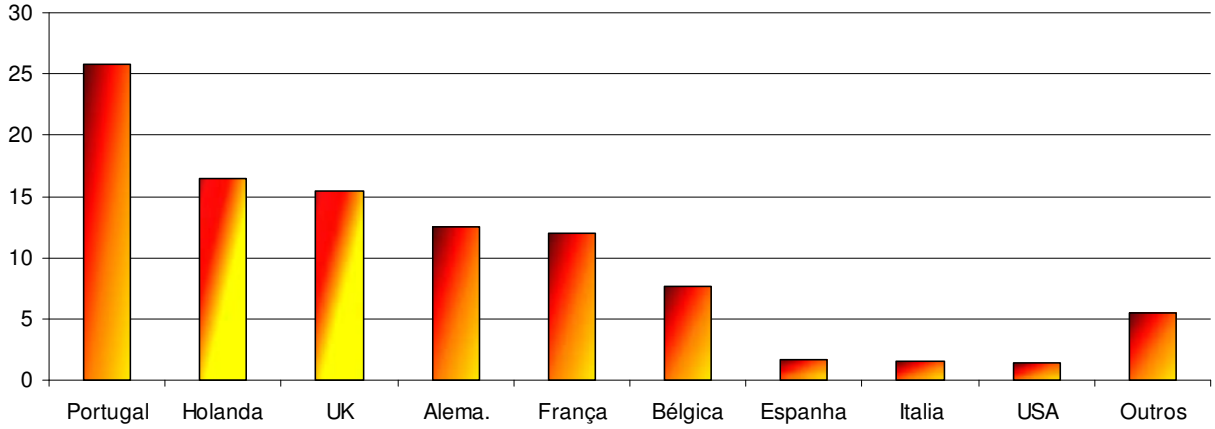


No que respeita à ocupação por entidade, e analisando o gráfico N.º13, verifica-se que em 2011, como á semelhança dos anos anteriores, a maioria da ocupação é resultado de reservas de Operadores Turísticos (52%). Os Clientes directos representaram 43% da ocupação e as Agências de Viagem, representam apenas cerca de 5% da ocupação. Comparando os valores com o ano anterior regista-se um aumento do peso dos clientes

directos, e uma ligeira diminuição do peso dos Operadores na procura. A procura por agencias de viagens é à semelhança dos anos anteriores é residual, aumentando ligeiramente em 2011 para os 5%.

5.4. Ocupação por mercados

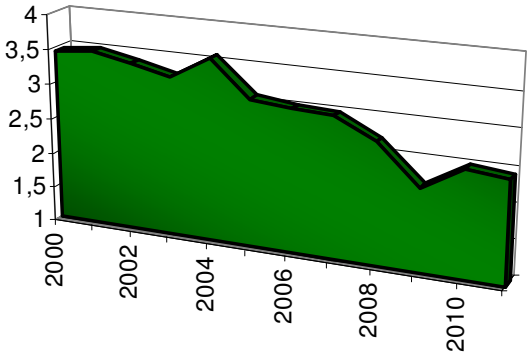
Gráfico N.º 14 - Ocupação por Mercados - 2011



No que diz respeito à procedência dos hóspedes, 74% são de origem estrangeira (Gráfico N.º 14). O principal mercado foi o Português com 25.85%, seguindo-se o mercado Holandês com 16,4%, que tem vindo a assumir um crescente papel na ocupação das Casas. O mercado Inglês registou 15,4% e o Alemão registou uma subida para 12,5%. O mercado Francês registou 12% da procura, seguindo-se os mercados: Belga (7,6%); Espanhol (1,7%), Italiano (1,5%), Americano (1,4%) e proveniente dos outros mercados 5,5%. Estes valores reflectem as apostas de intensas campanhas de promoção efectuadas pela TURIHAB e CENTER em alguns mercados alvo que se tem revelado acertadas.

5.5. Média de Noites por Reserva

Gráfico N.º 15 - Média de Noites por Reserva



A média de noites por reserva registada em 2011 foi de 2,44 noites/reserva. Este valor representa uma ligeira diminuição aumento face ao ano anterior e reflecte a crescente procura por itinerários em que as estadas são mais curtas de modo a permitir visitar mais regiões e mais casas.

6. CONCLUSÃO

O ano 2011 configurou-se um ano difícil, no entanto, a TURIHAB consegui executar as acções de forma a atingir os objectivos e as metas delineadas. Este ano fica assinalado pela transição da ERS 3001TH/TER para o novo modelo de qualificação baseada na NP4494:2010 TH/TER, que culminou com a certificação, pela APCER, de todos os Associados da TURIHAB.

Esta certificação reforçou a excelência, fomentou a satisfação do cliente e a sua fidelização e criou visibilidade para a imagem da rede ***Solares de Portugal*** e da nova marca ***Casas no Campo***; a TURIHAB promoveu o projecto "Criação de Itinerários Equestres" e novas formas de vivências e actividades lúdicas e desportivas que dinamizem o potencial turístico das regiões, em que estão localizados os ***Solares de Portugal*** e as ***Casas no Campo*** e desenvolvam um turismo alternativo sustentável; desenvolveu o e-marketing e o e-commerce; fomentou as comunicações dos Associados e clientes através do sistema on-line e por meios electrónicos e reforçou a internacionalização e a promoção em mercados estratégicos e emergentes.

Fomentou o associativismo tendo aumentando o número de associados das ***Casas no Campo*** em 30% representando agora o total de 102 Associados; consolidou o sistema de gestão de qualidade, mantendo o elevado grau de satisfação dos hóspedes em relação às Casas e ao serviço prestado pela TURIHAB e pela CENTER; aumentou a taxa de

ocupação das Casas, através da Central de Reservas em 1,38%; reduziu em 5% os custos de comunicações, através duma gestão integrada dos sistemas internos da TURIHAB e da CENTER; aumentou o número de comunicações on-line com as Casas e operadores em 10%, reduzindo os custos de correio, telefones e faxes; aumentou o número de reservas on-line em 20%; registaram-se em 2011mais de 970.000 visitas aos visitas aos websites que promovem os ***Solares de Portugal*** e das ***Casas no Campo***; aumentou em 5% a presença dos ***Solares de Portugal*** e das ***Casas no Campo*** nas brochuras e nos sites dos Operadores turísticos e a presença dos ***Solares de Portugal*** e das ***Casas no Campo*** na imprensa atingido um total de 179 publicações a nível nacional e internacional.

SÚMULA DE ACTIVIDADES – 2011

Actividade
Auditorias de Renovação ISO 9001:2008 – TURIHAB /CENTER
Implementação do modelo de certificação com a NP4494:2010
Auditorias de Certificação NP4494:2010
Auditorias Internas NP4494
Auditorias Mistério NP4494
Auto Avaliações NP4494
Avaliação da Satisfação de Clientes TURIHAB/CENTER
Avaliação da Satisfação de Hospedes
Help Desk para Apoio a Associados e Investidores
Formação NP4494:2010
Formação CENTERNET e comunicação digital
Desenvolvimento do Projecto “Itinerários de Turismo Equestre”
Campanhas de promoção Solares de Portugal e Casas no Campo
E-commerce, E-marketing e Marketing directo
Educacionais e Visitas de Estudo
Anúncios e Publicidades
Seminários, conferencias e palestras
Feiras, Workshops e Eventos
Feira BTL RURAL – Portugal
Publicações Solares de Portugal e Casas no Campo
Tabela de Preços 2012/2013
Visita Educacional SIC - Jornalista Martim cabral - programa Solares
Conferência "International Wine Tourism Conference " - Porto
Feira BTL - 23 a 27 de Fevereiro

Reunião Grupo de Trabalho da Macroregião - Cultura e Turismo da CCDR-N
Reunião Turismo de Portugal - Itinerários Equestres
Visita Educacional da 20ª Convenção Internacional da ABAV - PCB
Apresentação Solares de Portugal no Lions Club Tulln - Austria
Visita Educacional Jornalista Paulo Queiroga - Masterturismo - Brasil
Visita Educacional Jornalista Martin Durrer - Rádio Nacional da Suiça
Visita Educacional Fam Trip TAP Suíça/Operadores turísticos
Visita do Operador Turístico - Der Portugal Reiseprofi - Alemanha
Reunião Turismo de Portugal - Itinerários Equestres
V Feira do Cavalo
III Feira da Caça, Pesca e Lazer
Visita da Ministra da Agricultura, Dra Assunção Cristas à TURIHAB
Feira de Turismo - WTM - Londres
Visita Educacional da Revista “Country Chic” - UK
Visita Educacional da Saga Travel - Holanda
Reunião CT 144 - Turismo de Portugal
Reunião Turismo de Ponte de Lima - cooperação entre as instituições
Visita Educacional do Jornalista Espanhol - Rádio Exterior de Espanha e Verde es Vida

7.AGRADECIMENTOS

A Direcção da TURIHAB agradece a todas as Instituições públicas e privadas, que contribuíram durante 2011 para o êxito da certificação e promoção dos Solares de Portugal e das Casas no Campo, designadamente: o Ministério da Economia; a Secretaria de Estado do Turismo; ao Ministério da Agricultura e Pescas; a Secretaria de Estado do Desenvolvimento Rural; o TP – Turismo de Portugal; a CT144 - Comissão Técnica para o Turismo; a TAP e delegações no estrangeiro; a AICEP; ERT – Entidades Regionais do Turismo; E.R.T. do Porto e Norte; Porto Convention Bureau e todas as agências promocionais de Turismo; a APCER; Associação Comercial do Porto; todas as delegações do TP no estrangeiro; a CCDR-N; a CCDR-C; a CIM do Alto Minho; o Município de Ponte de Lima; Câmaras Municipais; à Federação Equestre Portuguesa, aos Centros Hípicos, a CENTER; a ADRIL; a ADRIMINHO; a ATA; o Instituto Politécnico de Viana do Castelo; a UTAD; a Universidade do Minho; a Universidade de Aveiro; a Universidade de Bournemouth; o IPCA - Instituto Politécnico do Cavado e Ave; IPDT - Instituto do Turismo; a Associação Industrial do Minho; a DECO; a APAVT; a Confederação do Turismo; o INATEL; a Revista UP - TAP; a Federação Portuguesa de Golfe, o Clube Náutico de Ponte de Lima, o Centro Equestre do Vale do Lima; a Adega Cooperativa de Ponte de Lima; a Adega Cooperativa de Ponte da Barca; a Casa do Concelho de Ponte de Lima em Lisboa, os parceiros da ETC e das Fazendas do Brasil; a comunicação social e todos os parceiros comerciais.

Agradece também à equipa de trabalho, que se desdobrou em esforços para concretizar com sucesso todos os projectos estabelecidos e alcançar as metas definidas para 2011.

A Direcção da TURIHAB agradece especialmente a todos os Associados, que muito contribuíram para a consolidação e monitorização do Sistema de Qualidade, e para o enaltecimento e credibilidade da oferta do Turismo de Habitação e do Turismo no Espaço Rural.

A todos Bem-haja,

Ponte de Lima, 23 de Março de 2012

_____

O Presidente da Direcção – Francisco Silva de Calheiros e Menezes

_____

O Vice-Presidente da Direcção – José Martins Pires da Silva

_____

A Tesoureira da Direcção – Margarida Maria P. R. Bacelar Correia Malheiro

_____

O Secretário da Direcção – Piers Alexander Crighton Gallie

_____

O Vogal da Direcção – Francisco Xavier Matos Meireles

_____

A Directora de Marketing – Maria do Céu Gonçalves da Rocha Sá Lima