



# *RELATÓRIO DE ACTIVIDADES 2012*



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



## INTRODUÇÃO

O ano de 2012 ficou marcado pela franca expansão da TURIHAB – Associação do Turismo de Habitação e pela excelente aceitação da nova marca **Casas no Campo**. Foi um ano de resiliência e capacidade de acção.

A TURIHAB focalizou e desenvolveu as suas actividades em três vertentes fundamentais:

**Associativismo e Cooperação** com o apoio aos seus associados, a diferenciação da oferta e o reforço da qualidade, tendo desenvolvido com o Turismo de Portugal a base de trabalho para a criação do Manual de Boas Práticas do Turismo de Habitação e TER – Turismo no Espaço Rural;

**Dinamização do Turismo no Campo** com a implementação de itinerários equestres, circuitos temáticos e a expansão da marca Casas no Campo, valorizando o turismo activo e de natureza. Nesta senda a TURIHAB, durante a BTL, apresentou, conjuntamente com o Turismo de Portugal e o Turismo do Porto e Norte de Portugal o projecto de criação da metodologia de implementação de “Itinerários temáticos de Turismo Equestre” e um filme promocional sobre esta temática. A TURIHAB dinamizou o turismo cultural e o turismo no campo, criando itinerários por todo o País e promovendo várias campanhas em publicações e na internet com base nas “Vivências nos Solares de Portugal” e “Novas experiências nas Casas no Campo”;

**Promoção e Marketing** com o desenvolvimento de parcerias, participação em workshops, feiras, seminários e conferências, realização de educacionais e acções de promoção das marcas **Solares de Portugal** e **Casas no Campo**. A TURIHAB e a CENTER, dinamizaram o E-marketing e o E-commerce de modo a atrair e fidelizar clientes, reforçaram a contratação e os protocolos com os parceiros nacionais e internacionais e desenvolveram novas parcerias, das quais se destacam: o protocolo com a Câmara Municipal de Ponte de Lima para a criação de um espaço de recepção e atendimento; o protocolo de colaboração entre a TURIHAB, a ESHTe - Escola Superior de Hotelaria e Turismo do Estoril e o IPP - Instituto Politécnico do Porto para elaboração conjunta de cursos destinados a unidades de Turismo de Habitação e Turismo no Espaço Rural e protocolo de cooperação institucional com a FCG – Fundação Cidade de Guimarães para a promoção nacional e internacional da TURIHAB e da Guimarães 2012 – Cidade Europeia da Cultura.



## 1. ASSOCIATIVISMO E COOPERAÇÃO

Ano de excelência no incremento do associativismo e dinamização da cooperação, 2012, fica marcado pelo alargamento da TURIHAB com a adesão de 13 novos Associados, com o enfoque para as regiões de Lisboa e Vale do Tejo, Alentejo e Algarve. A TURIHAB passou a representar 112 Associados em todas as regiões do País, com uma oferta de 1627 camas, distribuídas pelas duas marcas: os **Solares de Portugal** (88 Associados) com 1225 camas e as **Casas no Campo** (25 Associados) com 402 camas.

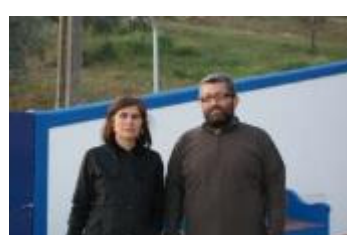
### 1.1. Apoio aos Associados e Promotores TH /TER

Para garantir a diferenciação e autenticidade da oferta, a TURIHAB, como primeira responsável pela imagem e qualidade das redes **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 garantir a qualidade dos serviços em todas as casas.

A TURIHAB reforçou o apoio aos Associados e promoveu acções de esclarecimento para a sensibilização e informação das Casas sobre a legislação, o modelo de qualidade, a monitorização dos serviços de acolhimento e conseqüente melhoria contínua, de acordo com a Norma Portuguesa para o Turismo de Habitação e TER, NP 4494:2010.

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.

A TURIHAB apoiou, também, os Associados e os empreendimentos de TH /TER nos processos de requalificação e reconversão nas Câmaras Municipais, no registo no Turismo de Portugal e no S.E.F. – Serviço de Estrangeiros e Fronteiras, assim como, nas informações sobre candidaturas ao TH e TER, financiamentos e como se tornar membro da TURIHAB, potenciando novos associados e novos promotores TH/TER.





Foram apoiados 55 promotores TH e TER e das candidaturas apresentadas, foram admitidos 13 **novos Associadas** na TURIHAB.

Na rede **Solares de Portugal**, foram admitidos 3 Associados:

**Quinta da Ponte do Louro** – Louro, Vila Nova de Famalicão, Porto e Norte de Portugal, no grupo das *Quintas e Herdades*;

**Paço da Ega** – Ega, Condeixa-a-Nova, Centro de Portugal – no grupo das *Casas Antigas*;

**Villa das Rosas** – Sintra, Vale do Tejo – no grupo das *Casas Rústicas*;

Na rede **Casas no Campo** foram admitidos 10 Associados:

**Quinta da Bemvisa** – Calheiros, Ponte de Lima, Minho - Norte de Portugal

**Casa dos Matos** – Alvados, Porto de Mós - Centro de Portugal

**Casa Artvilla** – Vila Nova, Cadaval – Lisboa e Vale do Tejo

**Casas da Romaria** – Brotas, Mora, Évora - Alentejo

**Herdade do Freixial** – Vila Nova de Mil Fontes, Alentejo

**Herdade da Matinha** – Cercal do Alentejo, Santiago do Cacém - Alentejo

**Casas da Lupa** – São Teotónio, Odemira, Alentejo

**Casa dos Castelejos** – Monte do Guerreiro, Castro Verde, Alentejo

**Casas de Pedralva** – Aldeia de Pedralva, Vila do Bispo, Algarve

**Casa Conversas de Alpendre** – Vila Nova da Cacela, Vila Real de Santo Antonio, Algarve

## 1.2. Cooperação Institucional

No âmbito da cooperação institucional, em 2012, a TURIHAB forneceu informações a instituições de ensino e associações culturais, para elaboração de trabalhos de investigação, de mestrado e doutoramento, prospecção da oferta e programação de visitas sobre o tema TH e o TER, as redes **Solares de Portugal** e **Casas no Campo**, destacando-se: a Universidade Católica de Braga; Universidade de Aveiro, Instituto de Geografia e Ordenamento do Território (IGOT), da Universidade de Lisboa; o IPVC - Instituto Politécnico de Viana do Castelo, pólos da ESTG - Escola Superior de Tecnologia e Gestão, a ESA - Escola Superior Agrária; IPDT - Instituto de Turismo; Instituto Politécnico do Porto; IPCA - Instituto Politécnico do Cavado e do Ave; do IEFPP – Instituto do Emprego e Formação Profissional e Universidade de Bournemouth – Inglaterra. Tendo sido acompanhados nos trabalhos de investigação e em visitas de estudo, mais de 120 alunos/formandos e professores/ formadores destas instituições de ensino: Escola Secundária



Rocha Peixoto da Povoia do Varzim, Escola Secundária de Felgueiras; Escola Secundária de Vila Verde e Escola Secundária de Ponte de Lima.

A TURIHAB, em 2012, participou em todos nas reuniões promovidas pelo Turismo de Portugal, em Lisboa, no âmbito da CT 144 e da Subcomissão 7 – Turismo de Habitação e TER, para a elaboração do Manual de Boas Práticas do Turismo de Habitação e TER.

Em Junho de 2012, durante a Feira do Cavalo em Ponte de Lima, a TURIHAB apresentou o projecto “Metodologia de criação de Itinerários Equestres” à Secretária de Estado do Turismo, Dra. Cecília Meireles, e ao Secretário de Estado do Desenvolvimento Rural, Eng.º Daniel Campelo, durante a Feira do Vinho Verde em Ponte de Lima.

Neste ano, a TURIHAB celebrou vários protocolos de cooperação institucional, dos quais se destacam: com a Câmara Municipal de Ponte de Lima para a criação de um espaço de recepção e atendimento a educacionais, imprensa, operadores, grupos e instituições de ensino; o protocolo com a Esprominho - Escola Profissional do Minho em Viana do Castelo para receber e acolher estagiários na Associação, com a ESHTe - Escola Superior de Hotelaria e Turismo do Estoril e o IPP - Instituto Politécnico do Porto para elaboração conjunta de cursos destinados a unidades de Turismo de Habitação e Turismo no Espaço Rural.

A TURIHAB assinou, também, um protocolo de cooperação com o Grupo Finimed – Mediação de Seguros, Lda, com vista a proporcionar condições preferenciais no acesso a produtos e serviços de seguros aos Associados.

### 1.3. Reuniões dos Corpos Sociais da TURIHAB

A Direcção da TURIHAB reuniu mensalmente para planificação, apreciação, avaliação e discussão das políticas e estratégias 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 30 de Março para apreciação, discussão e aprovação do Relatório, Balanço e Contas referente ao ano 2011 que foi aprovado por unanimidade. Em 27 de Dezembro, a Assembleia-Geral reuniu para apresentação, apreciação e discussão do Plano de Actividades e Orçamento para o Ano de 2013, que foi aprovado por unanimidade.



## 2. Dinamização do “Turismo no Campo”

A TURIHAB desenvolveu várias acções de dinamização do “turismo no campo” que reforçaram a presença das casas associadas em diferentes canais de distribuição, indo de encontro às novas necessidades e segmentos de mercado.

A TURIHAB, durante 2012, fomentou a criação de circuitos temáticos sob o mote “Portugal, Campo e Mar”, organizou pacotes de fim-de-semana e itinerários temáticos para dinamizar actividades, conquistar diferentes nichos de mercado, diminuir a sazonalidade e aumentar taxas de ocupação nos **Solares de Portugal** e nas **Casas no Campo**.

A TURIHAB conjuntamente com a CENTER - Central Nacional do Turismo no Espaço Rural, lançou este ano vários itinerários temáticos de 7 e 14 noites, potenciando os recursos e percorrendo as diferentes regiões do País (de Lisboa ao Alentejo, do Algarve ao Minho, do Douro e Porto à Madeira ou e aos Açores) para dar a conhecer “o País Real”.

Estes circuitos que abrangem várias temáticas tiveram em conta a especificidade de cada casa, da região do País em que está inserida e as novas tendências da procura.

Desenvolveu novos circuitos com as seguintes temáticas: “*Descubra Portugal Real*”; “*Dormidas com História*”, “*Paraísos perdidos*”, “*Paisagens de encanto*”, “*Esconderijos românticos*”, “*Saboreie Novas Experiências...*” para venda directa ao público, aos agentes turísticos e empresas, como meio de dinamização da ocupação e promoção dos Associados. Foram ainda criadas as campanhas “*As Casas no Campo convidam a passar um fim-de-semana*”; “*Saia de casa, passe a Páscoa em família e mais perto da Natureza*”; “*É tempo de Vindimas!*”; “*Os Solares de Portugal abrem as suas portas no dia Mundial do Turismo*” e “*Personalize o seu presente - Ofereça Vouchers nos Solares de Portugal e nas Casas no Campo*”.

Para potenciar o turismo equestre e o turismo no campo, a TURIHAB, disseminou o projecto de criação Itinerários equestres e desenvolveu 8 campanhas de promoção, que foram divulgadas directamente nos websites tendo sido reformulados os conteúdos de todos os sítios e apresentado o novo sitio da TURIHAB [www.turihab.pt](http://www.turihab.pt).

Dinamizou, ainda, 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**.

### 3. Promoção e Marketing

A TURIHAB, atenta à conjuntura actual na área da promoção e marketing organizou, em diferentes mercados externos, um conjunto de apresentações, workshops, feiras, educacionais e desenvolveu várias campanhas de promoção e acções com operadores turísticos e imprensa em mercados em franca expansão, como o Brasil, Argentina, Canada, Austrália, Rússia, Singapura e Japão.

Com o mesmo intuito de aumentar a procura externa, a TURIHAB e a CENTER apostaram fortemente nos mercados Europeus e de proximidade organizando educacionais e desenvolvendo várias parcerias na Suíça, Dinamarca, Suécia, Finlândia, Holanda, Polónia, Republica Checa, entre outros. A TURIHAB desenvolveu, também, apresentações conjuntas com a Associação do Turismo do Porto e Norte e a Guimarães 2012 – Cidade Europeia da Cultura na feira de turismo ITB em Berlim - Alemanha, e nas Embaixadas de Portugal em Paris - França, Madrid - Espanha, Roma – Itália e em Dublin - Irlanda.

Estas acções e os eventos de promoção realizados nas Embaixadas de Portugal contaram com a presença dos Embaixadores e dos responsáveis do Turismo das respectivas delegações, que convidaram operadores turísticos especialistas, *opinion leaders* e a comunicação social, totalizando cerca de 100 convidados por acção, tendo permitido uma divulgação personalizada. Estas iniciativas resultaram na promoção e exportação do potencial turístico, nas diferentes valências (gastronómico, cultural, ambiental e activo) convidando a descobrir os **Solares de Portugal** e as **Casas no Campo**.

#### 3.1. Feiras, Conferências, Reuniões e Workshops

A TURIHAB recebeu em 2012 mais de 80 convites para participar em feiras, reuniões, seminários a nível nacional e internacional.

Dos diversos convites, destacam-se a participação da TURIHAB no Programa da Conferência Internacional de Turismo, subordinada ao tema “*O Turismo e a Crise Internacional*”, organizada pela Universidade Católica – Braga tendo o Presidente da Direcção estado presente; no Workshop “*Turismo em meio rural: oportunidades de investimento*”, tendo a TURIHAB



sido representada pela Eng.<sup>a</sup> Stella Higgs Madeira da Casa do Foral e integrando o painel “Turismo de Habitação e TER - Casos de Boas práticas”. Esteve, também, presente no Seminário “Desafios para o Turismo em meio Rural”, organizado pela Direcção Geral de Agricultura e Desenvolvimento Rural e com a colaboração do Turismo de Portugal; tendo o Presidente da Direcção proferido uma palestra com o tema: “Turismo rural: das origens à certificação”.

### Participação em Feiras:

- **BTL Rural 2012** – de 29 de Fevereiro a 04 de Março, a TURIHAB e a CENTER estiveram presentes na BTL Rural. Para este evento foram convidados todos os Associados, Empresários do Turismo de Habitação e do Turismo no Espaço Rural, Operadores turísticos, Imprensa, Entidades Publicas e Privadas. Estiveram presentes: o Presidente da Direcção, Eng.<sup>o</sup> Francisco de Calheiros, a Directora de Marketing, Dra. Maria do Céu Sá Lima e o Técnico Eng.<sup>o</sup> José Augusto Azevedo.

Durante a inauguração, foi servido o tradicional bolo-rei acompanhado de vinho do Porto oferecido pelo associado Casa de Santo António de Britiande e os pastéis de Chaves e vinho Quinta da Mata oferecidos pelo associado Quinta da Mata. Marcaram presença os associados: Casa de Santo António de Britiande, Paço de Calheiros, Quinta do Albergue do Bonjardim, Casa das Torres de Oliveira, Casa do Foral, Casa do Largo, Casa do Terreiro do Poço, Quinta da Praia das Fontes, Casa de Vilarinho de S. Romão, Quinta do Barracão da Vilariga, Casa do Castelo, Quinta do Covanco, Casa da Eira Casa do Monte, Casa dos Assentos, Quinta da Bemvisa, Quinta de Cortinhas e Casa de Fontão.

Durante a feira, desenvolveram-se vários contactos com potenciais associados: Moinho do Alámo, Aldeia de Pedralva, Casas da Romaria, Casa de Castelejos, Casa Conversas de Alpendre, Casa dos Matos, Herdade da Agolda de Cima, entre outros promotores TH e TER e com a imprensa. Desenvolveram-se, também, parcerias com operadores e agentes nacionais e estrangeiros para promover os itinerários e as redes Solares de Portugal e Casas no Campo.

Como habitualmente, o Rancho da Casa do Concelho de Ponte de Lima em Lisboa associou-se à TURIHAB numa manifestação de tradição e muita alegria.





Ainda na BTL, foi feita a apresentação pública do projecto Itinerários de Turismo Equestre e apresentadas as novas brochuras promocionais dos Solares de Portugal e Casas no Campo.

- **Feira de Viagens MUNDO ABREU** – 31 Março e 01 de Abril, FIL em Lisboa. Nesta feira participam todos os parceiros de trabalho das Viagens Abreu, de forma a melhor divulgarem os seus produtos junto do público. A TURIHAB e a CENTER estiveram presentes, com stand próprio e a participação da Directora de Marketing e o Técnico Eng.º José Augusto Azevedo. Foram apresentadas ao público condições especiais e distribuídas 500 brochuras dos Solares de Portugal e Casas no Campo.

- **FITUR** - Feira Internacional de Turismo, de 18 a 22 de Janeiro, Madrid - Espanha. A TURIHAB e a CENTER estiveram presentes no Stand oficial de Portugal representadas pela Presidente da Direcção e Directora de Marketing. Foram efectuados vários contactos comerciais oriundos dos diferentes mercados, dos quais se destacam: a nova parceria estabelecida com o operador Brittany Ferries para o mercado francês, com o portal de partilha de informação – Tripadvisor, com o operador Turisnorte – Espanha, com a delegação da TAP em Espanha e com o Presidente da Feira de turismo ABAV no Brasil. O Presidente da Direcção deu várias entrevistas a diferentes órgãos da comunicação social: TV, rádio e jornais.

- **ITB** – De 07 a 11 de Março, em Berlim, Alemanha. A TURIHAB e a CENTER estiveram presentes com a participação na feira do Presidente da Direcção e da Directora de Marketing. Foi realizada no stand do Turismo de Portugal, uma apresentação dos Solares de Portugal e Casas no Campo que contou com a presença da Secretária de Estado do Turismo e do Presidente do Turismo de Portugal, que se congratularam com o trabalho desenvolvido na promoção externa da TURIHAB. Foram efectuados novos contactos com agentes promotores do turismo cultural, de natureza e de turismo activo.

- **ABAV** – Rio de Janeiro, Brasil, de 25 a 26 de Outubro. A TURIHAB e a CENTER estiveram presentes no stand oficial do Turismo de Portugal representados pelo Presidente da Direcção. A ABAV reúne agências de viagens, operadoras turísticas, empresas de transporte turístico e outros segmentos do sector de turismo. Foi feita uma apresentação, das marcas Solares de Portugal e Casas no Campo, no stand da TAP para todos os delegados provenientes dos diferentes mercados internacionais, à imprensa e operadores presentes. O Presidente deu, ainda, algumas entrevistas à



imprensa de destacar o jornal Folha do Turismo, o jornal Panrotas e no programa de TV – Passaporte. Um agradecimento à dinâmica Beti Sefrin, que apoiou e promoveu estas entrevistas.

- **WTM** - Londres, Reino Unido - de 5 a 08 de Novembro. A TURIHAB e a CENTER estiveram representadas pela Directora de Marketing. É uma das principais feiras de Turismo Mundial, local privilegiado para promoção de reuniões com agências, operadores e imprensa de diferentes proveniências. Foram efectuados 30 novos contactos com agentes promotores do Turismo, dos quais se destacam: o operador inglês Authentic Adventures, o operador belga Imagine Travel; o operador de Singapura Be My Guest; o operador “Menu Portugal” do mercado russo e a directora da Winerist, um site inglês que promove vinhos e gastronomia.

### 3.2. Eduacionais

Foram realizadas 42 visitas educacionais com jornalistas, repórteres e fotógrafos, que contactaram directamente a TURIHAB e CENTER, das quais se destacam: o Jornalista Raphaël de Gubernatis e fotógrafo Francis Fanelli do Nouvel Observateur (França); o Jornalista Lars Göhler da Revista Gourmet Travels e o fotógrafo Detlef Rosendaum (Alemanha); os jornalistas Brasileiros Patricia Mattos da Revista TOP DESTINOS, o jornalista José Luiz Ribeiro da revista LOUNGE TRAVEL e ELITE MAGAZINE e os jornalistas Fabio Azevedo Muñoz e Irineu Guarnier do RBSTV CANAL RURAL (Brasil) para a elaboração de várias reportagens; os fotógrafos Reto Guntli e Agi Simoes e a jornalista Patricia Engelhorn da Revista Swiss Air (Suíça); os jornalistas Ernesto Parra do Jornal “Economico” e Maribel Outeirinho do Jornal “La Region” (Espanha), a jornalista Mojca Mavec da TV Eslovena e da revista “z mojco po svetu” (Eslovénia); o jornalista Tim Pozzi do Sunday Telegraph (UK), a educacional composta por Jornalistas de diferentes órgãos da comunicação social da Dinamarca; a Jornalista Aranka Val Pol da Revista “travel2share” (Holanda). No mercado nacional: a jornalista Luisa Gonçalves, Directora da Revista “Tudo sobre Jardins”; Jornalista Maria Ana Ventura, Directora da Revista “UP - TAP”; o Jornalista Vasco Gonçalves, Director da Revista “Passear” para a elaboração de artigos sobre as casas da rede Solares de Portugal e Casas no Campo.

Foram realizadas várias educacionais para Operadores turísticos, para as visitas e programação nos mercados: Brasileiro, holandês, Alemão, UK,



Australiano e Suíço. Destas educacionais destacamos a visita de um grupo de empresários finlandeses em cooperação com a INATEL; a visita do operador “Portugal Reiseprofi” (Alemanha); Vintage Travel (UK); Voight Travel e Girassol Vakanties (Holanda), Portimar, André Tours e Ecotours (Portugal). Para o sucesso destas educacionais foi fundamental o apoio das casas associadas, das delegações de turismo nos respectivos mercados, da TAP Portugal e a Associação do Turismo do Porto e Norte de Portugal, tendo-se oferecido 75 estadias a jornalistas, Operadores e agentes de viagem.



### 3.3. Canais de Distribuição e de Difusão - Imprensa, Brochuras, Publicações e Sítios

Durante 2012, a TURIHAB foi contactada por mais de 65 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.



“Cada casa uma vivência, cada visita uma experiência”, é um dos slogans da TURIHAB para exprimir o espírito do Turismo de Habitação e da oferta diferenciadora de cada um dos Solares de Portugal e usufruir o CAMPO no seu esplendor. Neste sentido, foram realizadas campanhas de promoção com as Revistas e sites: Especial Férias e Viagens do Expresso; Casas de Portugal, Tudo sobre Jardins, Revista Jardins e com o portal Escape.pt.



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



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

**Imprensa** - A TURIHAB, a CENTER, os **Solares de Portugal** e as **Casas no Campo** foram notícia por mais de 120 vezes, sendo publicados artigos e reportagens em vários órgãos de Comunicação, nacional e estrangeira, dos quais destacamos:

- Imprensa nacional – revista Turisver; revista Ambitur; Jornal Expresso, Jornal Diário Económico, Jornal de Noticias; Jornal Correio da Manhã; portal





RH Turismo; revista Presstur; jornal Caminha 2000; revista Passear; na revista Canela e Hortelã; Revista Tudo sobre Jardins; jornal Absolut Algarve; canal de TV Porto Canal no programa no programa “Porto Alive”; no canal Mais Actual TV, no canal Localvisão TV; nas Rádios Ponte da Barca, Ondas do Lima, Altominho, Renascença e TSF.

- Imprensa internacional – os Solares de Portugal e Casas no Campo foram notícia em mais de 15 artigos no Brasil, resultado da educacional organizada em conjunto com a TAP e da acção efectuada durante a ABAV, dos quais destacamos: “*Solares de Portugal: moradores recebem turistas em residências nobres*” na revista Panorama do Turismo; “*Solares de Portugal – Hospedagem com Conforto e Beleza*” no blog Bigviagem; “*A essencia de Portugal*” na revista Elite Travel e 2 reportagens no canal Rural TV Brasil “E por falar de Vinhos”. Outros artigos internacionais de grande relevo, nomeadamente na revista Gourmet Travel da Alemanha; na revista “z mojco po svetu”- Eslovénia; no suplemento “Puerta de Embarque” do jornal El Economista e na revista Love de Espanha, na revista De Volkskrant – Holanda, no jornal The Telegraaf – Holanda, e a reportagem no programa televisivo semanal “Krestianskaya Zastava” sobre Portugal Rural na Rússia.

**Brochuras e Publicações** - A TURIHAB e a CENTER desenvolveu cerca de 80 novos contactos com 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. Durante 2012 foram estabelecidos 95 acordos comerciais e 20 protocolos de promoção.

Os **Solares de Portugal** e as **Casas no Campo** foram publicados em 108 brochuras e sites de operadores turísticos nacionais e internacionais. Destacam-se as inclusões nas brochuras de operadores turísticos dos mercados Português, Holandês, Alemão, Francês, Belga, Dinamarquês, Norueguês, Inglês, Espanhol, Italiano, Americano, Australiano, Canadiano e Brasileiro.

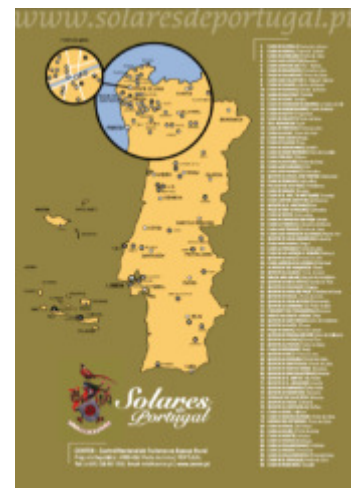
Durante 2012, verificou-se um reforço da imagem dos **Solares de Portugal** e o lançamento das **Casas no Campo** em quinze publicações, guias e roteiros turísticos.



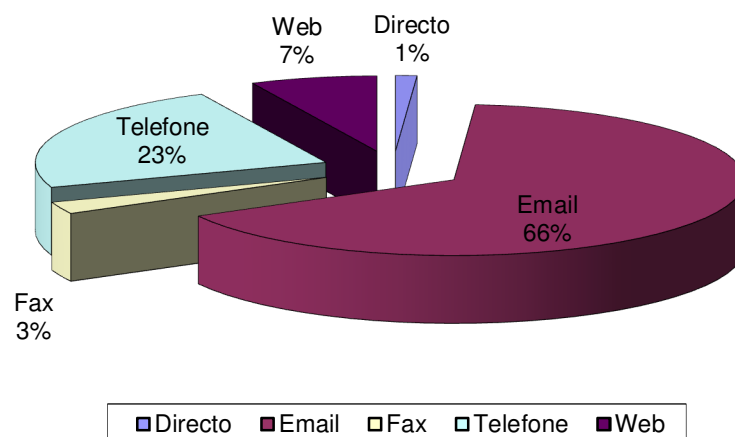
A TURIHAB e a CENTER efectuaram outras acções de comunicação e de difusão através dos diferentes meios de promoção e canais de distribuição: realizaram *maillings* para operadores e clientes tendo distribuído cerca de 7.500 brochuras dos **Solares de Portugal** e 2.500 brochuras das **Casas no Campo**; distribuiu 100 livros de Prestigio dos Solares de Portugal; produziu 1.000 cd's e 500 DVD's com apresentações dos Solares de Portugal, Casas no Campo, circuitos e itinerários.

**Sítios e Comunicações** - A internet é um canal privilegiado de promoção e uma plataforma primordial para apresentar a oferta em todas as suas valências, articulada entre os vários meios de promoção, comunicação e distribuição.

A TURIHAB, durante 2012, elaborou várias campanhas publicitárias e acções promocionais on-line e promoveu, conjuntamente com a CENTER, as marcas **Solares de Portugal** e **Casas no Campo**, através dos websites [www.solaresdeportugal.pt](http://www.solaresdeportugal.pt), [www.casasnocampo.net](http://www.casasnocampo.net) e [www.center.pt](http://www.center.pt) totalizando 811.532 visitas.

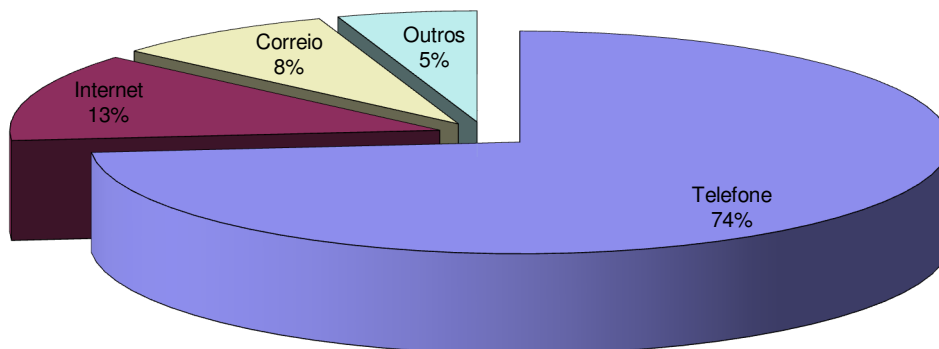


**Gráfico N.º 1 - Formas de Contacto Utilizadas por clientes - 2012**



As ferramentas de comunicação são essenciais no desenvolvimento das actividades da TURIHAB e CENTER.

As comunicações por meios electrónicos (emails e websites) representaram, em 2012, 73% (Ver Gráfico N.º 1) de todas as comunicações efectuadas. Os custos destas comunicações electrónicas, representam apenas 13% dos custos totais das comunicações realizadas (Ver Gráfico N.º 2).

**Gráfico N.º 2 - Custos das Comunicações 2012**

Os telefones representam 74% 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 face a 2011.

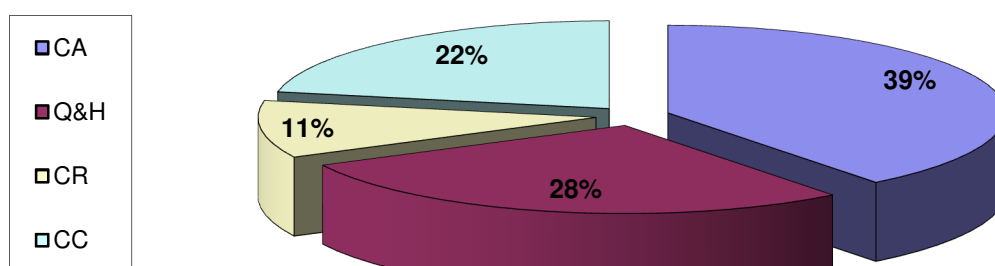
## 4. CENTRAL DE RESERVAS

### 4.1. A Oferta *Solares de Portugal e Casas no Campo*

A oferta dos *Solares de Portugal*, em Dezembro, correspondia a 88 Casas, totalizando 1225 camas. A média de quartos por casa é de 6,96 Quartos/casa. A marca *Casas no Campo*, que representa uma oferta de 25 casas associadas, totalizando 402 camas sendo a média de 8 quartos por casa.

Deste modo a oferta total da TURIHAB, era em Dezembro de 2012, de 112 unidades, com 813 quartos e 1627 camas.

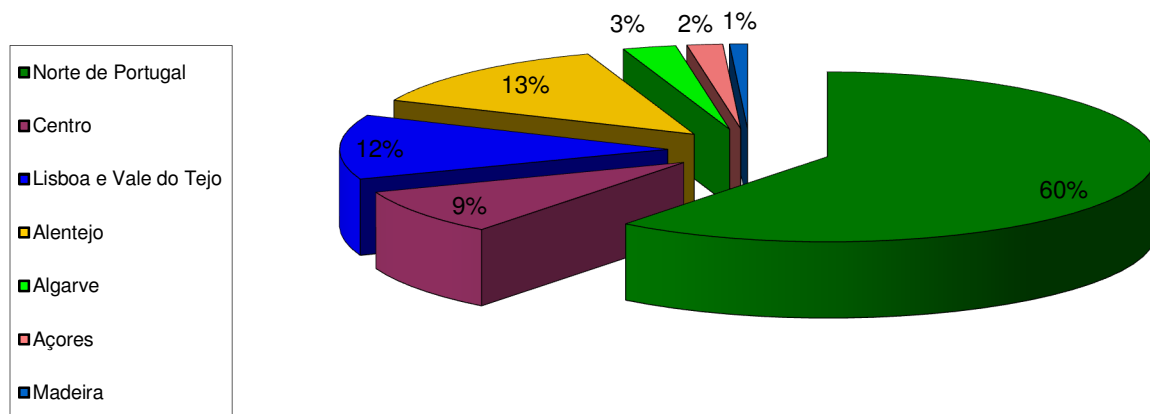
Nos gráficos que se seguem analisa-se a oferta dos *Solares de Portugal e Casas no Campo*, de acordo com a distribuição do produto por categoria e por distribuição geográfica.

**Gráfico N.º 3 - Distribuição do produto por categoria - 2012**



Na oferta **Solares de Portugal**, o grupo de **Casas Antigas** representa 39% da oferta total, as **Quintas e Herdades** 28% e as **Casas Rústicas** 11% (Gráfico N.º 3). A oferta **Casas no Campo** representa já 22% da oferta total, apresentando um crescimento muito acelerado. Tendo as Casas no Campo aumentando 80% no número de associados em 2012.

**Gráfico N.º 4 - Distribuição do Produto por Regiões de Turismo- 2012**



Analisando a oferta pela distribuição geográfica, verifica-se, que o Norte de Portugal, representa 60% da oferta, seguindo-se a região do Alentejo com 13% e de Lisboa e Vale do Tejo com 12%, Centro com 9%, Algarve com 3%, Açores com 2% e Madeira com 1% (Gráfico N.º 4). Destaque-se o aumento da região Alentejo que foi a que mais cresceu em 2012, fruto da entrada de novos membros na rede das Casas no Campo.

## 4.2. Avaliação das Taxas de Ocupação

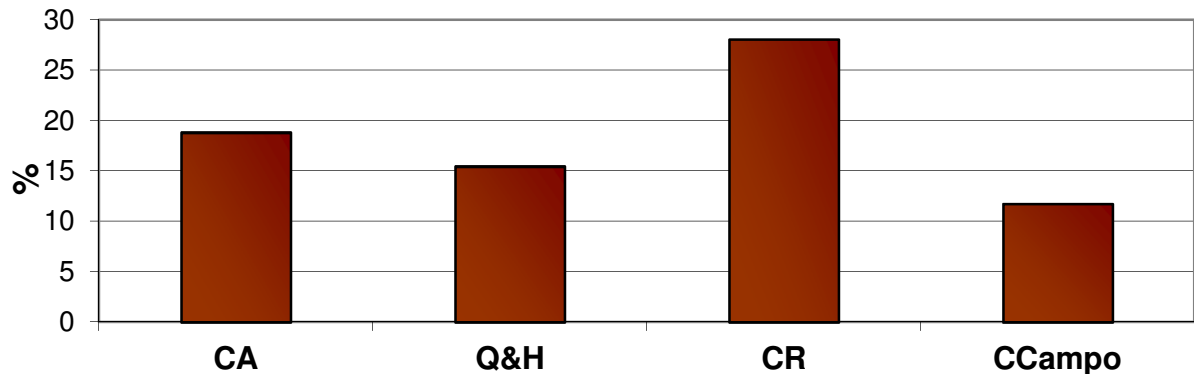
A avaliação da taxa de ocupação será apresentada para a rede Solares de Portugal e para a rede das Casas no Campo.

### 4.2.1. Taxa de Ocupação

No ano de 2012 nas casas associadas da TURIHAB verificamos um muito ligeiro aumento (+0,65%) do número de dormidas face ao ano anterior, tendo atingido uma taxa de ocupação média de 19,8%. O ano de 2012 foi marcado pela enorme instabilidade e receio dos mercados, com especial incidência no mercado Português. A TURIHAB e a CENTER durante o ano levaram a cabo um conjunto de acções, que conseguiram contrariar a tendência generalizada de crise que afectou o sector, impedindo a diminuição da procura. No entanto o aumento muito significativo da oferta em número absoluto de quartos, contribuiu para que a taxa de ocupação média se mantivesse quase inalterada face ao ano anterior.

#### 4.2.2. Taxa de Ocupação por Categoria

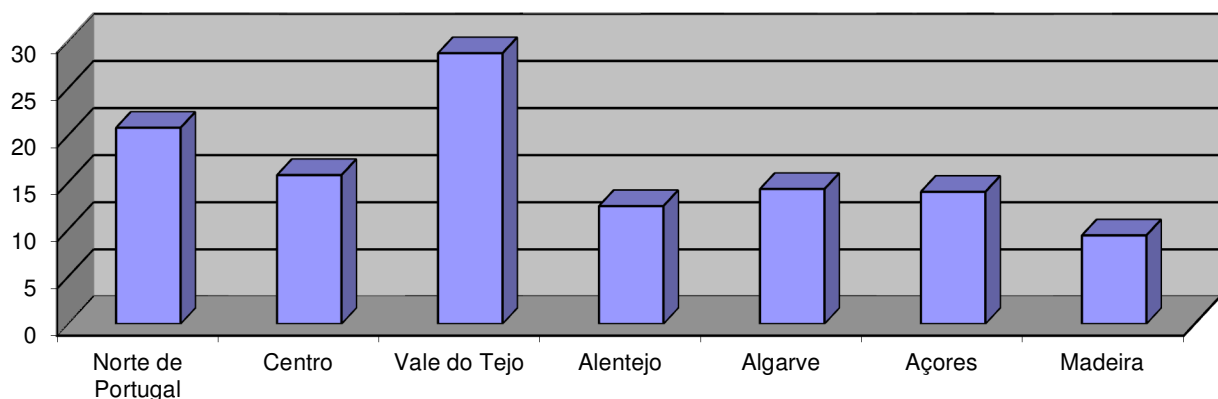
Gráfico N.º 5 - Ocupação Anual por Categoria - 2012



Analisando a taxa de ocupação por tipo de casa (Casas Antigas, Quintas e Herdades, Casas Rústicas e Casas no Campo) verifica-se que o grupo das Casas Rústicas tem a melhor taxa de ocupação com cerca de 28%, seguindo-se as Casas Antigas com 19%, as Quinta e Herdades com 15,4% e as Casas no Campo com 12% (gráfico N.º 5). 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 teve uma diminuição das taxas de ocupação fruto do fortíssimo aumento da oferta. No entanto este produto revela já indicadores de forte consolidação atingindo valores positivos.

#### 4.2.3. Taxa de Ocupação anual por Localização Geográfica

Gráfico N.º 6 - Taxa de Ocupação por Localização Geografica - 2012



Analisando o gráfico N.º 6, relativo à taxa de ocupação por localização geográfica, verifica-se que as Casas da região de Lisboa e Vale do Tejo são as que obtiveram melhor taxa de ocupação. Seguem-se as regiões do Norte de Portugal, Centro, e Algarve. As restantes regiões apresentam valores muito próximos do ano anterior, devendo ser feito um esforço de promoção nestas regiões, fundamentalmente no Alentejo região onde a oferta TURIHAB duplicou em 2012.

#### 4.2.4. Taxa de Ocupação Mensal

Gráfico N.º 7 - Ocupação Mensal 2012

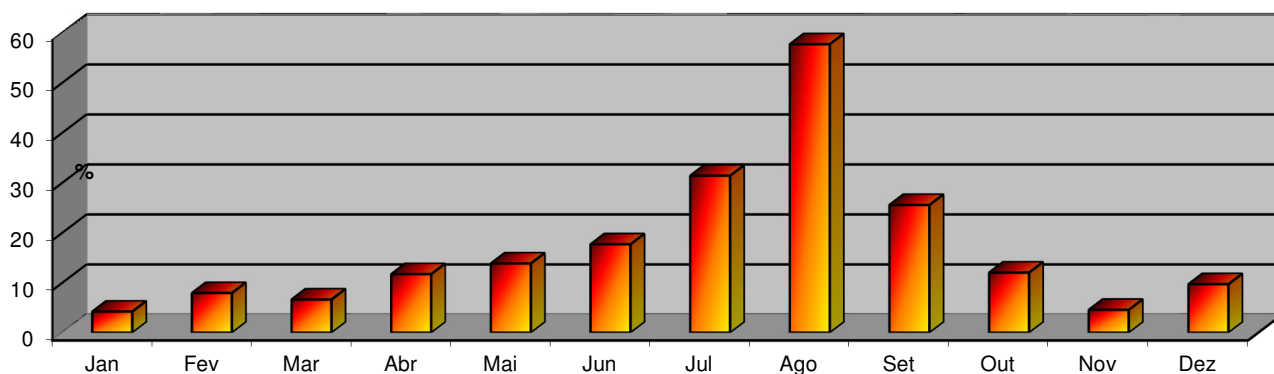
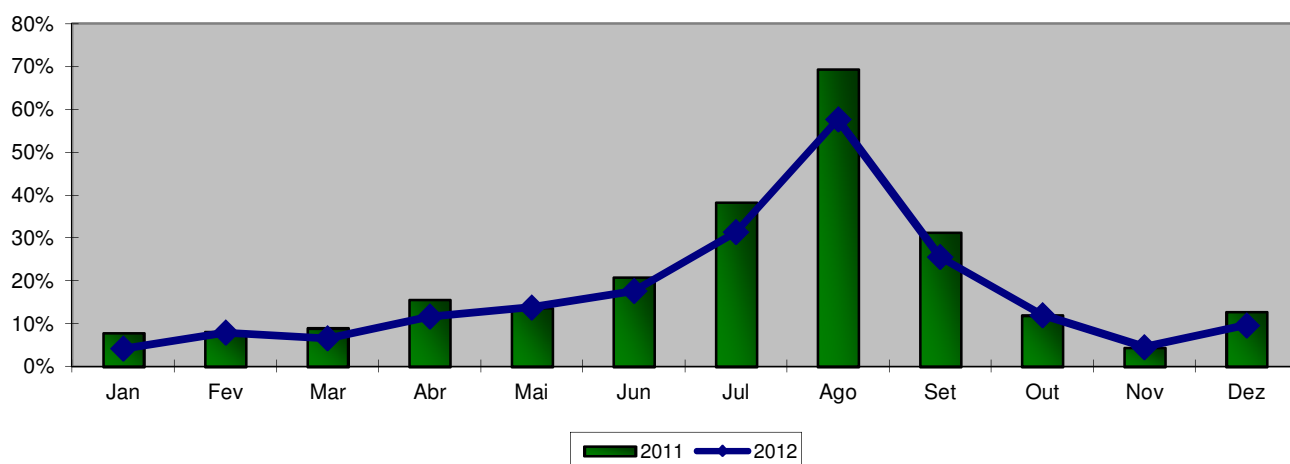


Gráfico N.º 8 - Taxa de Ocupação Mensal dos anos de 2011 e 2012



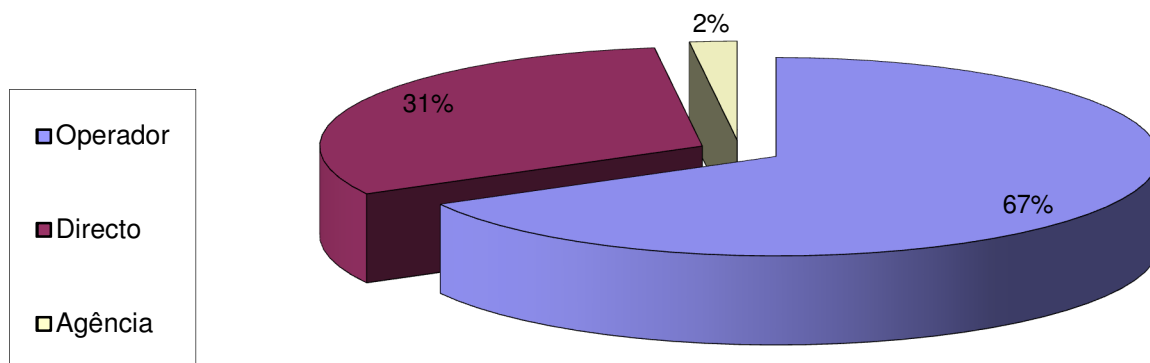
A ocupação mensal (gráfico N.º 7) revela que a tendência de sazonalidade muito acentuada é um facto no Turismo de Habitação e no Turismo no Espaço Rural. A ocupação é muito concentrada no mês de Agosto (taxa de cerca de 60%). Comparando a taxa de ocupação mensal em 2012 com o período homólogo (gráfico N.º 8), verificou-se que quase todos os



meses do ano se registaram valores de taxa de ocupação inferiores a 2011. Este facto prende-se com o grande aumento da oferta, principalmente nas Casas no Campo, e não com uma diminuição da procura.

#### 4.3. Ocupação por Entidade

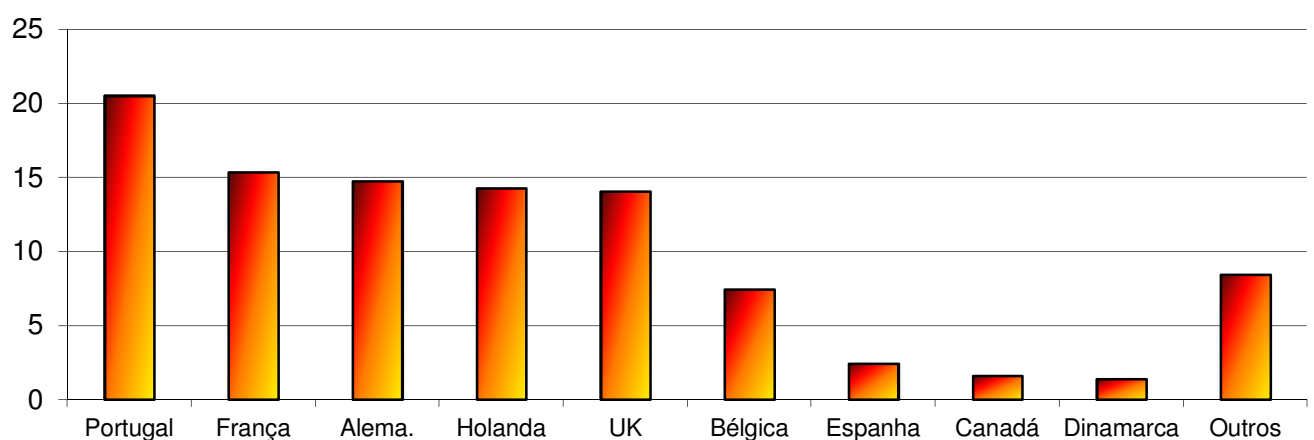
**Gráfico N.º 9 - Ocupação por Entidade - 2012**



No que respeita à ocupação por entidade, e analisando o gráfico N.º 9, verifica-se que em 2012, como á semelhança dos anos anteriores, a maioria da ocupação é resultado de reservas de Operadores Turísticos (67%), cujo peso na ocupação aumentou 15 pontos percentuais face ao ano anterior. Os Clientes directos representaram 31% da ocupação e as Agências de Viagem, representam apenas cerca de 2% da ocupação.

#### 4.4. Ocupação por mercados

**Gráfico N.º 10 - Ocupação por Mercados - 2012**

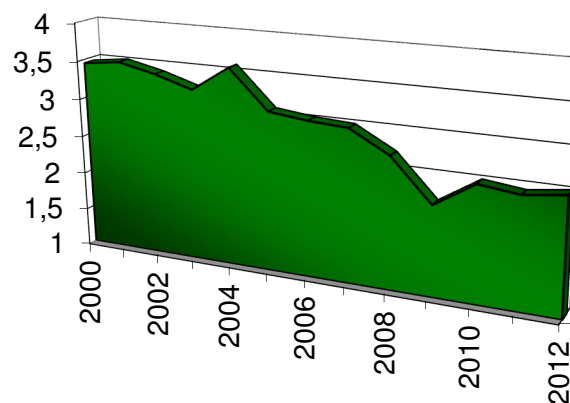


No que diz respeito à procedência dos hóspedes, 79,5% são de origem estrangeira (Gráfico N.º 10). O principal mercado foi o Português com 20.5%, seguindo-se o mercado Francês

com 15,3%, que pela primeira vez se posiciona como o principal mercado externo e traduz o sucesso das acções empreendidas pela TURIHAB e pela CENTER junto deste mercado. Seguem-se os mercados, Alemão com 14,7%, Holandês com 14,2% Inglês com 14%, Belga com 7,4% e Espanhol com 2,4%. Destaque ainda para o mercado Canadano que pela primeira vez surge na lista dos 10 principais mercados, representando 1,6% da ocupação. Estes valores reflectem as intensas campanhas de promoção efectuadas pela TURIHAB e CENTER em alguns mercados alvo que se tem revelado acertadas.

#### 4.5. Média de Noites por Reserva

Gráfico N.º 11 - Média de Noites por Reserva



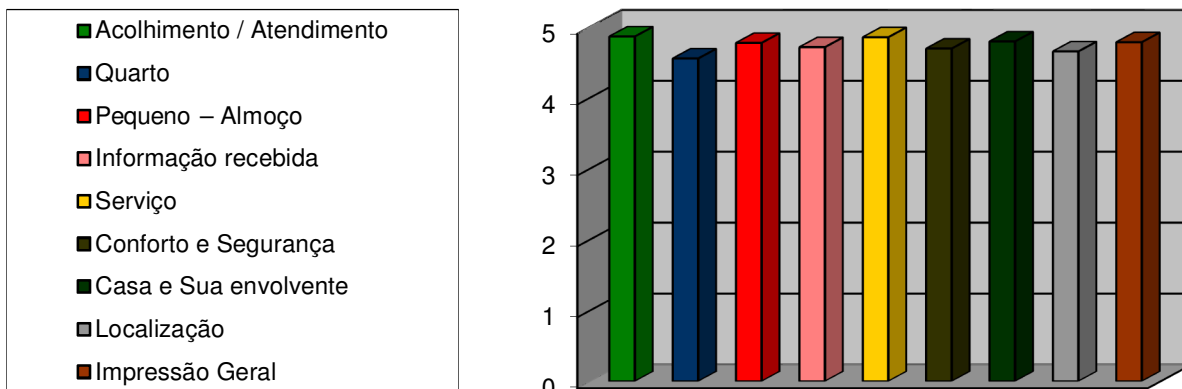
A média de noites por reserva registada em 2012 foi de 2,51 noites/reserva. Este valor representa um ligeiro aumento face ao ano anterior. Apesar da procura se concentrar cada vez em circuitos, associados a estadas curtas, as Casas no Campo tem registado estadas mais prolongadas o que permitiu aumentar o valor da média de noites por reserva.

#### 4.6. Avaliação do Grau de satisfação Associados, Clientes e Hospedes dos Solares de Portugal e Casas no Campo

No âmbito da Certificação dos serviços prestados pela TURIHAB e pela CENTER, de acordo com a norma ISO 9001:2008, durante o ano de 2012, foram realizados questionários de avaliação, para aferir o grau de satisfação das casas associadas, dos clientes e hospedes.

Relativamente à avaliação do grau de satisfação dos Hospedes das casas, desde Janeiro a Dezembro de 2012 foram recebidos para análise, na TURIHAB/CENTER, 411 questionários provenientes das casas das redes **Solares de Portugal** e **Casas no Campo**.

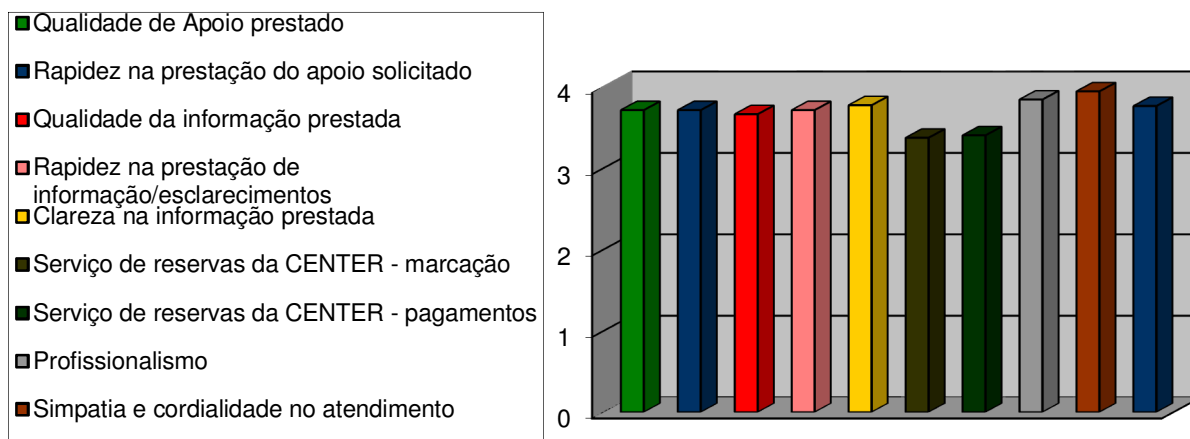
**Gráfico N.º 12 - Grau de Satisfação dos Hóspedes em relação às Casas - 2012**



Analisados os questionários, continua a registar-se um excelente grau de satisfação dos hóspedes, já que numa escala de 1 a 5, o valor médio atingido é 4,72, sendo a média mais baixa de 4,52 (Quarto) e a mais alta de 4,83 (Acolhimento/Atendimento). Face aos valores registados no ano anterior verificou-se uma ténue variação em todos os itens, á excepção do item “Informação Recebida” que subiu em 5 décimas face a 2011.

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 3,60 (escala de 1 a 4).

**Gráfico n.º 13 - Grau de Satisfação das Casas Associadas - 2012**

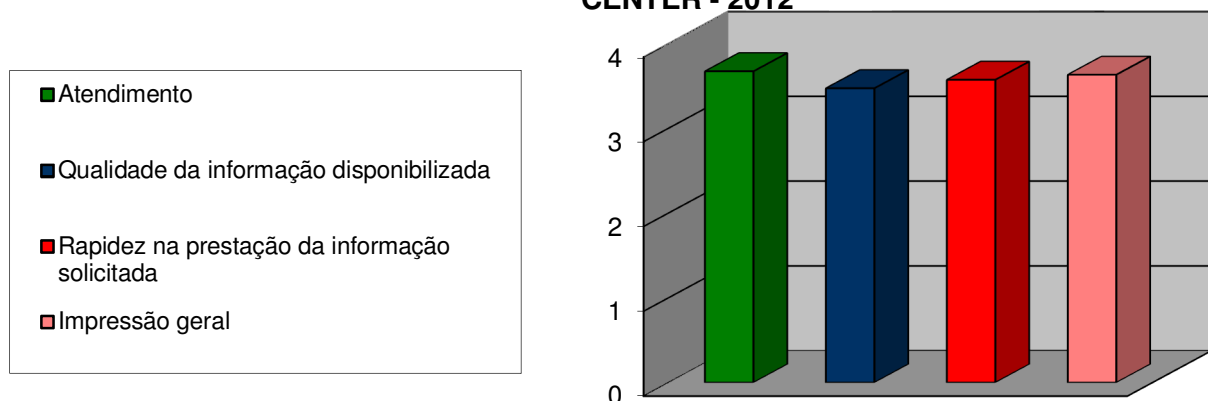




Os itens que melhor classificação obtêm junto dos associados são a “Simpatia e cordialidade no atendimento” (3,81) e “Profissionalismo” com 3,67 (escala de 1 a 4). Os itens que obtêm classificação menos elevada são: marcação de reservas e pagamentos (3,46 e 3,35 respectivamente). Estes resultados mostram que deverá ser feito um maior esforço da TURIHAB e da CENTER para aumentar o grau de satisfação nestas áreas de actuação.

No que respeita aos questionários realizados aos clientes finais IQ 45, que em 2012 realizaram reservas para os Solares de Portugal e para as Casas no Campo, através da CENTER, o grau de satisfação é muito elevado. Numa escala de 1 a 4 verificou-se uma média de 3,59. Todos os itens analisados tiveram um resultado igual ou superior a 3,47 (escala de 1 a 4). Os itens com melhor média são “Atendimento” (3,66) e “Impressão geral” (3,65).

**Gráfico N.º 3 - Grau de Satisfação dos Clientes em relação à TURIHAB e à CENTER - 2012**



A realização destes três questionários, de avaliação dos serviços prestados pelos **Solares de Portugal** e as **Casas no Campo** aos hóspedes e pela TURIHAB e CENTER, aos Associados e clientes finais, revelaram-se de extrema importância para a gestão, a organização e a monitorização do Sistema de Gestão de Qualidade dos serviços.

## 5. CONCLUSÃO

A TURIHAB executou o Plano de Actividades na sua globalidade, tendo atingido os objectivos e as metas delineadas para 2012.

O ano ficou assinalado pelo fomento do associativismo, a cooperação entre Associados, pelo reforço da imagem de excelência da rede **Solares de Portugal** e pela criação de visibilidade da marca **Casas no Campo**. Foram promovidas novas formas de vivências e actividades lúdicas e desportivas para dinamizar o potencial turístico das regiões, em que estão localizados os **Solares de Portugal** e as **Casas no Campo** e desenvolver um turismo alternativo sustentável; promoveu 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.

A TURIHAB, em 2012, aumentou 12% o número de associados representando em Dezembro o total de 112 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; a origem dos hóspedes é fundamentalmente de mercados internacionais 79,5% e 20,5% do mercado nacional; aumentou ligeiramente o número de dormidas geradas pela Central de Reservas em 0,63%, tendo atingido uma taxa de ocupação média de 19,8%; aumentou significativamente as reservas geradas através dos operadores representando 67% do total; aumentou o número de comunicações on-line com as Casas e operadores em 5%; 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 200 publicações a nível nacional e internacional; registaram-se, em 2012, 811.532 visitas aos websites que promovem os **Solares de Portugal** [www.solaresdeportugal.pt](http://www.solaresdeportugal.pt) e das **Casas no Campo** [www.casasnocampo.com](http://www.casasnocampo.com).

**SÚMULA DE ACTIVIDADES – 2012**

<b>Actividade</b>
Auditorias de Acompanhamento ISO 9001:2008 – TURIHAB /CENTER
Projecto de criação de Manual de Boas Praticas para o TH e TER
Reuniões Turismo de Portugal - Manual de Boas Práticas
Auto Avaliações NP4494
Avaliação da Satisfação de Clientes TURIHAB/CENTER
Avaliação da Satisfação de Hospedes
Help Desk para Apoio a Associados e Investidores
Visitas de auditorias às Casas Associadas e a Casa TH e TER
Formação NP4494:2010 e Formação CENTERNET e comunicação digital
Apresentação e Implementação dos “Itinerários de Turismo Equestre”
Reuniões TURIHAB - Turismo de Portugal -ERTPN - Federação Equestre Portuguesa
Campanhas de promoção Solares de Portugal e Casas no Campo
Publicações Solares de Portugal e Casas no Campo
Educacionais e Visitas de Estudo
Reuniões de divulgação e sensibilização
Seminários, conferencias e palestras
Feiras, Workshops e Eventos
Apresentações Solares de Portugal e Casas no Campo nas Embaixadas de Paris, Madrid, Roma,e Dublin e na feira de turismo em Berlim
Feira BTL RURAL – Portugal
Mundo Abreu - Lisboa
Tabela de Preços 2013/2014
FITUR - Madrid, Espanha
BIT - Milão, Itália
ITB - Berlim, Alemanha
Feira ABAV - Brasil
Workshop " Turismo em meio rural: oportunidades de investimento" - TH/TER – no C.M. Cadaval
Seminário “Desafios para o Turismo em meio Rural”, organizado pela Direcção Geral de Agricultura e Desenvolvimento Rural
Conferência Internacional de Turismo - Católica de Braga
Apresentação Projecto Itinerários Equestres à SET - Secretária de Estado do Turismo e Secretário de Estado do Desenvolvimento Rural
Apresentação dos Solares de Portugal e Casas no Campo no Brasil - Estado de Sta Catarina

## 7. AGRADECIMENTOS

A Direcção da TURIHAB agradece a todas as Instituições públicas e privadas, que contribuíram durante 2012 para o engrandecimento da Associação, a dinamização do Turismo de Habitação e do TER e a distinção da marca Solares de Portugal e a expansão das Casas no Campo, designadamente: o Ministério da Economia; a Secretaria de Estado do Turismo; o 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; a Associação do Turismo do Porto e Norte de Portugal – Porto Convention Bureau, Guimarães 2012 – Cidade Europeia da Cultura 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; a Federação Equestre Portuguesa, a CENTER; a ADRIL; a ADRIMINHO; a ATA; o Instituto Politécnico de Viana do Castelo; a ESA – Escola Superior Agrária de Ponte de Lima, A Universidade Fernando Pessoa, 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 Casa do Concelho de Ponte de Lima em Lisboa, os parceiros internacionais da Europa das Tradições e das Fazendas do Brasil; a comunicação social e todos os parceiros comerciais. A Direcção da TURIHAB agradece especialmente a todos os Associados e a todos os colaboradores pelo contributo, resiliência, empenho e capacidade em consolidar o associativismo e enaltecer a oferta de qualidade, reforçando a autenticidade e a identidade do Turismo de Habitação e o TER em Portugal.

Ponte de Lima, 29 de Março de 2013

---

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