



RELATÓRIO DE ACTIVIDADES 2009

MarcaCertificada



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.solaresdeportugal.pt



1. INTRODUÇÃO

Em Busca da Excelência foi o mote escolhido pela TURIHAB - Associação de Turismo de Habitação para definir a linha estratégica das actividades de 2009.

O ano 2009 notabilizou-se pela distinção recebida da APCER, pelo pioneirismo da TURIHAB no âmbito da certificação, da implementação do modelo de qualificação dos Solares de Portugal, do desenvolvimento da primeira Especificação de Requisitos de Serviços do Turismo no Espaço Rural, a ERS - APCER 3001 TER e Certificação Marca Portugal.

A TURIHAB, em 2009, concentrou a sua acção em três vertentes fundamentais: o Modelo de Qualificação dos **Solares de Portugal** com a transcrição da ERS 3001 Turismo de Habitação e Turismo no Espaço Rural para Norma Portuguesa conjuntamente com o Turismo de Portugal; O reforço do Associativismo com o apoio aos Associados na implementação da nova Legislação do Turismo de Habitação e do Turismo no Espaço Rural, na introdução das novas funcionalidades criadas para as reservas e pagamento online e na organização da nova rede **Casas no Campo**;

A dinamização do E-marketing com base nas campanhas “*Mais Perto da Natureza*” e “*Solares com História e Estórias para contar*” e as campanhas associadas aos slogans “Mergulhe entre o azul e o verde” dando seguimento às “*Vivências nos Solares de Portugal*”, à criação de itinerários de turismo cultural, turismo activo e de natureza.

A TURIHAB reformulou os sítios que promovem os **Solares de Portugal** e as **Casas no Campo** e renovou a sua plataforma virtual com ligação às redes de promoção internacionais Europa das Tradições e Fazendas do Brasil.

A TURIHAB reforçou os protocolos com os parceiros nacionais e internacionais e desenvolveu novas parcerias entre as quais se destacam a TAP Portugal, American Express e a Associação Pazos da Galiza. Com o Ministério da Economia, a Secretaria de Estado do Turismo, o Turismo de Portugal, a TURIHAB – Associação do Turismo de Habitação apresentou a nova linha de crédito para a modernização e a qualificação do Turismo de Habitação e do Turismo no Espaço. Destaca-se, ainda, a participação do Presidente da TURIHAB, nos Seminários “*European*



Tourism Day e *Tourist Hospitality in Great European Historic Houses*, realizados em Bruxelas, no mês de Outubro com uma conferência sobre “A preservação do património das casas de família na Europa”.



2. MODELO DE QUALIFICAÇÃO SOLARES DE PORTUGAL

A qualificação dos **Solares de Portugal** e a monitorização implementada, ao longo destes 5 anos, permitiu consolidar as bases de um modelo referencial para o Turismo de Habitação e Turismo no Espaço Rural, dinamizar um processo de melhoria contínua e assegurar uma evolução gradual da qualidade que contribuiu decisivamente para a competitividade internacional da oferta turística portuguesa e constitui um argumento de marketing e de capacidade concorrencial das rede **Solares de Portugal** e **Casas no Campo**.



A TURIHAB, em 2009, integrou a Comissão Técnica para a normalização do Turismo nas subcomissões 4 (Golfe), 7 (Turismo de Habitação e TER) e 10 (Empreendimentos Turísticos), tendo participado em todas as reuniões da CT 144 (4 reuniões) e da Subcomissão 7 – Turismo de Habitação e TER (12 reuniões), para proceder à revisão e transcrição da ERS 3001 TH/TER para Norma Portuguesa, tendo sido aprovado, em Dezembro, o documento final para audição pública.



A criação da Norma Portuguesa aplicável ao Turismo de habitação e ao Turismo no Espaço Rural é um projecto de grande alcance, quer no plano da visibilidade deste produto, quer como contributo para as actuais dinâmicas internacionais da normalização turística, que muito prestigia Portugal. Objectivou-se com estas iniciativas fomentar a qualificação do Turismo de Habitação e do Turismo no Espaço Rural e contribuir para a valorização do sistema de qualidade da oferta. Objectiva-se, ainda a internacionalização do modelo de qualificação dos **Solares de Portugal**, nos mercados onde a TURIHAB tem parcerias consolidadas, através das redes Europa das Tradições e Fazendas do Brasil.



2.1. Linha de crédito para a modernização e a qualificação do Turismo de Habitação e do Turismo no Espaço Rural

No âmbito da qualificação, o Ministério da Economia, a Secretaria de Estado do Turismo, o Turismo de Portugal conjuntamente com a TURIHAB apresentaram uma nova linha de crédito para a modernização



e a qualificação do Turismo de Habitação e do Turismo no Espaço. Esta linha de crédito de dez milhões de euros, cujo montante máximo por projecto poderá ir até aos 200 mil euros, foi lançada no dia 05 de Maio de 2009, em Ponte de Lima, e contou com as presenças: Ministro da Economia e Inovação, Secretário de Estado do Turismo, Presidente do Turismo de Portugal, Presidente da Entidade Regional do Turismo do Porto e Norte de Portugal, Presidente da CIM do Alto Minho, Presidente da Valimar, Presidentes das Câmaras Municipais, Entidades públicas e privadas, promotores de TH e TER e os Associados da TURIHAB. Durante o ano, desenvolveram-se várias acções de divulgação desta linha de crédito com o intuito de fomentar a qualidade e a renovação das casas associadas.

2.2. Monitorização da Qualidade

A Certificação da TURIHAB e da CENTER com a ISO 9001:2008 e dos **Solares de Portugal** com a ERS3001 edição 2 TH / TER, pela APCER, veio assegurar um serviço de qualidade a todos os seus clientes que obriga à monitorização do Sistema de Gestão de Qualidade da TURIHAB.

Durante o ano de 2009, 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 15 auditorias internas.

Das não conformidades detectadas, no decorrer das auditorias, implementaram-se acções correctivas e de correcção de acordo com a ERS 3001 edição 2 TH/TER. O encerramento de todas as não conformidades, só foi possível pela eficaz resposta das casas auditadas que implementaram todas as acções correctivas necessárias.

Todas estas acções correctivas implementadas foram divulgadas, por toda a rede **Solares de Portugal** de forma a evitar a recorrência destas não conformidades e servirem como instrumento de melhoria contínua, que evite não conformidades futuras e fiabilize este sistema de qualidade de serviço dos **Solares de Portugal**.

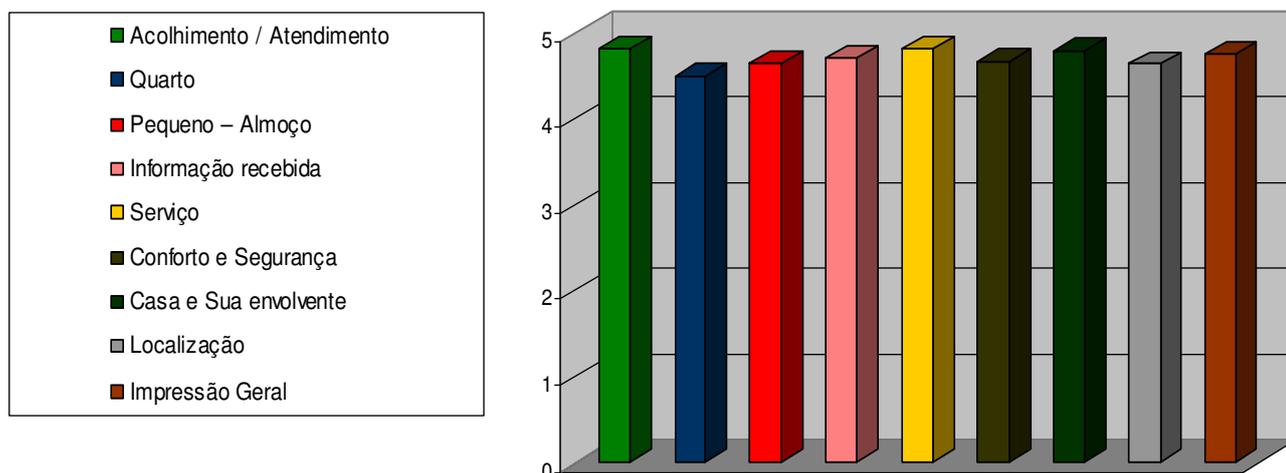


2.2.1. Questionários de Avaliação do Grau de Satisfação Hospedes, Clientes e Associados

No âmbito da Certificação APCER ERS 3001 edição 2 TH/TER e Marca Portugal, para monitorização de Qualidade dos serviços prestados e a avaliação do grau de satisfação dos Hospedes das casas pertencentes à rede **Solares de Portugal**, a TURIHAB e a CENTER, em 2009 deram continuidade à distribuição e avaliação de questionários de satisfação de hospedes. Desde Janeiro a Dezembro de 2009 foram recebidos para análise, na TURIHAB/CENTER, 693 questionários provenientes da rede Solares de Portugal.



Gráfico N.º 1 - Grau de Satisfação dos Hóspedes em relação às Casas - 2009



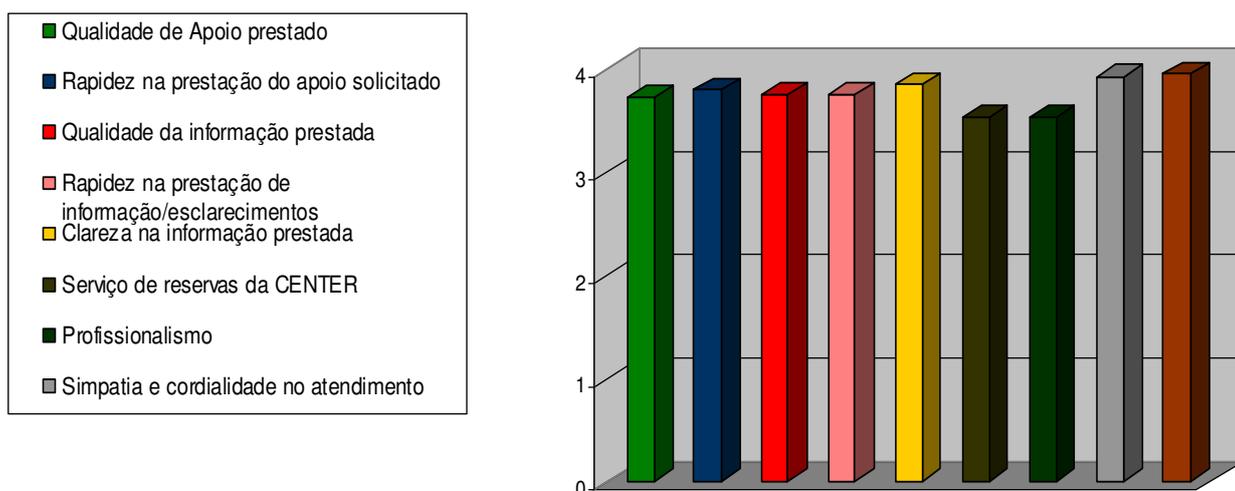
Os resultados mostram que numa escala de 1 a 5, o valor médio atingido é 4,69, exactamente a mesma média relativa obtida ano transacto, o que significa que se manteve o grau muito elevado de satisfação, conforme se pode analisar no gráfico N.º1. Dos nove parâmetros sujeitos à opinião dos hóspedes, todos obtiveram, em média, um grau de satisfação superior a 4,5, sendo que os itens com melhor avaliação são “acolhimento/atendimento” e “serviço”. (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 3,77 (escala de 1 a 4).

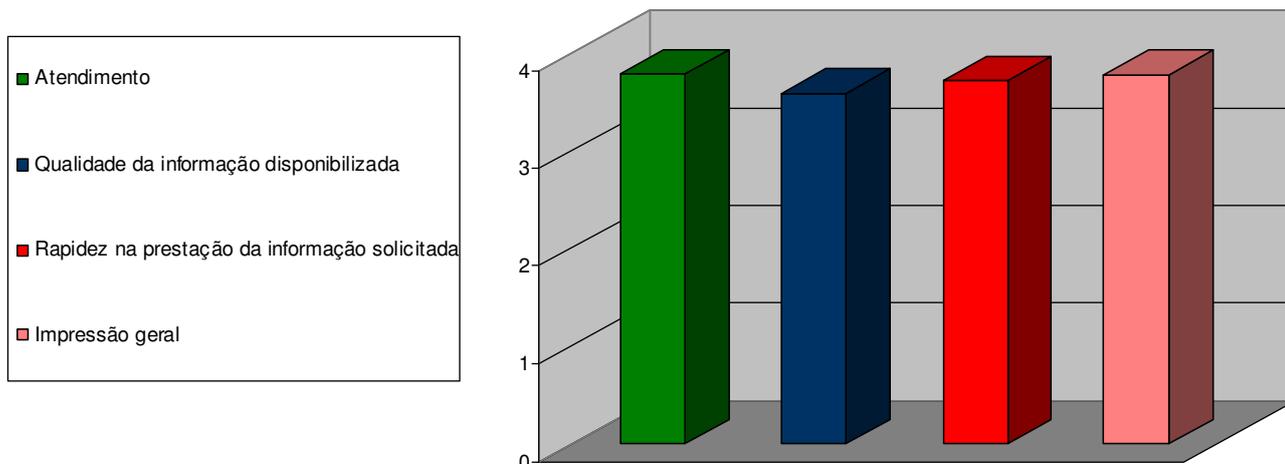
Gráfico n.º 2 - Grau de Satisfação das Casas Associadas - 2009



Os aspectos que mais desagradam às casas associadas prendem-se com os pagamentos e marcações das reservas (3,53). Os aspectos que melhor classificação obtêm junto dos associados são a “Simpatia e cordialidade no atendimento” (3,93) e “Profissionalismo” com 3,95 (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 2009 contactaram a TURIHAB e a CENTER, o grau de satisfação é muito elevado. Numa escala de 1 a 4 verificou-se uma média de 3,71, sendo os valores muito semelhantes aos do ano anterior. Analisando os resultados verifica-se que todos os itens tiveram média superior a 3,5. Os itens com melhor média são “Atendimento” (3,78) e “Impressão Geral” (3,77), 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 - 2009



A realização destes três questionários, de avaliação dos serviços prestados pelos **Solares de Portugal** 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 dos 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 e nos Solares de Portugal.

A TURIHAB, como primeira responsável pela imagem e qualidade da rede **Solares de Portugal**, 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 **Solares de Portugal**.

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 na área da CENTERNET com a ligação aos Operadores Turísticos, os novos portais CENTER e Solares de Portugal e em técnicas de atendimento e vendas.

3. 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 lançou a rede **Casas no Campo** com o intuito de fomentar o turismo activo e de natureza. A rede **Casas no Campo**, apresenta um



conjunto de unidades de Turismo no Espaço Rural, em que se destaca a privacidade e a independência dos alojamentos e da envolvente.

A TURIHAB promoveu sessões de esclarecimento 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**.

3.1. Help Desk e Novos Associados TURIHAB

A TURIHAB, através do seu **Help Desk – Gabinete de Apoio**, apoiou os Associados e os empreendimentos nos processos de requalificação, potenciando novos associados e novos os promotores TH/TER.

O Help Desk respondeu a 63 pedidos sobre candidaturas ao Turismo de Habitação e Turismo no Espaço Rural, financiamentos, na nova linha PME Investe para o TH e TER e como se tornar membro da TURIHAB.

Das candidaturas apresentadas foram visitadas 18 unidades TH E TER, tendo sido admitidas **10 novos associados** à TURIHAB.

Na rede **Solares de Portugal**, foram admitidas 3 casas, a **Casa do Largo**, no Crato - Alentejo, no grupo das *Casas Antigas*; a **Quinta da Moita Longa** na Lourinhã - Vale do Tejo e a **Quinta da Veiga** em Ferrão, Sabrosa - Douro integradas no grupo das *Quintas e Herdades*.

Na rede **Casas no Campo** foram admitidas 7 casas: o **Sítio da Senta**, composto pelo **Moinho da Senta**, **Casa do Moleiro** e **Casa da Al-deia** em Rio Maior - Vale do Tejo; o **Solar da Bica** em S.Vicente - Madeira; a **Quinta do Covanco** em Alenquer - Vale do Tejo; a **Quinta do Barracão da Vilariça** em Alfandega da Fé - Douro e a **Azenha do Rei** em Ponte de Lima - Minho.

3.2. 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 em 3 de Abril para apreciação, discussão e aprovação do Relatório, Balanço e Contas referente ao ano



2008 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 2010, que foi aprovado por unanimidade. No mesmo dia, realizou-se a Eleição dos Corpos Sociais para o biénio 2010/2012, tendo sido eleitos e tomado posse. Foi dado um voto de louvor a todos os membros que saíram dos Corpos Sociais, como reconhecimento pelos serviços prestados à Associação e um voto de louvor a título póstumo ao Senhor Doutor. Manuel Novaes Machado e ao Senhor Dom João Santiago Sottomayor.



4. ACÇÕES DE MARKETING

Tendo como principal prioridade a promoção da marca **Solares de Portugal** e a sua internacionalização, a TURIHAB lançou novas campanhas de promoção, com o mote “**Solares com Historia e estórias para contar**”, promovendo o turismo cultural para atingir novos clientes e novos segmentos de mercado, dando seguimento às “**Vivências nos Solares de Portugal**”.

“**Mais perto da natureza**”, foi o mote usado, também, para promover o lançamento da nova marca **Casas no Campo**, potenciando o ecoturismo e actividades de turismo activo nas Casas.

A TURIHAB reforçou a promoção dos circuitos temáticos, já publicados em brochura, organizou pacotes de fim-de-semana e itinerários temáticos para conquistar nichos de mercados emergentes e revitalizar as actividades de animação de cada casa.

A promoção do *branding* dos **Solares de Portugal** centrou-se principalmente na realização de campanhas, educacionais, a participação em feiras, workshops, seminários e imprensa.

4.1. Campanhas de Promoção

A TURIHAB conjuntamente com a CENTER desenvolveu 10 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**”; consolidada nas campanhas de promoção realizadas com as Revistas: Bons Vícios; L’Arte; Jardins; Publito e site Portal do Jardim.



- Foram ainda criadas as campanhas “No Carnaval, preço especial para um fim-de-semana especial nos Solares de Portugal”, “Páscoa em família nos Solares de Portugal”, “Nesta Páscoa faça férias em família nos Solares de Portugal”; “Nesta Primavera os Solares de Portugal lançam novas escapadinhas”; “Maio em Flor nos Solares de Portugal; “Ofereça dormidas com história / Promoção de vouchers nos **Solares de Portugal**”; “Portugal entre Vivências e Experiências – Junho de História e Estórias”, “Estadias de Sonho nos Solares de Portugal”; “Promoção Feriados nos Solares de Portugal” e “Neste Natal ofereça Vouchers – Estadias de sonho nos Solares de Portugal”.

- Para divulgação das actividades realizadas e das campanhas dos **Solares de Portugal**, foram enviadas 11 newsletters, para os utilizadores registados na base de dados dos websites (9.908 endereços em 31 de Dezembro) e para todas as entidades que cooperam com a TURIHAB.

- Os **Solares de Portugal** foram publicitados, entre outros, nas revistas Topos e Clássicos, UP, Tudo sobre Jardins, Revista Limiana, Deco Proteste.



4.2. Educacionais

Foram realizadas 23 visitas educacionais de jornalistas, repórteres e fotógrafos, que contactaram directamente a TURIHAB, das quais se destacam: o Jornalista do Jornal "Reformatorsch Gagblad" (Holanda), um grupo composto por 6 elementos da TV Húngara, para realização de um documentário sobre o Caminho Português de Santiago e os Solares de Portugal; o jornalista Manuel Mayer da agência DPA - Agência alemã de notícias; o fotografo Reto Guntli, conceituado fotografo suíço; a jornalista Maria Montalto Vicentini e fotógrafo Mr. Giovanni Franchellucci dois repórteres da Revista italiana "Ville & Casali", para a elaboração de um artigo sobre os Solares na revista.

Foram realizadas várias educacionais para Operadores turísticos, destacando as Visitas do operador inglês Study Journeys, do operador americano Club ABC; da Associação francesa Gites des France, da agência de viagens holandesa Girassol, 35 agentes belgas da Expair Tours e 12 agentes de viagem americanos do grupo Virtuoso.

A TURIHAB foi contactada por instituições de ensino e associações culturais, para fornecer informações sobre o TH e o TER, as redes



Solares de Portugal, Casas no Campo e a Europa das Tradições. Para elaboração de trabalhos de investigação e prospecção da oferta; recebeu e acompanhou, em visitas de estudo, 186 alunos/ formandos e professores/ formadores de 8 instituições de ensino.

Para o sucesso destas educacionais foi fundamental o apoio das casas associadas, tendo-se oferecido 78 estadias a jornalistas, Operadores e agentes de viagem.



4.3. Feiras, Conferências, Reuniões e Workshops

Chegaram à TURIHAB mais de 65 convites para participar em Feiras, reuniões, seminários a nível nacional e internacional.

Das diversas participações destacam-se:

- **BTL 2009** – Bolsa de Turismo de Lisboa, de 21 a 25 de Janeiro, a TURIHAB e a CENTER estiveram presentes com stand próprio. Para este evento foram convidados todos os Associados, Empresários do Turismo de Habitação e do Turismo no Espaço Rural, Operadores turísticos, Imprensa, Entidades Públicas e Privadas.

A inauguração do stand contou com a presença de S.A.R. Dom Duarte, Duque de Bragança, do Secretário de Estado do Turismo, Dr. Bernardo Trindade, do Presidente da AIP, Eng. Jorge Rocha de Matos, do Presidente do Turismo de Portugal, Dr. Luís Patrão, inúmeros convidados e representantes dos vários sectores do Turismo e da Economia.

Estiveram presentes: o Presidente da Assembleia-Geral, Eng.º António Carlos Pinto Ribeiro, O Vice-Presidente da Assembleia-Geral, Dr. António Pinto Mesquita, o Presidente da Direcção, Eng.º Francisco de Calheiros, o Secretário da Direcção, Cônsul José Martins Pires da Silva, a Directora de Marketing, Dra. Maria do Céu Sá Lima e o Técnico Eng.º José Augusto Azevedo. Esta feira contou com uma forte adesão dos associados da TURIHAB, tendo participado a Quinta de S. Bento, Vila Duparchy, Casa do Foral, Qta Convento da Franqueira, Casa do Monte, Casa dos Varais, Quinta da Prova, Casa de Sezim, Quinta da Calçada, Paço de S. Cipriano, Paço de Calheiros, Casa do Ameal, Qta Sto António de Britiande, Casa Vilarinho de S. Romão, Casa de Fontão, Casa do Anquião, Quinta da Praia das Fontes, Quinta de Santo António, Casa das Torres de Oliveira, Casa do Cimo, Quinta do Casal, Quinta de



Monteverde, Casa do Largo, Casa do Terreiro do Poço, Herdade do Vale do Covo, Casa da Muralha, Casa da Tojeira, Casa do Castelo, Casa de Correio-Mor e Casa das Tílias.

Durante a BTL, a TURIHAB esteve presente no programa Hosted Buyers (Operadores, Agentes e Empresas convidadas pela organização da Feira), onde se desenvolveram várias parcerias com operadores e agentes nacionais e estrangeiros para promover itinerários e as vivências. Estabeleceram-se novos contactos com agentes e operadores que em muito vão contribuir para a promoção dos Solares de Portugal como um destino de eleição.

A TURIHAB e os Solares de Portugal estiveram presentes na **BTL Rural 2009**, realizada no âmbito da BTL, e contou com uma adesão muito expressiva de cerca de 100 expositores de todo o País e 10.000 mil visitantes. A BTL RURAL, um segmento novo criado pela organização do certame, teve uma forte presença de público e que nos permitiu dar a conhecer a oferta TER nomeadamente as redes **Solares de Portugal e Casas no Campo**.

- **Workshop Expair Tours** – Torres Vedras, 09 e 10 de Fevereiro – A Portimar convidou os *Solares de Portugal* para estarem presentes neste workshop. A iniciativa permitiu a promoção dos itinerários dos *Solares de Portugal* junto de 80 agentes de viagens belgas, numa altura em que os mercados da Bélgica e do Luxemburgo se tornam bastante importantes para os Solares. Estiveram presentes a Directora de Marketing, Dra. Maria do Céu Sá Lima e o técnico, Eng.º José Augusto Azevedo.

- **Vakantiebeurs**, Utreque - Holanda, de 12 a 15 de Janeiro. Esteve presente a Directora de Marketing. A Vakantiebeurs é a maior feira de turismo realizada na Holanda. Os Solares de Portugal e a nova marca Casas no Campo oferecem motivações que vão de encontro aos interesses do mercado holandês que representa um dos lugares cimeiros no número de reservas, sendo por isso uma aposta de grande relevância. As informações mais pedidas foram sobre Fly & Drive, roteiros culturais, parques naturais, passeios pedestres, turismo de natureza e activo.



Através dos contactos estabelecidos com a imprensa local, definiram-se algumas reportagens a serem elaboradas. Nesta feira, foram estabelecidos 10 novos contactos com operadores turísticos.



- **FITUR - Feria Internacional de Turismo**, de 31 de Janeiro a 04 de Fevereiro, Madrid - Espanha. A TURIHAB e a CENTER estiveram presentes no Stand oficial de Portugal representadas pelo Presidente da Direcção da TURIHAB e pela Directora de Marketing. A Fitur é um verdadeiro fórum de negócios para os profissionais do turismo. 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. Foram estabelecidos 15 novos contactos comerciais oriundos de diferentes mercados, para promover os **Solares de Portugal**.



- **Salon de Vacances**, Bruxelas - Bélgica, de 05 a 09 de Fevereiro. Esteve presente o Presidente da TURIHAB, Eng.º Francisco de Calheiros. Foi realizada pela TURIHAB em colaboração com a TAP Portugal, uma *Happy Hour Solares de Portugal*, para apresentação das vivências dos **Solares de Portugal**. Este evento contou com a presença de vários operadores turísticos e jornalistas oriundos de vários mercados internacionais.



- **BIT – Bolsa Internacional de Turismo**, Milão, Itália, de 19 a 22 de Fevereiro. Esteve presente a Directora de Marketing. A BIT é, sem dúvida, um evento obrigatório para o turismo Italiano e estrangeiro, constituindo uma excelente plataforma de promoção e de auscultação das tendências dos mercados. Durante a feira, a TURIHAB estabeleceu 7 novos contactos com operadores e agentes, estabeleceu 4 novos contactos com a imprensa que em muito vão contribuir para a promoção dos Solares de Portugal. Os turistas italianos são dos que mais visitam o nosso país por isso o mercado transalpino deverá ser uma forte aposta.



- **ITB –** De 11 a 15 de Março no Berlin Exhibition Grounds, em Berlim, Alemanha. Com a participação na feira da Directora de Marketing Dra. Maria do Céu Sá Lima. Um local de reunião de agências, operadores e segmentos ligados à indústria do turismo internacional. Foram efectuados



16 novos contactos com agentes promotores do Turismo Cultural e de Natureza, o Turismo Activo e desenvolvidos 4 novos contactos com a imprensa, ficando programado duas educacionais a organizar pela delegação de turismo em Berlim e pela empresa de comunicação BUERO da Olimar.



- **WTM** - Londres, Reino Unido - de 9 a 12 de Novembro. Esteve presente a Directora de Marketing. É a segunda principal feira 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 13 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**.



- **EIBTM** - Barcelona, Espanha - de 01 a 03 de Dezembro. Esteve presente a Directora de Marketing. Numa iniciativa promocional conjunta com o Porto Convention Bureau, a TURIHAB e a CENTER apresentaram os **Solares de Portugal**. A EIBTM é uma Feira de MICE - Negócios, Congressos e Incentivos. Trata-se da principal feira dedicada a impulsionar o Turismo de Negócios para empresas, um encontro de profissionais de todo o mundo. A apresentação dos Solares de Portugal foi das mais participadas, com 94 presenças que vieram dos diferentes quadrantes: do Turismo de Negócios, Operadores turísticos, Líderes de Opinião, Organizadores de conferências e eventos, entre outros.



4.4. Difusão - Imprensa, Brochuras e Publicações

Durante 2009, a TURIHAB foi contactada por mais de 95 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 26 notas de imprensa aos órgãos de informação nacionais e internacionais dando conhecimento das acções desenvolvidas pela TURIHAB.



Este Verão viaje no tempo com a CENTER

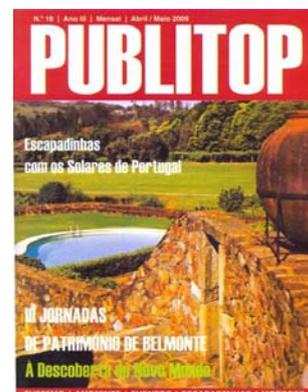
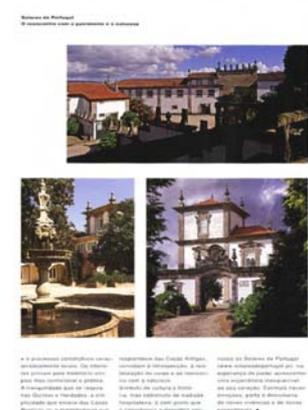
Durante a jornada dos Solares, a comunidade de Turismo de Habitação para o destino de férias, a TURIHAB, sempre a um só tempo, trabalha em estreita colaboração com a imprensa, a imprensa especializada e a imprensa geral, para apresentar a oferta de alojamento, lazer e serviços de qualidade que oferece aos seus hóspedes. A TURIHAB trabalha em estreita colaboração com a imprensa especializada e a imprensa geral, para apresentar a oferta de alojamento, lazer e serviços de qualidade que oferece aos seus hóspedes. A TURIHAB trabalha em estreita colaboração com a imprensa especializada e a imprensa geral, para apresentar a oferta de alojamento, lazer e serviços de qualidade que oferece aos seus hóspedes.

A TURIHAB e os **Solares de Portugal** foram notícia por mais de 95 vezes, sendo publicados artigos e reportagens em vários órgãos de Comunicação Social, nacional e estrangeira, dos quais destacamos:

- Imprensa nacional – o artigo “*Solares de Portugal - o reencontro com o património e a natureza*”, lançado na revista “Diplomatica”; a notícia “**Solares de Portugal** é um produto com qualidade reconhecida” e “*Este Verão viaje no tempo com a CENTER*” - apresentada na revista “Viajar”; várias reportagens na Revista Limiana; na revista Tudo sobre Jardins “*TURIHAB promove rede Casas no Campo na BTL*”; “*TURIHAB reuniu a grande família portuguesa na BTL-2009*” - jornal Altominho; *Solares de Portugal* lançam “*preço especial*” para fim-de-semana de Carnaval tradicional - jornal Presstur; *Primavera* traz novidades aos Solares de Portugal - Jornal Ambitur; “*Solares de Portugal propõem circuitos para escapadinhas de Primavera*” - Jornal Turisver; “Solares abrem Portas à Arte” - Jornal de Notícias; “*Solares de Portugal oferecem estadias*” - Visão; “Solares de Portugal potenciam o Ecoturismo” - Jornal Vianense; Ministro anuncia linha de crédito de 10 ME para Turismo de Habitação e em Espaço Rural - RTP, “*Solares de Portugal em promoção pela Europa*” - Jornal Opção Turismo; “*Dormir como um Príncipe nos Solares de Portugal*” - Jornal Expresso; as entrevistas realizadas no canal de TV Porto Canal no programa “Toma Café” e no programa “Porto Alive”; nas Rádios Ponte da Barca, Ondas do Lima, Altominho, Renascença; TSF e Rádio Comercial;

- Imprensa internacional – o artigo “*Pascua 2009 – Alla Scoperta delle Solares in Portogallo*”, publicado no site Il Turista.Info e a notícia “*Douro, in crociera sul fiume del Porto*” da revista italiana “*Bell'Europa*” (mercado italiano); a reportagem “*Lebensfreude und Glückbringer - Beim Johannistfest in Portugals Norden*”, lançada na revista “Hahn Airport Magazine” (mercado alemão); entrevista realizada na Televisão Húngara; programa “Paraisos Cercanos” na televisão espanhola TVE.

A TURIHAB efectuou acções de comunicação através dos diferentes meios de promoção e canais de distribuição a nível Nacional e Internacional: realizou *mailings* para operadores e clientes tendo distribuído 2.000 Mapas de Estradas dos **Solares de Portugal**; Distribui



1.000 livros de Prestígio dos Solares de Portugal; produziu 1.000 cd's e 1.000 DVD's Solares de Portugal.

A TURIHAB e a CENTER foram contactadas, por 135 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 94 contractos e 40 protocolos.

Os **Solares de Portugal** foram publicados em cerca de 65 brochuras e sites de operadores turísticos nacionais e internacionais. Destacam-se as inclusões dos **Solares de Portugal** nas brochuras de operadores turísticos dos mercados Alemão, Inglês, Francês, Americano, Australiano, Belga, Italiano, Canadano. Brasileiro, Espanhol, Holandês, entre outros.

Durante 2009, verificou-se um reforço da imagem dos Solares de Portugal e o lançamento das Casas no Campo em dez publicações, guias turísticos e manuais de férias.

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

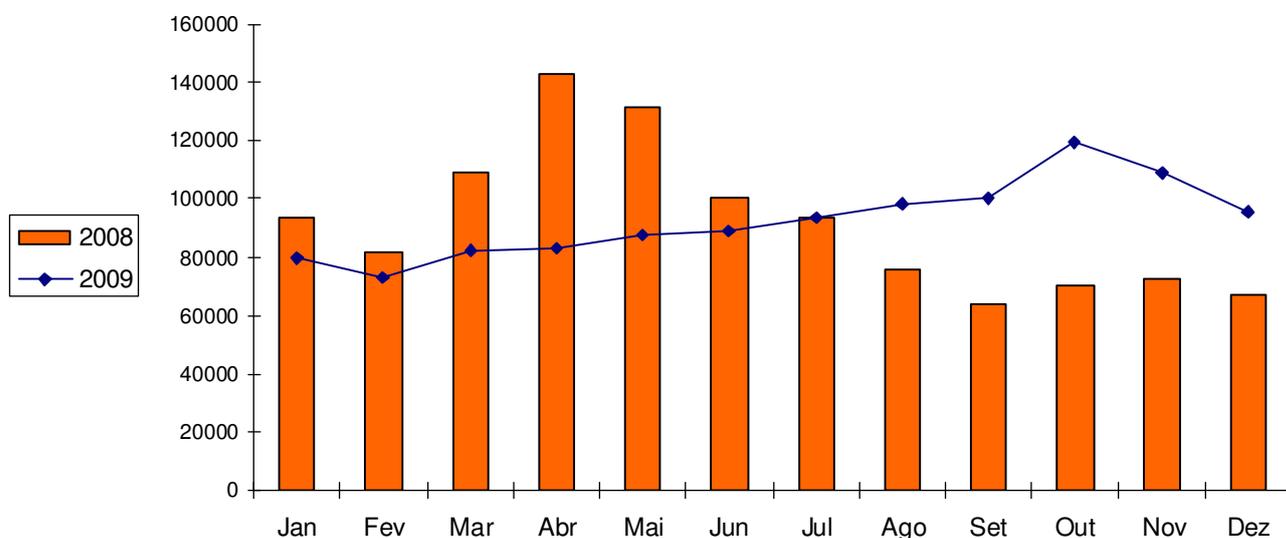
A TURIHAB, em 2009, fomentou o E-marketing e o E-commerce de modo a atrair e fidelizar clientes, agilizar as comunicações, através da Internet, entre associados e clientes, conquistar novos mercados e efectivar negócios, criando um novo canal de relacionamento com o “público” dos **Solares de Portugal** e das **Casas no Campo**.

A Internet é um canal de excelência de distribuição e de informação dos produtos, por isso, a TURIHAB dinamizou o Marketing Interactivo, através de campanhas publicitárias e acções promocionais on-line. Desenvolveu o Marketing Digital, oferecendo experiências on-line, com interacção em tempo real. Através dos seus diferentes websites apresentou todos os **Solares de Portugal**, com informação geral das Casas, características e envolvente.

Promoveu conjuntamente com a CENTER, a “Excelência da Imagem” da marca **Solares de Portugal** através do website www.solaresdeportugal.pt, www.turihab.pt; www.europetraditions.com; www.europe-traditions.com; www.europetraditions.eu; www.fazendasdobrasil.com ; www.center.pt e www.casasnocampo.net totalizando 1.112.000 visitas.



Gráfico N.º 4 - Visitas aos websites - comparação 2008 - 2009



A Web representa para a TURIHAB e para a CENTER o principal canal de distribuição. Durante 2009 foi iniciado um trabalho de profunda remodelação dos websites que promovem os **Solares de Portugal** e as **Casas no Campo**. O website da CENTER foi remodelado no 1º semestre de 2009 e o website dos Solares de Portugal foi remodelado no segundo semestre de 2009. Este trabalho foi essencial para a recuperação do número de visitas aos sites, que vinham registando um decréscimo significativo, essencialmente motivado por alterações de critérios dos motores de busca.

Comparando os registos de visitas de 2008 e 2009, verificou-se que no 1º semestre o número de vistas foi inferior ao ano anterior. No segundo semestre do ano, após a reformulação do site da CENTER,

registou-se um aumento do número de visitas, alcançando-se valores superiores ao ano anterior em todos os meses do segundo semestre. A TURIHAB continuará o esforço de reformulação dos websites nomeadamente do website das **Casas no Campo**

www.casasnocampo.net.

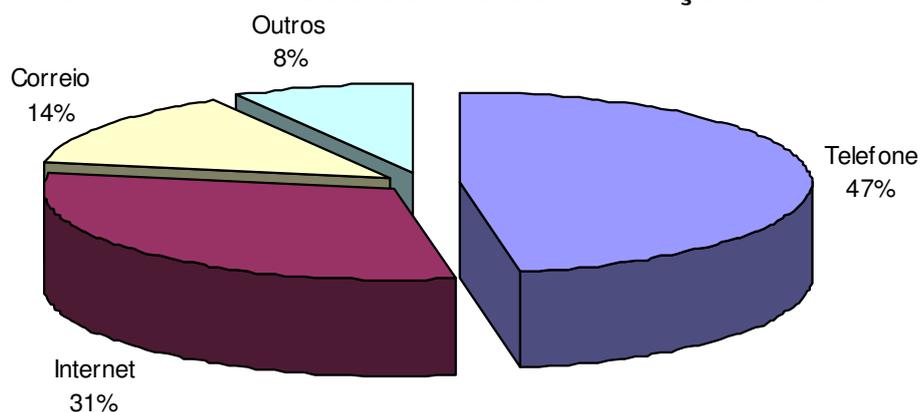
Gráfico N.º 5 – Formas de Contacto



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

As comunicações por meios electrónicos (emails e websites) representaram em 2009 mais de 73.7% (Ver Gráfico N.º 5) de todas as comunicações efectuadas, no entanto os custos destas comunicações, representam apenas 31% dos custos totais das comunicações realizadas (Ver Gráfico N.º 5).

Gráfico N.º 6 - Custos das Comunicações 2009



Os telefones representam 47% dos custos associados a comunicações e o correio 14%. Destaque-se o enorme esforço de redução de despesa que se traduziu numa redução dos custos associados a comunicações em mais de 10% face a 2008., atingindo-se a meta delineada.

5. CENTRAL DE RESERVAS

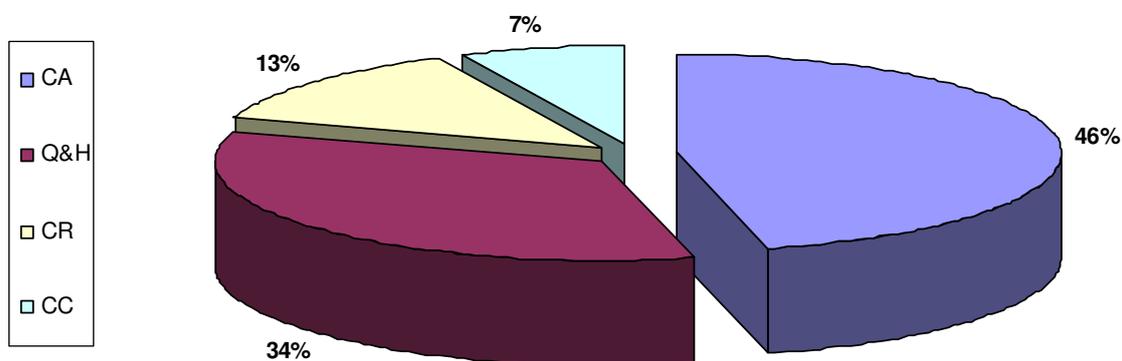
Neste capítulo apresenta-se a distribuição da oferta e as estatísticas de resultados de actividade da Central de Reservas em 2009.

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

A oferta dos **Solares de Portugal**, em Dezembro, correspondia a 93 Casas, todas certificadas de acordo com a ERS3001 edição 2 TH / TER, totalizando 594 Quartos e 1188 camas. A média de quartos por casa é de 6,53 Quartos/casa. 2009, foi o ano do lançamento da nova marca **Casas no Campo**, que representa uma oferta de 10 casas associadas.

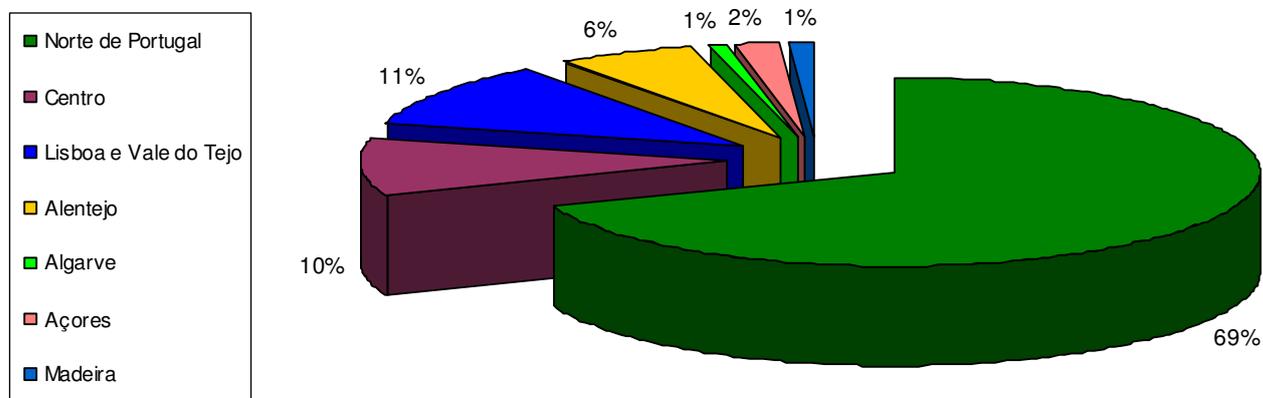
Nos gráficos que se seguem analisa-se a oferta dos **Solares de Portugal e Casas no Campo**, de acordo com a distribuição do produto por categoria e por distribuição geográfica.

Gráfico N.º 7 - Distribuição do produto por categoria - 2009



Na oferta *Solares de Portugal*, o grupo de **Casas Antigas** representa 46% da oferta total, as **Quintas e Herdades** 34% e as **Casas Rústicas** 13% (Gráfico N.º 7). A oferta **Casas no Campo** representa já 7%.

Gráfico N.º 8 - Distribuição do Produto por Agencias Promocionais - 2009



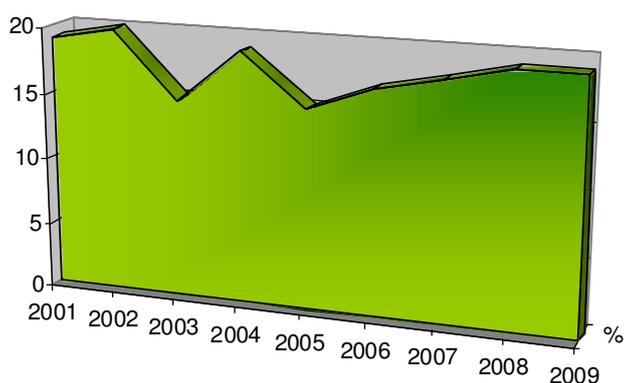
Analisando a oferta pela distribuição geográfica, verifica-se, á semelhança dos anos anteriores, que o Norte de Portugal, representa 70% da oferta, seguindo-se a região de Lisboa e Vale do Tejo com 11%, Centro com 10%, Alentejo com 6%, Açores com 2%, Algarve e Madeira com 1% (Gráfico N.º 8).

5.2. Avaliação da Taxa de Ocupação dos *Solares de Portugal*

A avaliação da taxa de ocupação será apresentada para a rede Solares de Portugal, uma vez que as Casas no Campo ainda estão em fase de lançamento não sendo representativa a taxa de ocupação.

5.2.1. Evolução da Taxa de Ocupação

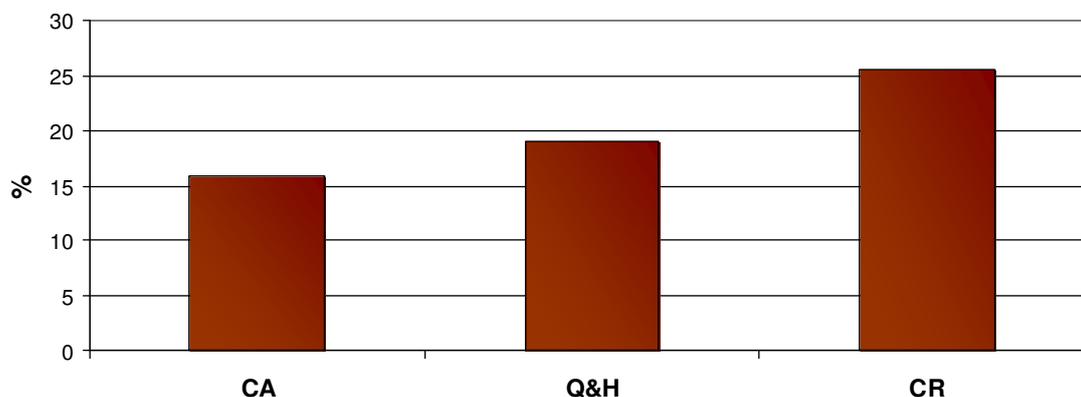
Gráfico N.º 9 - Evolução da Taxa de Ocupação



Os valores apresentados, no gráfico N.º 9, mostram a continuação de uma tendência de evolução positiva, da taxa de ocupação anual registada nos **Solares de Portugal**. Em 2009 registou-se uma taxa de ocupação anual de 19,5%, verificando-se um ligeiro aumento face aos valores do ano anterior. Para o aumento da taxa de ocupação muito contribuiu um conjunto de acções levadas a cabo pela TURIHAB e pela CENTER, que se traduziram num significativo número de reservas e que influenciou positivamente os valores finais da taxa de ocupação.

5.2.2. Taxa de Ocupação por Categoria

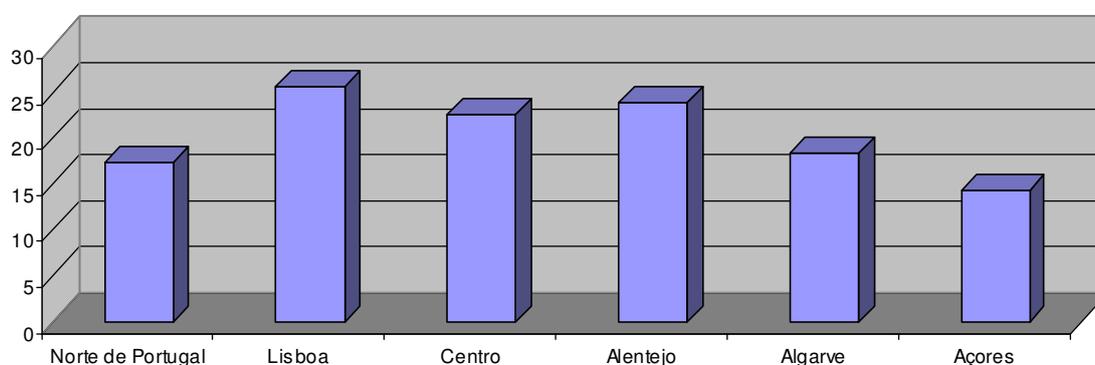
Gráfico N.º 10 - Ocupação Anual por Categoria - 2009



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 26%, seguindo-se as Quintas e Herdades com 19% e as Casas Antigas com 17% (gráfico N.º10). 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 Quintas e Herdades aumentou a sua ocupação revelando uma crescente procura pelo turismo activo e de natureza.

5.2.3. Taxa de Ocupação anual por Localização Geográfica

Gráfico N.º 11 - Taxa de Ocupação por Localização Geográfica - 2009



Analisando o gráfico N.º 11, relativo à taxa de ocupação por localização geográfica, verifica-se que as Casas da região de Lisboa e Vale do Tejo, as Casas do Alentejo e Centro são as que obtiveram melhor taxa de ocupação, tendo as duas últimas aumentado significativamente em relação ao ano anterior.

O Norte de Portugal e os Açores apresentam valores muito próximos do ano anterior. A região do Algarve foi a que registou, em 2009, uma ligeira diminuição na taxa de ocupação.

5.2.4. Taxa de Ocupação Mensal

Gráfico N.º 12 - Ocupação Mensal 2009

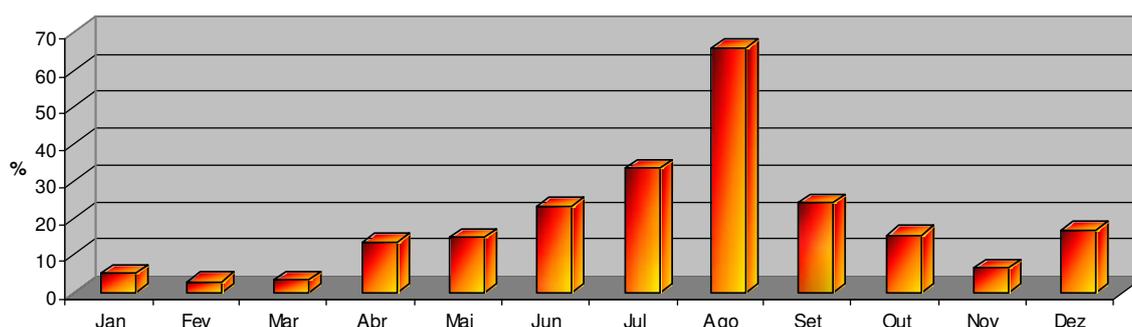
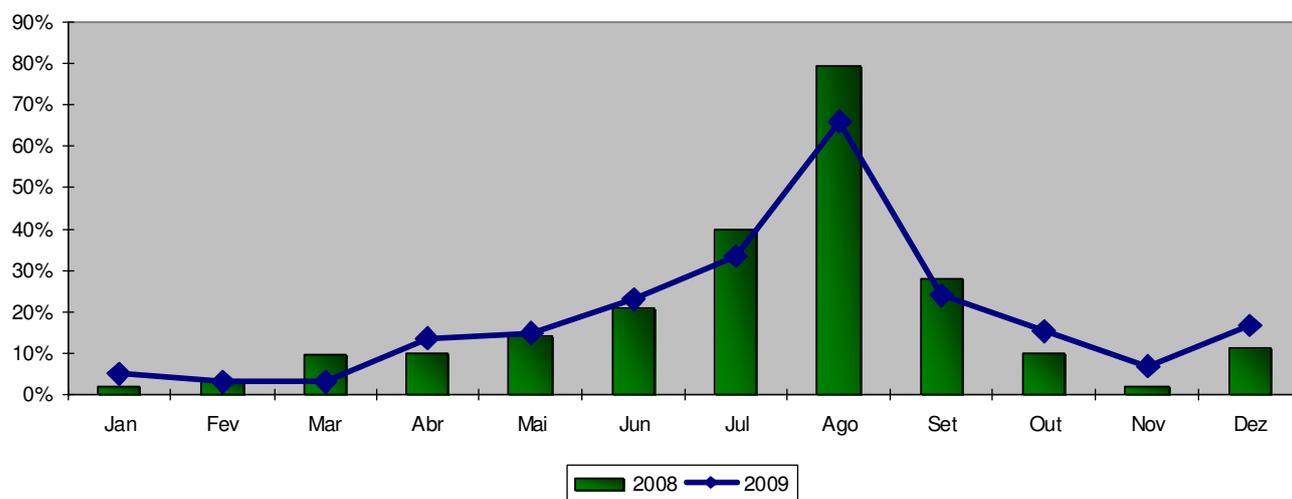


Gráfico N.º 13 - Taxa de Ocupação Mensal dos anos de 2008 e 2009

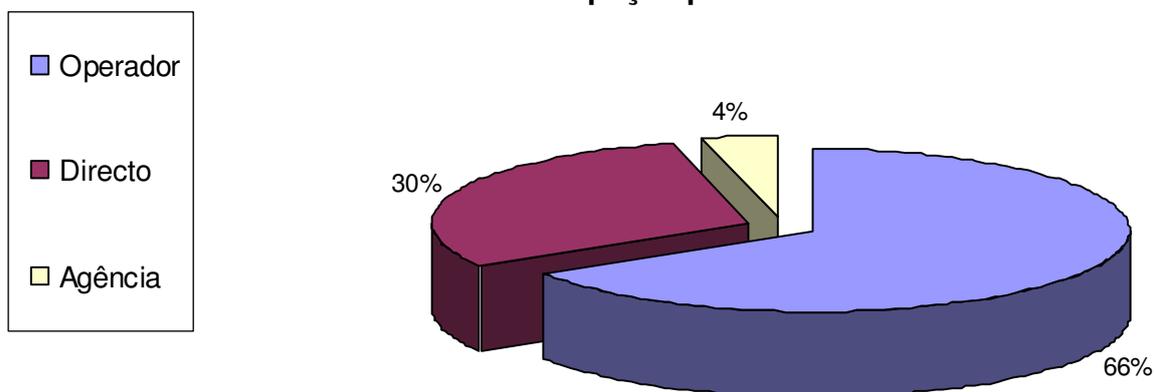


A ocupação mensal (gráfico N.º 12) revela que a sazonalidade é de facto muito acentuada no Turismo de Habitação e no Turismo no Espaço Rural. A ocupação é muito concentrada no mês de Agosto (taxa de 65%), no entanto em 2009 verificou-se uma descida na taxa de ocupação neste mês em relação ao ano anterior (78%) e um aumento ligeiro nos restantes meses. (Gráfico 13)

Junho (21%), Julho (30%) e Setembro (22%) apresentam valores de ocupação acima da média anual (19.5%). Todos os restantes meses apresentam valores abaixo da média anual, sendo que os meses de menor ocupação são Fevereiro e Março.

5.3. Ocupação por Entidade

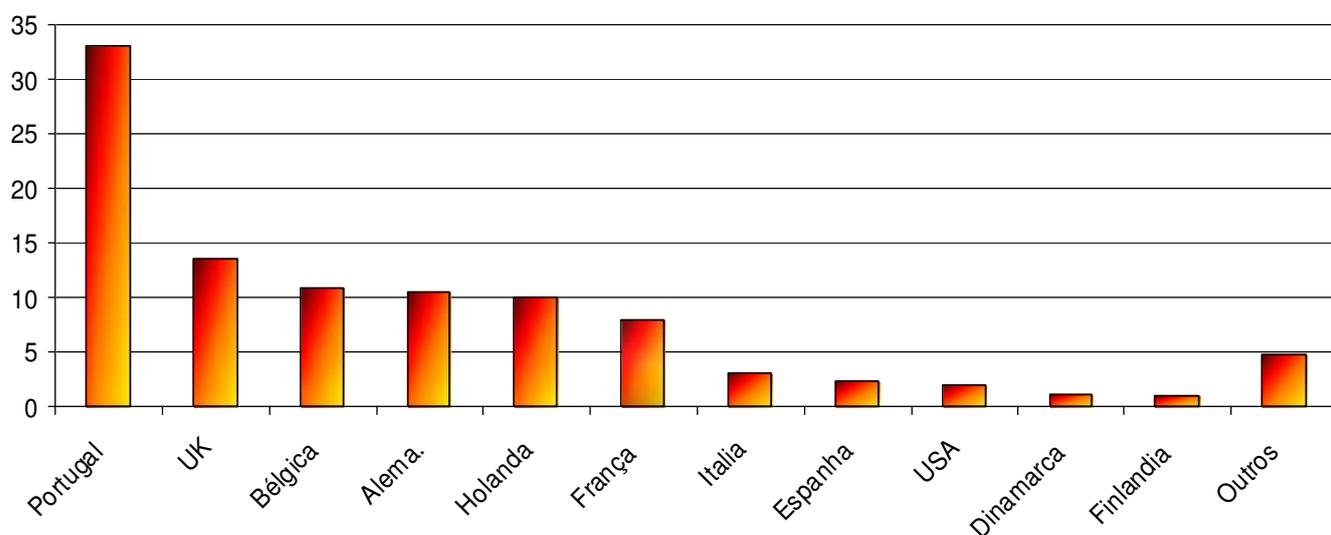
Gráfico N.º 14 - Ocupação por Entidade - 2009



No que respeita à ocupação por entidade, e analisando o gráfico N.º14, verifica-se que em 2009 a maioria da ocupação é resultado de reservas de Operadores Turísticos (66%). Os Clientes directos representaram 30% da ocupação e as Agências de Viagem, representam apenas cerca de 4% da ocupação.

5.4. Ocupação por mercados

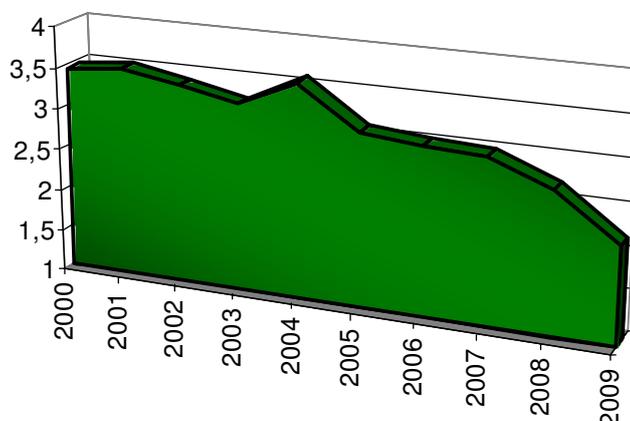
Gráfico N.º 15 - Ocupação por Mercados - 2009



No que diz respeito à procedência dos hóspedes dos **Solares de Portugal**, 67% são de origem estrangeira (Gráfico N.º 15). O mercado inglês, tradicionalmente o mais importante, registou uma quebra, não indo além dos 13% em 2009. Seguem-se os mercados: Belga (12%); alemão (11.5%), Holandês (10%), Francês (8,5%), e proveniente dos outros mercados 12%. Em 2009 o principal mercado dos **Solares de Portugal** foi o mercado Português (33%). Destaca-se o crescimento dos mercados Português, Belga e Holandês, fruto de intensas campanhas de promoção efectuadas pela TURIHAB e CENTER junto destes mercados.

5.5. Média de Noites por Reserva

Gráfico N.º 16 - Média de Noites por Reserva



A média de noites por reserva registada em 2009 foi de 2 noites/reserva. Este valor é inferior ao verificado no ano transacto, reflexo de um maior peso do mercado Português, tradicionalmente de fim-de-semana e de uma nova tendência dos mercados internacionais preferirem o turismo de *Touring* (circuitos temáticos).

6. CONCLUSÃO

A TURIHAB atingiu todas os indicadores e metas delineadas para 2009 e os objectivos definidos: promoveu novas formas de vivências e actividades lúdicas e desportivas que dinamizaram o potencial turístico das regiões, em que estão localizados os **Solares de Portugal** desenvolvendo um turismo alternativo sustentável; dinamizou o e-marketing e o e-commerce; fomentou as comunicações dos Associados e clientes através do sistema on-line e por meios electrónicos; reforçou a promoção em mercados estratégicos e emergentes; fortaleceu a excelência da imagem da rede **Solares de Portugal** e fomentou a satisfação do cliente e a sua fidelização aos **Solares de Portugal**; contribuiu para a transcrição da ERS3001 TH/TER para Norma Portuguesa; fomentou o associativismo, aumentando o número de Associados em 10%; 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 3%; reduziu em 10% 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 em 20%, reduzindo os custos de correio, telefones e faxes; aumentou ligeiramente as visitas aos websites, que promovem os **Solares de Portugal**; aumentou o número de reservas on-line em 10%; aumentou em 5% a presença dos **Solares de Portugal** nas brochuras e nos sites dos Operadores turísticos e em 10% a presença dos **Solares de Portugal** na imprensa.

7. SÚMULA DE ACTIVIDADES – 2009

Actividade	Data
Auditorias APCER - ERS3001 - Certificação dos Solares de Portugal	12, 13, 20, 21 e 22 Maio
Auditoria APCER - ISO 9001:2008 - TURIHAB / CENTER	20 Março
Avaliação da Satisfação de Clientes e Hóspedes	Jan. – Dez.
Help Desk para Apoio a Associados e Investidores	Jan. – Dez.
Campanhas “Vivências nos Solares de Portugal”	Jan. – Dez.
Educacionais	Jan. – Dez.
Anúncios e Publicidades	Jan. – Dez.
Workshops de divulgação	Jan. – Dez.
Seminários, conferencias e palestras	Jan. – Dez.
E-marketing e e-commerce	Jan. – Dez.
Face lift do Site Solares de Portugal	Setembro
Formação CENTERNET	Junho
Actualização dos sites da cooperação	Jan. – Dez.
Feira Vakantiebeurs - Holanda	12 a 15 Janeiro
Reuniões Hosted Buyers	21 a 24 Janeiro
Feira BTL – Portugal	21 a 25 Janeiro
Feira BTL Rural	25 e 26 Janeiro
Feira – FITUR – Espanha	28 Jan a 01 Fev
Salon de Vacances - Bruxelas	05 a 09 Fevereiro
Workshop ExpairTours - Portimar	09 e 10 Fevereiro
Feira BIT – Itália	19 a 22 Fevereiro
Feira ITB - Alemanha	11 a 15 de Março
Tabela de Preços 2010/2011	Junho.
Nova edição do Mapa de Estradas Solares de Portugal	Dezembro
Feira WTM - UK	09 a 12 Novembro
Transcrição da ERS3001 para Norma Portuguesa - CTT 144 e Subcomissão 7	Dezembro
Nova marca Casas no Campo	Jan. – Dez.
Reunião do Turismo do Porto e Norte de Portugal	11 Março
Sessão de apresentação de uma Nova Linha de Apoio para o Turismo de Habitação e Turismo no Espaço Rural	05 de Maio
Conferência "Territórios do Vinho: o Enoturismo como instrumento de valorização Territorial"	06 de Março
Educacional do Jornalista Mr. Niek Sterk aos Solares de Portugal, organizada em conjunto com o AICEP da Holanda	03 a 07 Maio

Grupo da Televisão Húngara para a realização de um programa sobre o Caminho de Santiago de Compostela	13 a 15 de Maio
CSI - Concurso de Salto Internacional	12 a 14 Junho
III Feira do Cavalo	25 a 28 Junho
Feira de Caça, Pesca e Lazer	24 a 26 Julho
Cooperação Pazos da Galiza	Agosto
Educacional Jornalista Manuel Mayer - Turismo de Portugal Berlim	05 a 08 Agosto
Conferência "Design of the Tourism Product and Analysis of its Technical and Economic Feasibility"	22 de Julho
Campanha TAP Victoria	Agosto
European Tourism Fórum	08 e 09 Outubro
Conferência "Tourism Hospitality in Great European Historic Houses"	13 e 14 Outubro
Educacional do Operador Girassol	07 de Outubro
Projecto Turismo Equestre - Turismo de Portugal	06 de Novembro
Educacional Jornalista Thomas Feix - Empresa de Comunicação da Olimar	06 a 13 de Dezembro
Reunião Turismo de Portugal - Promoção Solares de Portugal	Novembro
Forum de Cooperação Empresarial - Galiza e Norte de Portugal	27 de Novembro
Debate: Gestão de uma Holding Família com o Dr. Vasco de Mello	10 de Dezembro
Prémio APCER - Distinção TURIHAB pela "Certificação Solares de Portugal"	17 de Dezembro
Apresentação da linha de crédito para o TH e TER	17 de Dezembro
Feira EIBTM -Barcelona	01 a 03 Dezembro

7.AGRADECIMENTOS

A Direcção da TURIHAB - Associação do Turismo de Habitação agradece a todas as Instituições públicas e privadas, que contribuíram durante 2008 para o êxito da certificação e promoção dos Solares de Portugal, designadamente: o Ministério da Economia e Inovação; a Secretaria de Estado do Turismo; o TP – Turismo de Portugal; a AICEP; ERT – Entidades Regionais do Turismo; Secretaria de Estado do Turismo da Madeira; Entidade Regional do Turismo do Porto e Norte; Porto Convention Bureau e todas as agências promocionais de Turismo; a APCER; Associação Comercial do Porto; todas as delegações da AICEP no estrangeiro; a CCDR-N; a CCDR-C; a DRE do Norte; a VALIMAR ComUrb; a CIM do Alto Minho; o Município de Ponte de Lima; a CENTER – Central Nacional do Turismo no Espaço Rural; a ADRIL; a ADRIMINHO; a ATA -Associação do Turismo de Aldeia; o Instituto Politécnico de Viana do Castelo; a Universidade de Trás-os-Montes e Alto Douro; a Universidade do Minho; a Universidade de Aveiro; a Universidade de Bournemouth; a Associação Industrial do Minho; a DECO; a APAVT; a Confederação do Turismo; o INATEL; a Câmara de Comércio e Indústria Luso Alemã; a TAP; o BES – Banco Espírito Santo; 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; 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 2009.

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, 1 de Março de 2010

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