



## Plano de Atividades

Ano de 2022

A TURIHAB – Associação do Turismo de Habitação, em 2022, desenvolverá as suas ações em três vertentes estratégicas: o reposicionamento do Turismo de Habitação e do TER - Turismo no Espaço Rural, ancorado na imagem de Marca **Solares de Portugal** e **Casas no Campo**; a dinamização do *marketing digital*, relacional e emocional com base nas campanhas “Portugal de Raiz – viajar no tempo habitar o património” e “ Cada Casa uma vivência, cada estadia uma experiência”; e o reforço das parcerias, da cooperação e da comunicação de proximidade, assente no trabalho em rede e apoio aos associados, na integração do Centernet, a nova plataforma de reservas do Turismo de Habitação e do Turismo no Espaço Rural uma referência da **“Hospitalidade e a arte de bem receber em Portugal”**.

### VISÃO DA TURIHAB

Ser uma associação de excelência na organização, valorização da oferta e sustentabilidade do Turismo de Habitação e do Turismo no Espaço Rural; ter uma visão holística geradora de entendimentos e parcerias; ser inclusiva, criativa e inovadora na dinamização do TH e TER e proporcionar a fruição do património, das vivências e experiências dos **Solares de Portugal** e **Casas no Campo**.

### MISSÃO DA TURIHAB

A TURIHAB tem como principal missão apoiar os seus associados que se encontram inscritos nas modalidades de Turismo de Habitação (TH) e de Turismo no Espaço Rural (TER) e promover o desenvolvimento do associativismo e a diferenciação da oferta.

É sua missão garantir a valorização e a preservação do património, fomentar a genuinidade da oferta, a qualidade e autenticidade das marcas TH - **Solares de Portugal** e do TER - **Casas no Campo**; manter em funcionamento para os seus associados a central de reservas - CENTER – Central Nacional do Turismo no Espaço Rural; promover a consultoria, apoiar projetos e estudos, realizar jornadas, seminários, congressos e outros eventos similares, conducentes ao desenvolvimento e valorização do Turismo de Habitação e do Turismo no Espaço Rural; conduzir ações de promoção e comercialização tanto no estrangeiro como em Portugal; garantir aos hóspedes estadias tranquilas, marcadas pela originalidade, pelo bom gosto e pela tradição; preservar a diversidade do património arquitetónico e paisagístico; promover a nossa cultura e os nossos valores, a nossa arte de viver, a riqueza das nossas tradições, a hospitalidade e o acolhimento familiar.

É também missão da TURIHAB apoiar as casas associadas na informação do enquadramento legislativo, na informação do apoio financeiro que possam receber, nos programas a que se podem candidatar, na criação de novos produtos de animação, na interpretação dos recursos locais para dinamização de circuitos temáticos e promoção da arte de bem receber nos **Solares de Portugal** e **Casas no Campo**.

## INTRODUÇÃO

A TURIHAB conjuntamente com a CENTER, considera que 2022 será o ano da recuperação do Turismo de Habitação e do Turismo no Espaço Rural, da superação dos indicadores de reservas pré-pandemia e da nova era digital da Associação.

Tendo em consideração as novas tendências da procura, o Turismo de Habitação representa, nestes novos tempos, o modelo de turismo e de oferta mais adequada em termos de segurança sanitária e na abertura a novos segmentos de mercado.

Somos nesta fase um conjunto de casas que constituem o produto ideal para quem procura segurança, quem criou novos hábitos de higiene e para os novos hóspedes que por força da necessidade de encontrar destinos de férias seguros descobriram esta nossa oferta turística.

Oferecemos hospitalidade em todas as suas vertentes e sentidos apuados na forma de bem receber, mas também garantimos segurança, higiene e liberdade de viver próximo da natureza. Conjugamos assim o alojamento com experiências únicas da vivência do património arquitetónico e paisagístico, criando estadias que ficam na memória.

As nossas casas garantem qualidade, fomos certificados com a norma portuguesa do TH e do TER, cumprimos com as recomendações estabelecidas e estamos aptos para fazermos parte da mudança para o futuro em termos da digitalização.

Criaremos mecanismos para apoiar os associados na implementação a digitalização dos processos e procedimentos para se evitar consumos desnecessários.

Estudaremos conjuntamente com os nossos Associados novas medidas, mais sustentáveis e que se coadunem com a autenticidade e a nossa oferta de identidade do Turismo de Habitação e do TER. Estaremos na vanguarda do Turismo, de pessoas com pessoas e para as pessoas. Pretendemos humanizar a oferta, contribuir para melhorar a hospitalidade, qualificar a oferta, sempre em articulação com o saber, o estar e a dedicação dos anfitriões.

## 1. O MODELO TURIHAB NA VANGUARDA DAS NOVAS TENDÊNCIAS DA PROCURA

Os mercados, as viagens e as motivações dos novos viajantes, estão a sofrer grandes transformações. A TURIHAB está atenta às novas tendências dos hóspedes, às novas motivações geradas por esta pandemia. Percebemos que os hóspedes procuram agora mais a tranquilidade, o repouso, a segurança sanitária, a proximidade com a natureza, o estar ao ar livre e a autenticidade dos locais. Pretendemos contribuir para valorizar a oferta com produtos complementares ao alojamento, adaptar a oferta à procura, melhorar ainda mais a hospitalidade e a arte de bem receber nos **Solares de Portugal** e **Casas no Campo**.

A TURIHAB desenvolverá com todas as casas associadas itinerâncias que contemplem atividades ao ar livre e de lazer no exterior, que sejam de baixo impacto no meio ambiente e que proporcionem uma proximidade e fruição da natureza. É para nós cada vez mais importante a valorização do património cultural, natural e paisagístico de cada casa.

Promoveremos atividades que envolvam, a inventariação de valores patrimoniais, a criação de novos percursos pedestres e itinerâncias, a organização de visitas a sítios e jardins históricos e a parques e jardins contemporâneos, o planeamento de visitas às Áreas Protegidas, aos Geoparques, às Reservas da Biosfera, aos Sítios Ramesar, às Reservas Biogenéticas, aos locais Património Mundial e aos marcos históricos da identidade nacional, para o conhecimento dos valores naturais e culturais.

Neste sentido, pretende-se que o resultado deste planeamento seja o de se proporcionar aos hóspedes visitas e também caminhadas nos espaços florestais, nos pomares e nas

matas das quintas e a prática de agricultura em hortas em modo biológico, para que se crie um conjunto de mais-valias da nossa oferta.

Pretende-se que com todo este conjunto de atividades se estabeleçam relações duradouras e se fidelizem os nossos hóspedes, para que estes promovam o destino Portugal nas suas terras de origem e contribuam para o nosso desenvolvimento económico.

Pretendemos fazer uma coletânea das plantas comestíveis das nossas casas associadas, para futura publicação. Faremos também programas complementares às estadias, de passeios pedestre, a cavalo e de bicicleta, dinamizaremos as atividades de observação da fauna e da flora e de interpretação da paisagem, com o tema “Vivências e Experiências”.

O turismo sustentável é um dos princípios pilares do desenvolvimento do Turismo de Habitação e do TER para o ano de 2022. A TURIHAB pretende reforçar as itinerâncias e percursos alicerçados na valorização do património histórico, arquitetónico, paisagístico, cultural e ambiental das casas associadas e promover as regiões onde se localizam os **Solares de Portugal** e **Casas no Campo**.

## 1.1. POSICIONAMENTO DO TURISMO DE HABITAÇÃO E TER NESTA NOVA ERA DIGITAL

A TURIHAB atenta às novas tendências e necessidades do mercado, cada vez mais dinâmico, com maiores exigências de segurança sanitária e física das nossas casas, mais exigente e à procura de produtos e serviços de excelência, com as novas funcionalidades no *website Solares de Portugal*, interligará a sua plataforma virtual com as redes de promoção internacionais através do novo sistema de reservas, o CENTERNET, para fomentar as parcerias com os agentes e operadores turísticos e aumentar a competitividade e a ocupação dos **Solares de Portugal** e das **Casas no Campo**.

Neste sentido, a TURIHAB, conjuntamente com a CENTER, implementará ações de formação do novo sistema CENTERNET e em competências digitais comportamentais e linguísticas, em *webinar*, para os anfitriões e os colaboradores das casas associadas.

O *marketing digital* será uma aposta cada vez maior para reforçar as marcas da TURIHAB no mercado nacional e internacional, através de diversas plataformas de reservas, pela promoção nas redes sociais de forma a conquistar e fidelizar clientes, gerar novos negócios, consolidar e angariar novos mercados geradores de hóspedes para as casas associadas.

A TURIHAB promoverá a diferenciação da rede **Solares de Portugal** e **Casas no Campo** através da nova *logomarca*, da valorização da certificação “Marca Portugal” e da NP 4494 do Turismo de Habitação e do Turismo no Espaço Rural.

A TURIHAB produzirá vários circuitos com todas as casas associadas baseado no novo guia “Saberes e Sabores Avoengos”, que será um excelente instrumento de *marketing* para a promoção dos **Solares de Portugal** e **Casas no Campo**.

A TURIHAB, conjuntamente com os seus Associados e a CENTER, continuará com a criação das itinerâncias “Vivências e Experiências”, revitalizando a fruição do património cultural e natural e a arte de bem receber no Turismo de Habitação e no Turismo no Espaço Rural em Portugal e reforçando a diversidade e identidade cultural vivenciadas nos **Solares de Portugal** e nas **Casas no Campo**.

## **1.2. EXPORTAR O MODELO TURIHAB – “CADA CASA UMA VIVÊNCIA, CADA ESTADIA UMA EXPERIÊNCIA”**

A qualificação dos **Solares de Portugal, das Casas no Campo** e a monitorização implementada, ao longo dos anos, permitiu consolidar as bases de um modelo referencial para o Turismo de Habitação e o Turismo no Espaço Rural, dinamizar um processo de melhoria contínua e assegurar uma evolução gradual da qualidade. Esta qualificação tem contribuído para a competitividade internacional da oferta do TH e TER e constitui um argumento de *marketing* para as casas associadas da TURIHAB.

A TURIHAB integra a CT 144 - Comissão Técnica de Normalização para o Turismo, do Turismo de Portugal, responsável pela normalização do Turismo, pelo desenvolvimento da NP 4494 do TH e TER e do manual interpretativo e de boas práticas, implementado nas casas associadas da TURIHAB.

A TURIHAB, consciente da importância do modelo de qualificação criado, submeterá ao Turismo de Portugal uma proposta para a divulgação da NP4494 e do manual interpretativo de TH /TER junto das Camaras Municipais, assim como o apoio para a sua implementação, promoção e internacionalização.

A internacionalização da Norma Portuguesa aplicável ao Turismo de Habitação e ao Turismo no Espaço Rural é um projeto de grande alcance, quer no plano da visibilidade deste produto, quer como contributo para as atuais dinâmicas internacionais do turismo de excelência, que muito prestigiará Portugal.

Objetiva-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.

Objetiva-se ainda a internacionalização do modelo de qualificação dos **Solares de Portugal** e das **Casas no Campo**, nos mercados onde a TURIHAB já tem parcerias consolidadas.

## **2. ASSOCIATIVISMO - GARANTIA DE GENUINIDADE E AUTENTICIDADE**

Para garantir a genuinidade e autenticidade da oferta a TURIHAB reforçará o associativismo com o apoio aos associados na valorização do Turismo de Habitação e do Turismo no Espaço Rural (Agroturismo e Casas de Campo), tendo em consideração as novas tendências do mercado.

A TURIHAB promoverá sessões de esclarecimento, via digital, para a sensibilização e informação das Casas sobre este modelo de qualidade da TURIHAB, a monitorização dos serviços usufruídos nos **Solares de Portugal** e nas **Casas no Campo** consequente melhoria contínua, de acordo com a certificação implementada.

A TURIHAB, como primeira responsável pela imagem e qualificação das casas associadas, tem a incumbência de coordenar e de acompanhar todo o processo de melhoria contínua dos serviços. No entanto é fundamental a responsabilidade e o empenho dos associados para a implementação das ferramentas de monitorização do Sistema de Qualidade de toda a rede **Solares de Portugal** e **Casas no Campo**.

A TURIHAB, através do seu *Help Desk* – Gabinete de Apoio, apoiará os associados e os empreendimentos nos processos de requalificação, potenciando novos associados e a valorização da oferta do Turismo de Habitação e do Turismo no Espaço Rural.

A TURIHAB desenvolverá parcerias com o Turismo de Portugal, com as Entidades Regionais de Turismo e os Municípios, bem como com outras entidades, públicas e privadas, que contribuam para a requalificação e posicionamento do TH e do TER.

A TURIHAB tem por objetivo, promover conceitos de melhoria contínua dos serviços prestados, consolidar o sistema de Gestão de Qualidade dos **Solares de Portugal** e das **Casas no Campo**, potenciar os novos associados, valorizar o associativismo e fomentar novas parcerias.

### 3. AÇÕES DE *MARKETING DIGITAL*, RELACIONAL E EMOCIONAL

Nesta nova era da digitalização, de inovação e de criatividade, fomentaremos o trabalho em rede com as casas associadas e os parceiros nacionais e internacionais, a promoção da nova imagem de marca **Solares de Portugal** e **Casas no Campo** e a sua internacionalização.

A TURIHAB lançará novas campanhas de promoção, com o mote “**VIVÊNCIAS E EXPERIÊNCIAS**”, potenciando o turismo de natureza, o enoturismo e as atividades de turismo ativo nas casas associadas. Com o tema “**A Arte de Bem Receber**”, pretende-se promover, também, a hospitalidade e o turismo cultural para atingir novos clientes e novos segmentos de mercado.

Dinamizar-se-ão as campanhas associadas aos slogans “Portugal de Raiz”; e “Portugal Campo e Mar”, dando continuidade às itinerâncias criadas “Viajar no Tempo, Habitar o Património”.

A TURIHAB, conjuntamente com a CENTER, continuará a promover os circuitos temáticos, já publicados em brochura, e organizará pacotes de fim de semana e itinerários temáticos para conquistar nichos de mercados emergentes e revitalizar as atividades criativas de cada casa.

A TURIHAB, em 2022, fomentará 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 efetivar negócios, criando um novo canal de relacionamento com os potenciais hóspedes 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 fomentará o *marketing* interativo e relacional, através de campanhas publicitárias e ações promocionais *online*. Pretende também promover a “Excelência da Imagem” da Marca Nacional n.º 289755 **Solares de Portugal** e **Casas no Campo** através dos seus diversos *websites*, priorizando o [www.solaresdeportugal.pt](http://www.solaresdeportugal.pt). Desenvolver-se-á ainda o *marketing digital*, oferecendo experiências *online*, com interação em tempo real. O *e-marketing* e o *e-commerce* vão permitir fortalecer a marca a nível nacional e internacional e fidelizar os clientes dos **Solares de Portugal** e **Casas no Campo**.

Conjuntamente com a CENTER continuaremos a desenvolver ações de divulgação dos **Solares de Portugal** e **Casas no Campo** em todos os mercados de proximidade e nos mais importantes novos mercados (USA, Brasil, Canadá, Japão e Austrália), para manter a presença das marcas e todo o trabalho desenvolvido nos anos anteriores, conscientes que o ano de 2022 será ainda um ano difícil para captar hóspedes desses mercados emissores.

Pretendemos manter o envolvimento dos principais operadores turísticos e através das plataformas digitais, no sentido da angariação de reservas e aumentar a procura das casas associadas.

O nosso maior enfoque em termos promocionais em 2022 será a nível nacional, fomentaremos a integração dos **Solares de Portugal** e das **Casas no Campo** em iniciativas e campanhas promovidas pelas Entidades Regionais de Turismo e pelo Turismo de Portugal.

Continuaremos a participar em eventos que manifestem interesse para a promoção dos **Solares de Portugal** e das **Casas no Campo**, tais como reuniões, seminários, *workshops* e videoconferências e desenvolveremos ações de promoção por diversos canais com as entidades públicas e privadas com quem temos protocolos.

Efetuiremos ações de comunicação através dos diferentes meios de promoção e canais de distribuição a nível nacional e internacional:

- a) difundir permanentemente brochuras e material multimédia dos **Solares de Portugal** e das **Casas no Campo**, com informação da oferta, facilidades e respetivos preços;
- b) realizar *maillings* para operadores e clientes com o Mapa de Estradas dos **Solares de Portugal** e das **Casas no Campo** e o novo guia dos “Saberes e Sabores Avoengos”;
- c) apresentar todos os **Solares de Portugal** e as **Casas no Campo**, através dos seus diferentes *websites*, com informação geral das Casas, características e envolvente;
- d) desenvolver conjuntamente com a CENTER ações de divulgação e promoção nos seus *sites* para fidelização dos clientes **Solares de Portugal** e **Casas no Campo**;
- e) promover as reservas *online* através dos novos canais digitais e das redes sociais;
- f) apresentar os **Solares de Portugal** e **Casas no Campo** em *workshops* e eventos do setor a nível nacional e internacional;
- g) organizar visitas educacionais que sejam possíveis de realizar para operadores turísticos e jornalistas nacionais e estrangeiros;
- h) efetuar inserções publicitárias em imprensa da especialidade;
- i) promover a publicação dos **Solares de Portugal** e **Casas no Campo** em brochuras de operadores turísticos e nos meios de comunicação social, a nível nacional e internacional.

Com estas ações de *marketing*, objetivamos promover novas formas de vivências e atividades lúdicas e criativas que dinamizem o potencial e a oferta das regiões, em que estão localizados os **Solares de Portugal** e as **Casas no Campo** e desenvolvam um



turismo sustentável em que o turista é recebido pelos anfitriões como “residente temporário e um amigo”; internacionalizar o Modelo de Qualificação dos **Solares de Portugal** e das **Casas no Campo**; desenvolver o *e-marketing* e o *e-commerce*; fomentar as comunicações dos associados e clientes através do sistema *online* e por meios eletrónicos; reforçar a promoção em mercados estratégicos e emergentes; fortalecer a excelência da imagem da rede **Solares de Portugal** e das **Casas no Campo** e fomentar a satisfação do cliente e a sua fidelização aos **Solares de Portugal** e às **Casas no Campo**.

#### 4. PRINCIPAIS INDICADORES E METAS A ATINGIR EM 2022

A TURIHAB, conjuntamente com a CENTER, objetiva atingir em 2022 as seguintes metas:

- a) implementar na totalidade o novo sistema de reservas *online*;
- b) fomentar o associativismo e manter o número de associados;
- c) dinamizar 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;
- d) aumentar o número de reservas *online* em 10%;
- e) aumentar a taxa de ocupação das Casas, através da Central de Reservas em 10%;
- f) aumentar o número de comunicações *online* com as Casas e reduzir 10% os custos de comunicações, através duma gestão integrada dos sistemas internos da TURIHAB e da CENTER;
- g) aumentar as visitas aos *websites* dos Solares de Portugal, que promovem a TURIHAB e a CENTER em 10%;
- h) aumentar a presença dos **Solares de Portugal** e **Casas no Campo** na imprensa e nas plataformas digitais em 5%.

#### 5. PLANO DE AÇÕES PREVISTAS PARA 2022

Atividade 2022	Data Prevista
Formação do novo sistema de reservas <i>online</i> para os associados e parceiros	Janeiro - Março
Realização de auditorias de acompanhamento NP 4494 - Certificação dos Solares de Portugal e das Casas no Campo (via <i>webinar</i> )	Abril - Maio
Realização de Auditorias Internas NP 4494 - qualificação das casas associadas	Janeiro – Dezembro
Realização de Auditorias Mistério NP 4494 - Certificação dos Solares de Portugal e Casas no Campo	Janeiro – Dezembro
Autoavaliações da NP 4494 - Certificação dos Solares de Portugal e Casas no Campo	Fevereiro - Março

Realização de avaliação da satisfação de clientes TURIHAB/CENTER	Janeiro – Dezembro
Realização de avaliação da satisfação de hóspedes Solares de Portugal/Casas no Campo	Janeiro – Dezembro
Manutenção do <i>Help Desk</i> digital para apoio a associados e promotores TH/TER	Janeiro – Dezembro
Realização de campanhas promocionais do programa “Vivências e Experiências”	Junho – Dezembro
Realização de anúncios e publicidade	Abril – Dezembro
Participação em <i>workshops, via digital</i> , de divulgação	Janeiro – Dezembro
Participação em seminários, congressos, conferências e palestras	Janeiro – Dezembro
<i>Realização de ações de e-marketing e e-commerce</i>	Janeiro – Dezembro
Colocação de novos conteúdos nos <i>sites</i>	Janeiro – Maio
Realização de ações de formação sobre o CENTERNET	Janeiro – Maio
Definição da Tabela de Preços para o ano 2023	Maio
Difusão do Mapa de Estradas dos Solares de Portugal	Janeiro – Dezembro
Realização da coletânea das plantas comestíveis das Casas TURIHAB	Janeiro – Dezembro

Ponte de Lima, 30 de novembro de 2021

## A DIREÇÃO