



Plano de Actividades

Ano de 2011

A TURIHAB – Associação do Turismo de Habitação, em 2011, desenvolverá o seu plano de actividades em três vertentes fundamentais: **Associativismo e Cooperação** com a concepção e desenvolvimento do modelo de qualificação do Turismo de Habitação e do Turismo no Espaço Rural e a implementação da NP4494:2010; **Dinamização do produto “Campo”** e a sua internacionalização, com a criação de itinerários, circuitos temáticos e campanhas; **desenvolvimento de acções de marketing**, e-commerce e e-marketing para a promoção das marcas TURIHAB: **Solares de Portugal** e **Casas no Campo**.

1. Associativismo e Cooperação

O Ano 2011 configura-se cheio de desafios, de mudanças e de oportunidades. Albert Einstein dizia que a crise é a maior bênção que as pessoas e os países podem ter, pois a crise trás progressos, criatividade e méritos. É da crise que nasce a invenção, os descobrimentos e as grandes estratégias. É na crise que emerge o melhor de cada um, por isso trabalharemos com energia e vamos superar em conjunto todas as adversidades.

Este ano será difícil mas promissor, os desafios serão muitos, teremos que desenvolver novas estratégias para enfrentarmos todas as ameaças e dificuldades, teremos que reforçar o associativismo, teremos que ter engenho e arte para posicionarmos as nossas organizações na senda do crescimento e inovação tecnológica para garantirmos novos mercados e melhorar as ocupações das casas associadas.

Será esta a oportunidade para consolidarmos o envolvimento dos Associados em todas as actividades desenvolvidas, pela Associação, através da implementação de um sistema de vídeo-conferência, que poderá futuramente constituir a base para a realização das reuniões de Assembleia Geral e outras que se considerem importantes para dinamização da Associação.

1.1. Reforçar a Genuinidade e Autenticidade do TH e TER

Para garantir a genuinidade e autenticidade da oferta a TURIHAB reforçará o Associativismo com o apoio aos Associados. A TURIHAB promoverá sessões de esclarecimento para a sensibilização e informação das Casas sobre a nova legislação, o modelo de qualidade, a

monitorização dos serviços de acolhimento e consequente melhoria contínua, de acordo com a Norma Portuguesa para o Turismo de Habitação e Turismo no Espaço Rural, NP 4494:2010

A TURIHAB, como primeira responsável pela imagem e qualidade da rede **Solares de Portugal** e da **rede 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 é fundamental para a implementação das ferramentas de monitorização do Sistema de qualidade das redes.

A TURIHAB reforçará a oferta existente do TH e TER através da diferenciação e a valorização das marcas **Solares de Portugal** e **Casas no Campo**. Todas as casas classificadas em Turismo de Habitação serão incluídas nos **Solares de Portugal**; As casas classificadas em TER (Agroturismo, Casas no Campo), integrarão as **Casas no Campo**.

A TURIHAB, através do seu Help Desk – Gabinete de Apoio, apoiará os Associados e os empreendimentos nos processos de qualificação, 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, as Entidades Regionais de Turismo e as Câmaras Municipais e outras entidades, publicas e privadas, que contribuam para a correcta requalificação do TH e do TER e sua internacionalização.

1.2. Concepção e Desenvolvimento do Modelo de Qualificação TH /TER

A TURIHAB é membro da CT 144 - Comissão Técnica de Normalização para o Turismo, do Turismo de Portugal, entidade responsável pela normalização do Turismo Português, e a Subcomissão 7 que elaborou a norma para o TH e TER – a NP4494:2010. Esta nova norma Portuguesa desenvolvida para o Turismo de Habitação e Turismo no Espaço Rural vai contribuir grandemente para a melhoria contínua ao nível dos serviços prestados pelos empreendimentos e criar condições para que a certificação se processe de uma forma natural para melhorar a gestão dos empreendimentos e transmitir uma boa experiência aos hóspedes.

Durante 2011, a TURIHAB fará a concepção e desenvolvimento do modelo de qualificação TH /TER para a implementação da certificação através da NP4494:2010 nas unidades de TH e TER suas Associadas.

A TURIHAB apresentou o **projecto “Qualificação do Turismo no Espaço Rural” ao Programa para a Rede Rural Nacional**.

Esta candidatura pretende constituir-se como um projecto-piloto de certificação dos Associados, a título demonstrativo e com carácter reprodutor, fornecendo a todos os interessados e promotores do TH e TER as ferramentas necessárias conducentes à sua certificação individual ou em rede. Pretende, ainda, dinamizar um processo integrado de

melhoria contínua da qualidade dos serviços prestados a turistas e visitantes, pelas casas Turismo de Habitação e Turismo no Espaço Rural, reforçando a qualidade da oferta e dinamizando novos segmentos de mercado; e assegurar a divulgação do processo de qualificação TH /TER, junto dos empresários/proprietários e outros colaboradores das unidades de alojamento TH/TER, administração pública, distribuidores e consumidores.

No âmbito deste projecto, a TURIHAB desenvolverá as seguintes tarefas: o levantamento das necessidades/preparação do sistema de qualidade, edição dos manuais técnicos e de serviço, elaboração dos conteúdos para o Manual de Boas práticas, acompanhamento e preparação das Auditorias de certificação nas unidades TH/TER, implementação de sistemas de avaliação de serviços nas casas TH/TER, criação e organização de um serviço de informação, destinado a prestar esclarecimentos sobre a qualificação e a qualidade em geral, acções de sensibilização, adaptação do portal da TURIHAB para difusão e transferência dos padrões de qualidade e apoio aos associados e outros promotores TH /TER, criação de um sítio de internet, específico, para difusão e partilha dos conhecimentos adquiridos e realização de um Seminário final internacional para o qual serão convidados Entidades Nacionais e Internacionais ligadas aos sectores do Turismo e da Qualidade.

Serão ainda convidados diversos oradores, especialistas em diferentes áreas do Desenvolvimento Rural sustentável e Economia Rural.

Com a concretização deste projecto, ficamos com a garantia de podermos promover a qualidade e diferenciação da Turismo de Habitação e do Turismo no Espaço Rural com o reforço da imagem de marca dos **Solares de Portugal** e das **Casas no Campo** e internacionalizar o modelo de normalização e qualificação implementado.

2. Dinamização do Turismo no Campo

Ao longo da última década, tem-se verificado uma deslocação do destino de férias para o “CAMPO” em contraponto com o tradicional sol e mar. Há uma tendência para a valorização dos recursos endógenos e de actividades de lazer. Os turistas nacionais procuram férias activas e o contacto com a natureza. Os turistas estrangeiros procuram a experimentação e vivências associadas ao turismo cultural, patrimonial, ambiental e aos circuitos temáticos. Estas tendências consubstanciam-se no produto “CAMPO”, onde os **Solares de Portugal** e nas **Casas no Campo**, tem forte presença associado a um conceito de autenticidade e qualidade, valorização do património e da hospitalidade portuguesa.

Verifica-se, ainda, uma crescente tendência para a experimentação e vivências, touring cultural, autenticidade do património (rural, cultural, arquitectónico e paisagístico). Há uma crescente procura por um turismo temático e activo (jardins, gastronomia, vinhos, cavalos, passeios pedestres, etc.).

2.1. Circuitos Temáticos e Novas Campanhas Promocionais

A TURIHAB continuará a promover os circuitos temáticos, já publicados em brochura, sob o mote “**Cada Casa uma vivência, cada visita uma experiência**”, organizará pacotes de fim-de-semana e itinerários temáticos para conquistar nichos de mercados emergentes, diminuir a sazonalidade e revitalizar actividades nos *Solares de Portugal* e nas *Casas no Campo*. Estes circuitos pretendem abranger todas as casas associadas na TURIHAB tendo em conta a especificidade de cada casa e da região do País em que está inserida e as novas tendências da procura. Criaremos novos circuitos com as seguintes temáticas: “Circuitos de Caça ao Tesouro”, “Noites de Sonho”, “Dormidas com História”, “Paraísos perdidos”, “Paisagens de encanto”, “Mistérios guardados”, “Contos e memórias”, “Esconderijos românticos”, para venda directa ao público, aos agentes turísticos e empresas, como meio de dinamização da ocupação e promoção dos seus Associados.

Para o sucesso destas novas campanhas será essencial o contributo de todas as Casas associadas.

2.2. Projecto “Criação de Itinerários Equestres”

A TURIHAB apresentou ao Turismo de Portugal uma candidatura para a execução de um projecto de “Criação de itinerários equestres”, para potenciar o turismo equestre e fomentar o trinómio Turismo de Habitação, TER e Turismo Equestre, divulgando um património incontornável do nosso país. Este projecto será uma acção partilhada entre a TURIHAB, o Turismo de Portugal e o Turismo do Porto e Norte.

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

Uma vez que o estudo será confinado a uma área piloto, objectiva-se ainda, como output um conjunto de manuais e regras que auxiliem os promotores e agentes turísticos a elaborar circuitos equestres noutras regiões do país, com base em pressupostos comuns e devidamente validados, conseguindo-se desta forma organizar o produto Turismo Equestre e posicionar Portugal como um destino de excelência para este produto que apresenta um crescimento exponencial.

Para a realização deste estudo a TURIHAB constituirá uma equipa multidisciplinar, com especialistas em diferentes áreas ligadas ao turismo e mundo equestre.

De modo a adaptar a oferta à procura será realizado um questionário a hóspedes de Turismo de Habitação e TER, como potenciais clientes do turismo equestre de modo a identificar as

principais fragilidades da oferta e anseios da procura e definir o perfil do cliente. Serão também consultados operadores turísticos especialistas no sector.

Podemos, pois dizer que a consolidação de uma oferta turística no domínio do turismo equestre — seja no contexto do turismo natureza (fruição dos espaços naturais e das zonas rurais), do touring cultural e paisagístico (descoberta dos “sítios”, do património, das tradições), do turismo de saúde e bem-estar ou numa óptica mais especializada dos eventos desportivos ou do desenvolvimento das raças — se deverá assumir como uma oportunidade nas estratégias de desenvolvimento turístico nacional e regionais no sentido em que se constitui como um efectivo qualificador da oferta capaz de potenciar a actividade dos destinos e dinamizar a procura do TH e TER consequentemente contribui para dinamizar novos segmentos de mercado e aumentar as taxas de ocupação dos **Solares de Portugal** e das **Casas no Campo**.

3. Reforço e Desenvolvimento de Acções de Marketing

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

Embora se registe uma crescente importância da internet na recolha de informação e marcação das estadias, devemos ter em conta que para a criação de pacotes e preparação de viagens é fundamental o papel da central de reservas, dos operadores turísticos e Agencias de viagem. A TURIHAB conjuntamente com a CENTER pretendem, neste cenário, aumentar o número de operadores e agentes especialistas que promovam os **Solares de Portugal** e **Casas no Campo**.

Na área da promoção, continuaremos a desenvolver a nossa cooperação com entidades públicas e privadas: Turismo de Portugal; as ERTs; as Agências Promocionais, Câmaras Municipais; o AICEP; a CENTER; a ATA; ADLs, entre outros, nomeadamente na presença em feira, workshops internacionais, FAM trips, educacionais e todas as acções que se mostrem relevantes para a divulgação das marcas **Solares de Portugal** e **Casas no Campo**.

3.1. E-commerce e E-marketing com o Desenvolvimento de Novos Conteúdos

Será feita uma forte aposta no 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**.

A **internet** é um canal privilegiado de promoção turística e como plataforma para apresentar a oferta turística a custos muito reduzidos. No entanto a massificação possibilitada pela facilidade na comunicação foi acompanhada de alguma forma por uma crescente insegurança na autenticidade da informação publicitária no ambiente Web, por isso a promoção dos **Solares de Portugal** e **Casas no Campo** têm que ser articulada entre os vários meios de promoção, comunicação e distribuição. As redes sociais servem para dar visibilidade a produtos e a eventos, criar opinião sobre os destinos e produtos mas enquanto meio de angariação de clientes e programação de férias a sua importância é muito reduzida. Nesta senda, a TURIHAB, estará atenta à evolução do papel das redes e fará uma forte aposta no desenvolvimento do e-marketing através deste novo canal de comunicação que são as redes sociais na internet, nomeadamente no Facebook. (<http://www.facebook.com/group.php?gid=54785941766#!/>) e reformulará e adaptará os conteúdos dos sítios www.turihab.pt, www.solaresdeportugal.pt e www.casasnocampo.net.

Pretende também promover a dinamização dos sites das redes Europa das Tradições e Fazendas do Brasil www.euopetraditions.com; www.euopetraditions.eu; www.fazendasdobrasil.com). Desenvolver-se-á ainda o Marketing Digital, oferecendo experiências on-line, com interacção 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 das **Casas no Campo**.

3.2. Feiras, Workshops e Eventos

As feiras são muito importantes, mas o modelo actual está esgotado. Por isso, a TURIHAB reformulará a sua presença nas feiras nacionais e internacionais e estudará a presença em novos mercados emergentes e novas formas de apresentação que valorizem e promovam a oferta integrada dos **Solares de Portugal** e das **Casas no Campo**.

Desta forma, a TURIHAB, estará presente na BTL – Bolsa de Turismo de Lisboa, que este ano se realiza no final do mês de Fevereiro, concentrando a sua acção nos eventos Hosted Buyers e BTL RURAL.

O evento Hosted Buyers, realiza-se nos 3 primeiros dias de feira e consiste em reuniões de negócios com operadores turísticos convidados, provenientes de vários mercados. Com esta acção, a TURIHAB, procurará aumentar o número de operadores turísticos que promovem e comercializam os **Solares de Portugal** e as **Casas no Campo**.

A BTL RURAL é um fórum do Turismo de Habitação e do TER, promovido durante o fim-de-semana 26 e 27 de Fevereiro, que permitirá um contacto directo com o publico e uma divulgação no mercado interno.

A nível internacional daremos a maior atenção às feiras e certames a realizar em Espanha e nos países de proximidade (Bélgica, Alemanha, Reino Unido, Bélgica, Suécia e Itália). Estaremos presentes nas feiras que se entenderem importantes para a promoção dos **Solares de Portugal** e das **Casas no Campo** e em que o Turismo de Portugal e as Agências Promocionais de Turismo estejam presentes. Conjuntamente com a CENTER continuaremos a desenvolver acções de divulgação dos **Solares de Portugal** e das **Casas no Campo** nos mais importantes mercados emergentes (USA, Brasil, Canadá, Japão, Austrália e Rússia), envolvendo os principais operadores turísticos.

A nível nacional, fomentaremos a integração dos **Solares de Portugal** e das **Casas no Campo** em iniciativas e campanhas promovidas pelas Entidades Regionais 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 e workshops. Desenvolveremos acções de promoção com Entidades públicas e privadas com quem temos protocolos.

3.3. Promoção e Canais de Distribuição

A TURIHAB desenvolverá, a nível Nacional e Internacional, várias acções de promoção e comunicação através dos diferentes meios e canais de distribuição:

- Promoverá a publicação dos **Solares de Portugal** e das **Casas no Campo** em brochuras de operadores turísticos e nos meios de comunicação social, a nível nacional e internacional;
- Organizará visitas educacionais para operadores turísticos e jornalistas nacionais e estrangeiros;
- Através dos seus diferentes websites apresentará todos os **Solares de Portugal** e as **Casas no Campo**, com informação geral das Casas, características e envolvente;
- Apresentará os **Solares de Portugal** e as **Casas no Campo** nas principais feiras, workshops e eventos do sector a nível nacional e internacional;
- Difundirá permanentemente brochuras e material multimédia dos **Solares de Portugal** e das **Casas no Campo**, com informação da oferta, facilidades e respectivos preçários;
- Realizará *maillings* para operadores e clientes com o Mapa de Estradas dos **Solares de Portugal**;
- A TURIHAB desenvolverá conjuntamente com a CENTER acções de divulgação e promoção nos seus sítios para fidelização dos clientes e hóspedes;

- Editará newsletters para fidelização dos clientes e as “Novas dos Solares” para informação dos Associados;
- Efectuará inserções publicitárias em imprensa da especialidade.

4. Principais Objectivos do Plano 2011

- Desenvolver um sistema de vídeo-conferência para promover reuniões em rede com os Associados;
- Promover o novo modelo de qualificação baseado na NP4494:2010;
- Fortalecer a excelência da imagem da rede **Solares de Portugal**, fomentar a satisfação do cliente e a sua fidelização e criar visibilidade para nova marca **Casas no Campo**.
- Promover novas formas de vivências e actividades lúdicas e desportivas que dinamizem o potencial turístico das regiões, em que estão localizados os **Solares de Portugal** e as **Casas no Campo** e desenvolvam um turismo alternativo sustentável;
- Desenvolver o e-marketing e o e-commerce;
- Fomentar as comunicações dos Associados e clientes através do sistema on-line e por meios electrónicos;
- Reforçar a internacionalização e a promoção em mercados estratégicos e emergentes.

5. Indicadores e Metas a atingir em 2011

A TURIHAB conjuntamente com a CENTER objectivam atingir em 2011 as seguintes metas:

- Fomentar o associativismo, mantendo o número de associados dos **Solares de Portugal** e aumentando o número de associados das **Casas no Campo** em 30%;
- Consolidar 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;
- Aumentar a taxa de ocupação das Casas, através da Central de Reservas em 5%;
- Reduzir em 5% os custos de comunicações, através duma gestão integrada dos sistemas internos da TURIHAB e da CENTER;
- Aumentar o número de comunicações on-line com as Casas e operadores em 10%, reduzindo os custos de correio, telefones e faxes;
- Aumentar o número de reservas on-line em 10%;
- Aumentar as visitas aos websites, que promovem os **Solares de Portugal** e das **Casas no Campo** em 10% e manter o numero de visitas aos websites das redes cooperação;
- Aumentar em 5% a presença dos **Solares de Portugal** e das **Casas no Campo** nas brochuras e nos sites dos Operadores turísticos;
- Aumentar em 5% a presença na imprensa dos **Solares de Portugal** e das **Casas no Campo**.

6. Plano de Acções Previstas para 2011

Actividade 2011	Data Prevista
Auditorias de Renovação ISO 9001:2008 – TURIHAB /CENTER	Janeiro
Projecto RRN “Qualificação do Turismo no Espaço Rural”	Jan. – Dez.
Concepção e Desenvolvimento do Modelo de Certificação com a NP4494:2010	Jan. – Jun.
Auditorias de Certificação NP4494:2010	Maió - Jun
Auditorias Internas NP4494	Jan. – Dez
Auditorias Mistério NP4494	Jan. – Dez
Auto Avaliações NP4494	Jan. – Dez
Avaliação da Satisfação de Clientes TURIHAB/CENTER	Jan. – Dez
Avaliação da Satisfação de Hospedes	Jan. – Dez
Help Desk para Apoio a Associados e Investidores	Jan. – Dez.
Formação NP4494:2010	Jan. – Jun.
Formação CENTERNET e comunicação digital	Abril – Dez.
Desenvolvimento do Projecto “Itinerários de Turismo Equestre”	Jan. – Dez.
Campanhas de promoção Solares de Portugal e Casas no Campo	Jan. – Dez.
E-commerce, E-marketing e Marketing directo	Jan. – Dez.
Educacionais e Visitas de Estudo	Jan. – Dez.
Anúncios e Publicidades	Jan. – Dez.
Reuniões de divulgação e sensibilização	Jan. – Dez.
Seminários, conferencias e palestras	Jan. – Dez.
Feiras, Workshops e Eventos	Jan. – Dez.
Feira BTL RURAL – Portugal	26 e 27 Fevereiro
Publicações Solares de Portugal e Casas no Campo	Fevereiro
Tabela de Preços 2012/2013	Junho
Criação de um sistema de Vídeo-Conferência para ligação aos Associados	Março - Abril

Ponte de Lima, 30 de Novembro de 2010

A DIRECÇÃO