

ANEXO II

Plano de Ação

Eixo Estratégico	I	Vertente Turismo e Lazer
Projeto Âncora	1.1.	Qualificação e valorização dos recursos, produtos e infraestruturas de base
Medida	1.1.1.	Remodelação, modernização e ampliação dos estabelecimentos termais

Descrição da ação:

Ação de remodelação dos edifícios/balneários termais, modernizando-os em termos de linhas arquitetónicas, materiais e cores utilizadas, principalmente a nível interior, mas estendendo-se ao exterior, sem entrar em conflito com a realidade pré-existente, preservando a traça tradicional dos edifícios com valor arquitetónico e ampliando-os de forma a aumentar da sua capacidade, criando um espaço mais confortável, funcional e atrativo ao uso e permanência dos diversos frequentadores.

A ação prevê intervenções ao nível da:

- a) lavagem e pintura das paredes interiores;
- b) lavagem e pintura das paredes exteriores;
- c) anulação de barreiras arquitetónicas;
- d) colocação ou renovação da azulejaria do chão e paredes (quando existente);
- e) construção de *Spa* termal (separação física da vertente terapêutica e de bem-estar);
- f) demolição do interior e posterior remodelação e ampliação (pedras naturais, madeiras, vidros coloridos);
- g) remodelação e modernização do mobiliário (que deverá ser elegante e funcional) e decoração interior;
- h) requalificação e modernização das piscinas termais;
- i) construção de novas piscinas termais.

Prioridade: Elevada

Estâncias a aplicar: Curia, Sangemil, Carvalhal, Alcafache

Eixo Estratégico	I	Vertente Turismo e Lazer
Projeto Âncora	1.1.	Qualificação e valorização dos recursos, produtos e infraestruturas de base
Medida	1.1.2.	Construção de novos balneários termais

Descrição da ação:

Execução de obras de construção de novos balneários termais de forma a ampliar a capacidade de oferta, com uma arquitetura moderna, funcional mas harmónica, assegurando que não entre em conflito com as edificações termais existentes e a paisagem adjacente, privilegiando a amplitude de espaços interiores, a iluminação através de luz natural e ventilação natural e os materiais utilizados (não porosos, com primazia para pedras naturais, madeiras, azulejos e vidros coloridos). O design das estruturas deve estar em consonância com o conceito e filosofia que as estâncias preconizam e enquadradas com a natureza envolvente.

A ação consiste em construir, apetrechar e colocar em funcionamento o complexo orientado para tratamentos clássicos e programas de saúde e bem-estar (construção de *Spa* termal), vertentes que devem estar separadas fisicamente. Trata-se de uma ação estruturante no desenvolvimento de forma mais sustentada da atividade turística e termal de alguns territórios.

Prioridade: Elevada

Estâncias a aplicar: Carvalhal e Vale da Mó

Eixo Estratégico	I	Vertente Turismo e Lazer
Projeto Âncora	1.1.	Qualificação e valorização dos recursos, produtos e infraestruturas de base
Medida	1.1.3.	Substituição e modernização dos equipamentos termais

Descrição da ação:

Ação de substituição e modernização do equipamento termal, em alguns casos, bastante obsoleto, tanto da vertente clássica como da vertente de saúde e bem-estar, por material mais recente e tecnologia mais avançada, capaz de proporcionar tratamentos modernos e inovadores, e mais ajustado às exigências e necessidades do mercado da procura termal.

Prioridade: Média

Estâncias a aplicar: Curia, Carvalhal, Sangemil

Eixo Estratégico	I	Vertente Turismo e Lazer
Projeto Âncora	1.1.	Qualificação e valorização dos recursos, produtos e infraestruturas de base
Medida	1.1.4.	Qualificação e formação dos recursos humanos

Descrição da ação:

A qualificação dos recursos humanos afetos às termas, enquanto fator de competitividade, é condição essencial para a oferta de um serviço e experiência com qualidade. Esta ação, que deve abarcar desde a base ao topo da hierarquia dos funcionários das estâncias termais, deve privilegiar:

a) planos e ações de formação regulares para gestores e empresários, direta e indiretamente relacionados com o setor, e funcionários termais (ex.: técnicas de gestão, técnicas de balneoterapia, idiomas, informática, relações humanas, nível psicossocial, intercultural e holístico, entre outras). A formação deve contribuir para desenvolver conhecimentos, competências, atitudes e comportamentos;

b) participação em workshops, fóruns, colóquios e congressos ligados à temática termal e da saúde e bem-estar em particular e à temática turística e territorial no geral, constituindo uma oportunidade de aprendizagem e contactos com especialistas internacionais dos mais diversos quadrantes da atividade termal e dos setores a montante e jusante da prestação de serviços na estância termal:

- Congressos da *European Spas Association* (ESPA);
 - Congressos da *International Spa Association* (ISPA) (ex.: *ISPA Conference & Expo 2010*);
 - Congressos da *FEMTEC* (Federação Mundial do Termalismo e da Climatologia);
 - Congressos da *International Medical Spa Association* (ex.: *Day Spa Expo 2010*);
 - Congressos da *Asociación Latinoamericana de Spa, A.C.* (ex.: Congresso Nacional de Termalismo e Spa, Congresso Spa do Caribe, Expo Spa, Congresso Internacional de Spa Médico, Congresso Latinoamericano de Spa (2010/2011));
 - Encontros e congressos da Organização Mundial de Termalismo (OMTh);
 - Congressos da *Termatália* (ex.: II Encontro Internacional sobre Água e Termalismo 2010);
 - Congressos da Associação de Termas de Portugal (ATP);
 - Congressos promovidos pelo Turismo de Portugal (TP) (ex.: Congresso Internacional SPA, *Thalassa, Thermae, Saúde e Qualidade de Vida*);
 - Congressos da *Internacional Society of Medical Hidrology*;
 - Outros congressos e conferências onde a temática é apresentada e discutida (Congressos da Geografia Portuguesa, Congresso Português de Sociologia, Congresso Nacional de Psicologia da Saúde);
- c)** reforço do intercâmbio com instituições termais (europeias) ao nível da partilha de experiências;
- d)** reforço da ligação escola/empresa com vista a ampliar e estreitar relações no que diz respeito à integração de estudantes e recém licenciados na área, através da realização de estágios.

Para além da formação a avaliação regular de competências é essencial na manutenção e aumento de níveis de qualidade e de competitividade.

Prioridade: Média/Alta

Estâncias a aplicar: Todas

Eixo Estratégico	I	Vertente Turismo e Lazer
Projeto Âncora	1.1.	Qualificação e valorização dos recursos, produtos e infraestruturas de base
Medida	1.1.5.	Potencialização e dinamização de segmentos de negócio complementares

Descrição da ação:

As águas termais apesar de terem uma finalidade principal – a balneoterapia clássica – possuem características passíveis de serem utilizadas e otimizadas para outros fins, que complementem em termos económicos a atividade principal e que cheguem a mais e diversos mercados:

a) aproveitamento geotérmico das águas minero-medicinais:

Nove das onze estâncias termais possuem temperaturas acima dos 20°C e constituem recursos geotérmicos de baixa entalpia que se prestam à utilização direta do calor por meio de permutadores ou de bombas de calor, pelo que, os concessionários têm aqui uma oportunidade de aproveitamento em cascata para aquecimentos domésticos, urbanos, industriais e agrícolas, nomeadamente em:

- 1) aquecimento dos balneários, instalações e piscinas termais;
- 2) aquecimento ambiental das unidades hoteleiras das áreas termais;
- 3) aquecimento das piscinas dos hotéis e piscinas municipais,
- 4) aquecimento de estufas de produção agrícola (nomeadamente culturas e frutos tropicais);
- 5) aquecimento de tanques de piscicultura.

A valorização do potencial geotérmico enquadra-se na preocupação de valorizar os recursos endógenos, na diminuição da fatura energética e na substituição de combustíveis fósseis, pelo que se justifica a promoção do aproveitamento destes recursos, desde que economicamente viabilizado, pois representam um recurso local e oportunidade de desenvolvimento de atividade económica, para além da própria atividade termal, ao proporcionar economia de energia e melhoria geral do grau de conforto dos estabelecimentos termais e turísticos adjacentes.

b) engarrafamento e distribuição de água mineral natural:

A potencialidade dos caudais das estâncias termais também pode ser direcionada para o engarrafamento da água mineral natural e sua distribuição como mais um complemento à atividade termal, se as suas características assim o permitirem.

c) desenvolvimento e diversificação dos programas de saúde e bem-estar e estéticos:

É essencial a otimização do recurso - água termal - em prol da diversificação da oferta termal, sobretudo com o desenvolvimento de programas/pacotes de saúde e bem-estar nas estâncias cuja implementação é ainda pouco diversificada e nas que apenas se dedicam à vertente termal clássica, vendo neste segmento uma oportunidade de alargar o negócio e serem mais rentáveis ao atraírem outro tipo de cliente, por princípio com mais posses económicas e mais gastador. Como exemplos:

- 1) Programas júnior;
- 2) Programas pré e pós-parto;
- 3) Programas antitabagismo;
- 4) Programas de prevenção e tratamento da obesidade infantil.

d) desenvolvimento da cosmética:

O setor da cosmética termal é ainda pouco explorado e divulgado em Portugal face às excelentes características das águas minero-medicinais e ao seu franco desenvolvimento e divulgação em outras congéneres europeias. No entanto, o desenvolvimento deste segmento de negócio deverá ser pautado por uma investigação científica prévia, minuciosa e constante, o que ainda é muito incipiente, com vista a uma precisa clarificação da composição físico-química, da capacidade de exploração das águas e da delimitação das suas propriedades terapêuticas. A criação, promoção, comercialização e distribuição de novos produtos ligados às características e qualidades das águas deverão assentar em I&D para efeitos de comprovação científica idónea, sendo determinante para o estabelecimento de uma relação com o cliente pautada pela confiança e para a venda dos mesmos.

Prioridade: Média/Alta

Estâncias a aplicar: Todas

Eixo Estratégico	I	Vertente Turismo e Lazer
Projeto Âncora	1.1.	Qualificação e valorização dos recursos, produtos e infraestruturas de base
Medida	1.1.6.	Apoio e reforço à investigação científica

Descrição da ação:

A investigação científica contínua e permanente é essencial como fator de credibilização e promoção do termalismo, como meio de se comprovarem mais benefícios das águas termais e mais aplicações assim como no desenvolvimento de novas práticas e métodos de tratamento inovadoras e é fundamental para que a comunidade médica deixe de olhar as águas termais com descrédito, as prescreva mais vezes, e cuja ciência associada seja ensinada nas faculdades com efetivo fundamento científico.

Para tal é necessário dotar os balneários de meios laborais apropriados para a realização de investigação a um nível científico considerado idóneo, de acordo com objetivos precisos, pertinentes, através de metodologias bem delineadas e consistentes, tendo em atenção as dificuldades éticas e técnicas que envolve, assim como é fundamental a cooperação entre os estabelecimentos de saúde e bem-estar e as estratégias empresariais para a concretização de atividades de I&D.

Prioridade: Elevada

Estâncias a aplicar: Todas

Eixo Estratégico	I	Vertente Turismo e Lazer
Projeto Âncora	1.1.	Qualificação e valorização dos recursos, produtos e infraestruturas de base
Medida	1.1.7.	Otimização/rentabilização do espaço termal para outras atividades

Descrição da ação:

O espaço termal é um espaço privilegiado nas condições que detém, tanto infraestruturais como naturais/paisagísticas, fruto da sua localização, muitas vezes, em vales, junto a rios ou em parques. Desta forma, e numa ótica de desenvolvimento de outro tipo de atividades no espaço termal que o rentabilize e o dinamize, sobretudo nas épocas de menor afluência termal, tornando-o acessível a vários públicos, as estâncias deverão “abrir os seus espaços” à realização de um leque variado de atividades e eventos, tais como:

a) espetáculos de dança e concertos musicais de géneros variados como pop/rock, clássica ou erudita, tradicional, jazz, festivais de folclore, noites de fado..., ao ar livre e no interior, que sejam capazes de agradar aos públicos tradicionais e de captar novos públicos, nomeadamente o mais jovem;

b) festas temáticas como bailes de máscaras, festa da primavera, festas dos santos populares, festa do verão, festas de aniversários de crianças aliadas a outras atividades como visitas à estância, aos jardins, às histórias, ou com a realização de *peddy-papers* e ateliers temáticos, jantares dançantes, recriação de jantares temáticos, no interior e exterior;

c) eventos culturais como exposições de diversos géneros aproveitando o espaço exterior natural de que muitas estâncias dispõem (ex.: peças expostas e em perfeita comunhão com a flora, exposições de pintura, escultura ou de carros antigos) e outras nos espaços interiores, realização de peças de teatro ao ar livre interativas ou não, cinema ao ar livre, eventos de moda, entre outros;

d) feiras e mostras de artesanato, gastronomia e vinhos com o objetivo de promover o artesanato e gastronomia locais de qualidade, enquanto valores culturais, identitários, artísticos e simbólicos da região e do seu povo, assim como promover a interação entre os diversos agentes turísticos;

e) eventos desportivos otimizando as estruturas desportivas de que as estâncias dispõem para a realização de provas desportivas (adultos e crianças) como corta-matos, atletismo, orientação, natação, ténis, entre outros;

f) outros eventos como encontros de curso, congressos e palestras nos espaços interiores (salas de congressos e de jantares) que as termas e hotéis associados dispõem;

g) festas de casamentos, batizados e outras, numa otimização dos espaços exteriores e interiores que algumas estâncias termais possuem e que poderão constituir uma possibilidade de rentabilização económica, sobretudo nas que a atividade termal tem um carácter sazonal bastante vincado.

Prioridade: Elevada

Estâncias a aplicar: Todas

Eixo Estratégico	I	Vertente Turismo e Lazer
Projeto Âncora	1.1.	Qualificação e valorização dos recursos, produtos e infraestruturas de base
Medida	1.1.8.	Recuperação/ requalificação do património termal edificado

Descrição da ação:

Ação de recuperação do património termal edificado que se encontra em avançado estado de degradação ou que apresenta indícios de degradação e abandono e que por isso possa constituir algum tipo de perigo, conferindo, aos casos que se justificarem, uma nova função (requalificação).

Inclui-se nesta ação as fontes, *buvettes*, fachadas com valor arquitetónico, antigos hotéis e pensões, casinos, lojas, casas de chá, antigas termas/balneários de reconhecido valor histórico e simbólico e outros edifícios particulares com valor arquitetónico, que se localizem dentro do perímetro termal mais restrito ou no território da estância termal.

Prioridade: Elevada

Estâncias a aplicar: Todas

Eixo Estratégico	I	Vertente Turismo e Lazer
Projeto Âncora	1.1.	Qualificação e valorização dos recursos, produtos e infraestruturas de base
Medida	1.1.9.	Recuperação/ requalificação da envolvente termal natural/ambiental

Descrição da ação:

Ação de recuperação do património natural/ambiental quer seja dos próprios parques onde se inserem ou florestas e bosques que as rodeiam, que se encontra em estado de degradação, deterioração ou abandono, e que em alguns casos, corre o risco de desaparecer.

Pretende-se qualificar os espaços verdes das termas criando uma imagem limpa e atrativa dos espaços termais, que articule volumes, formas, cores, texturas e cheiros, e dotar os mesmos de condições para a fruição equilibrada e aprazível dos recursos naturais, valorizando a sua diversidade.

A intervenção contempla ações de:

- a)** limpeza da matéria orgânica (biomassa) dos caminhos pedonais e das próprias áreas arborizadas com a possibilidade de posterior aproveitamento (húmus);
- b)** limpeza da matéria orgânica dos lagos, rios e outros “reservatórios” de água presentes nas estâncias;
- c)** desbaste, identificação e eliminação de espécies exóticas invasoras (ex.: *Acacia longifolia*, *Acacia dealbata* Link, *Eucalyptus* sp., *Robinia pseudoacacia* L., entre as principais), espécies em fim de vida ou que representem uma ameaça à segurança, que se encontrem dentro do perímetro termal;
- d)** (re) florestação do perímetro termal e áreas adjacentes, com a plantação de espécies, adequadas ao território, clima e solo, e com valor florístico, proporcionando às termas uma área florestal considerável;
- e)** qualificação e renovação permanente dos jardins privilegiando espécies de plantas que expressem a policronia da natureza, através das suas cores básicas (verde, vermelho, amarelo, azul), de várias formas e dimensões devido aos efeitos positivos que desempenham a nível fisiológico e psicológico;
- f)** identificação botânica de cada espécie, nomeadamente do estrato arbóreo (dentro dos parques ou áreas adjacentes), catalogação e posterior monitorização;
- g)** recuperação e valorização das margens do rio que sejam local de implantação das termas ou constituam espaços adjacentes próximos, através da limpeza e desbaste de árvores (principalmente invasoras), limpeza de trilhos e caminhos e embelezamento das mesmas para usufruto turístico e manutenção das praias fluviais quando existentes.

Prioridade: Alta

Estâncias a aplicar: Todas

Eixo Estratégico	I	Vertente Turismo e Lazer
Projeto Âncora	1.1.	Qualificação e valorização dos recursos, produtos e infraestruturas de base
Medida	1.1.10.	Requalificação urbanística e paisagística da envolvente das termas

Descrição da ação:

Requalificação dos espaços urbanos adjacentes aos edifícios ou perímetros termais, reafirmando a nobreza, originalidade e identidade de cada “sítio termal”, criando uma nova ou renovada imagem urbanística alicerçada na construção de um espaço público condigno, de agradável fruição coletiva.

Inserem-se nesta ação:

- a)** construção, reabilitação e requalificação ao nível dos passeios, arruamentos (pavimentação) e caminhos que se encontrem por calcetar, que estejam degradados ou desnivelados (por ação da água da chuva ou crescimento das raízes das árvores), tendo presente o conceito de mobilidade integrada, por forma a suprimir eventuais constrangimentos na circulação pedonal, ciclável e automóvel, melhorando as suas condições. As espécies subarbóreas ou arbóreas que deverão ser privilegiadas para o adorno dos passeios deverão ser as de médio porte como *Acer negundo* L., *Liquidamber styraciflua* L., *Aesculus hippocastanum* L., *Lagerstroemia indica* L., *Tilia* sp., entre as principais;
- b)** execução e/ou recuperação de espaços ajardinados que se encontrem por embelezar ou degradados e respetiva manutenção periódica das plantações florísticas;
- c)** arborização das alamedas (quando existentes) das estâncias termais embelezando o percurso através da criação de um corredor verde, e promovendo uma imagem turística das termas mais harmoniosa e idílica. A arborização deverá privilegiar espécies de médio a grande porte como a *Tilia* sp., *Aesculus hippocastanum* L., *Liquidamber styraciflua* L., *Prunus japonica* L., *Acer negundo* L., *Catalpa bignonioides* Walter, *Ligustrum japonicum* Thunb., *Casuarina equisetifolia* J. Forst, G. Forst, *Acer pseudoplatanus* L., *Grevillea robusta* A. Cunn. ex R. Br., *Fagus* sp., *Jacaranda mimosifolia* D. Don, *Tipuana tipu* (Benth.) Kuntze, em detrimento de choupos (*Populus nigra* L., *Populus alba* L.) e de plátanos (*Platanus* sp.);
- d)** intervenções nos espaços públicos de lazer e fruição (parques termais, parques de merendas, recintos e passeios) através da limpeza (lixo e matéria-morta proveniente das árvores), arranjos do mobiliário que se encontre degradado (bancos, mesas, pontes sobre rios ou lagos,...), colocação de caixotes de lixo mais vastos, bebedouros, estruturas de água, bancos de repouso, mesas, ajustadas à identidade urbanística, ao espaço termal e às necessidades dos frequentadores termais e turistas;
- e)** recuperação e/ou requalificação de áreas em pousio e degradadas que se insiram no território termal para instalação de estruturas e/ou equipamentos de apoio à atividade turística (parques de merendas, de convívio, alojamento, restauração, golfe ou mini-golfe, campos de jogos, entre outros);
- f)** instalação de rede de iluminação pública adequada para que os passeios noturnos na estância termal se realizem em condições de perfeita segurança;
- g)** instalação de rede de escoamento de águas pluviais para que, na estação chuvosa, a água não “empoce”, quer seja à entrada das termas, dos parques ou nos caminhos, evitando vários constrangimentos para quem se desloca, a pé, na estância;
- h)** reordenamento do trânsito e adaptação do seu sentido, sendo essencial que dentro do perímetro termal (nomeadamente dos parques termais) seja reduzida ao máximo a circulação automóvel e consequente estacionamento, que deverá ser suprimido, que haja restrições aos mesmos nas imediações das estâncias, principalmente em frente aos estabelecimentos, encontrando-se alternativas para tal, já que são espaços com elevada frequência de cidadãos a pé, promovendo desta forma não só a sua segurança como a qualidade ambiental.

Prioridade: Alta

Estâncias a aplicar: Todas

Eixo Estratégico	I	Vertente Turismo e Lazer
Projeto Âncora	1.1.	Qualificação e valorização dos recursos, produtos e infraestruturas de base
Medida	1.1.11.	Qualificação/remodelação de espaços e equipamentos desportivos e lúdicos

Descrição da ação:

Ação de qualificação e remodelação dos espaços e equipamentos desportivos e lúdicos (exteriores) existentes no perímetro termal, que estejam em estado de degradação e/ou abandono e que comprometam a imagem e a atratividade dos espaços termais a determinados públicos.

Nesta ação incluem-se intervenções de reparação de eventuais estragos no equipamento, adaptação, introdução e modernização dos mesmos, dotando os espaços de condições necessárias à realização de atividades desportivas várias e para usufruto do mesmo para convívio social e lazer, ao nível de:

- | | |
|------------------------------------|---|
| a) pistas de manutenção; | e) campos de desportos (ténis, futebol, basquetebol); |
| b) circuitos pedonais e cicláveis; | f) parques de merendas, recintos de repouso e convívio; |
| c) parques infantis; | g) piscinas; |
| d) casas de chá; | h) praias fluviais. |

Prioridade: Média

Estâncias a aplicar: Luso, Curia, Alcafache, Carvalhal, Sangemil

Eixo Estratégico	I	Vertente Turismo e Lazer
Projeto Âncora	1.1.	Qualificação e valorização dos recursos, produtos e infraestruturas de base
Medida	1.1.12.	Construção/implantação de espaços e equipamentos desportivos e lúdicos

Descrição da ação:

A existência de espaços e equipamentos desportivos e lúdicos são um elemento fundamental à dinamização das estâncias termais e cuja carência coloca em causa a atratividade dos espaços a uma franja maior e mais diversificada de público. Nesta ação inclui-se:

- | | |
|---------------------------------|--|
| a) pista de manutenção; | g) sala/salão de jogos (bilhar, <i>bowling</i> , cartas, <i>slot machines</i>); |
| b) circuito pedonal e ciclável; | h) campos de desportos (ténis, futebol, basquetebol); |
| c) parque infantil/Kid Club; | i) parque de merendas, recintos de repouso e convívio; |
| d) casa de chá; | j) piscinas; |
| e) biblioteca; | l) praia fluvial. |
| f) piano bar, <i>wine bar</i> | |

Prioridade: Média/Alta

Estâncias a aplicar: Todas

Eixo Estratégico	I	Vertente Turismo e Lazer
Projeto Âncora	1.1.	Qualificação e valorização dos recursos, produtos e infraestruturas de base
Medida	1.1.13.	Elaboração de uma carta dos “patrimónios termais” e sua divulgação

Descrição da ação:

A crescente necessidade de preservar, estudar e valorizar os “patrimónios termais” justifica a elaboração de um inventário que inclua todo o património termal, quer tangível quer intangível, que deverá constituir um documento essencial para se proceder à sua caracterização, avaliação e diagnóstico e classificação, constituindo um meio privilegiado de reunião de diversa informação (quantitativa e qualitativa) de suporte a futuras intervenções, para além de que induz a uma verificação periódica do seu estado de conservação. O património inventariado e materializado numa carta/mapa constituirá um meio de divulgação/promoção e de atração turística.

Prioridade: Média/Alta

Estâncias a aplicar: Todas

Eixo Estratégico	I	Vertente Turismo e Lazer
Projeto Âncora	1.1.	Qualificação e valorização dos recursos, produtos e infraestruturas de base
Medida	1.1.14.	Criação de um Museu Termal

Descrição da ação:

As estâncias termais são ricas em “patrimónios”, quer materiais quer imateriais, que ou estão degradados ou dispersos, impossibilitando o público de os conhecer e apreciar.

A ação contempla a recolha de todo o material (objetos termais, máquinas e equipamentos, documentos, material gráfico, escrito, filmes/fonográfico, fotográfico, entre outros) que se encontra disperso e um tanto ou quanto marginalizado, constituindo-se um museu termal onde se possa colocar todo o acervo, com exposições temporárias ou permanentes (consoante se trate de um único museu que reúne o espólio das diversas termas ou de diversos espaços em cada estância dedicados ao tema), para que as gerações presentes e vindouras possam ter acesso à herança e história das termas.

Esta ação prevê duas possibilidades de valorização do património termal:

- a) a criação de um espaço museológico em cada estância destinado à exposição de peças termais e outros materiais, reunindo vários elementos que se encontram dispersos;
- b) a criação de um museu termal regional, que congregue todas as estâncias do centro, constituindo uma possibilidade de “encontro” de vários patrimónios e histórias termais.

Prioridade: Média

Estâncias a aplicar: Curia, Alcafache, Carvalhal, Felgueira e Sangemil

Eixo Estratégico	I	Vertente Turismo e Lazer
Projeto Âncora	1.1.	Qualificação e valorização dos recursos, produtos e infraestruturas de base
Medida	1.1.15.	Reforço e atualização de estruturas de apoio à atividade turística

Descrição da ação:

A ação contempla o reforço, atualização e manutenção das infraestruturas e equipamentos de apoio à atividade turística implantados em locais estratégicos do contexto de inserção territorial:

- a) instalação ou reinstalação de postos de turismo ou extensões (regional) nas estâncias termais;
- b) instalação de uma rede de quiosques/plataformas virtuais e interativos com informação turística permanente, diversa e atualizada, associados aos postos de turismo existentes;
- c) instalação de infraestruturas de saneamento básico;
- d) instalação ou requalificação de equipamento sanitário público;
- e) instalação de parques de merendas, de repouso e convívios, locais específicos que evitem o amontoamento de pessoas às refeições, em locais nada próprios para o fazer, comprometendo a

imagem turística do espaço a quem chega.

Prioridade: Média

Estâncias a aplicar: Todas

Eixo Estratégico	I	Vertente Turismo e Lazer
Projeto Âncora	1.1.	Qualificação e valorização dos recursos, produtos e infraestruturas de base
Medida	1.1.16.	Remodelação e modernização dos meios de alojamento existentes

Descrição da ação:

Ação de remodelação e modernização do alojamento existente através de intervenções no interior e exterior das unidades mantendo a traça original nas que evidenciarem valor arquitetónico, mas num contexto moderno. A ação engloba intervenções como:

- a) arranjos e pinturas interiores e exteriores;
- b) substituição de mobiliário interior e modernização/qualificação da decoração;

Para além da questão material, o parque hoteleiro deve modernizar a sua forma de promoção e divulgação assim como criar condições e atrativos para o funcionamento das unidades durante todo o ano (tendo em conta que muitas das unidades de alojamento só estão operacionais durante a época alta – meses de verão) e para a diminuição da sazonalidade inerente por causa da atividade termal.

Prioridade: Média

Estâncias a aplicar: Luso, Curia, Alcaface

Eixo Estratégico	I	Vertente Turismo e Lazer
Projeto Âncora	1.1.	Qualificação e valorização dos recursos, produtos e infraestruturas de base
Medida	1.1.17.	Aumento e diversificação da oferta de alojamento

Descrição da ação:

A ação contempla a construção de mais unidades de alojamento e de diversas categorias nos territórios que assim o justifiquem. Desta forma, a ação prevê:

- a) aumento da oferta de alojamento nos territórios termais onde a atual oferta é deficiente, inexistente e desqualificada e cujas carências, a este nível, constituem um entrave ao ótimo aproveitamento dos equipamentos termais e desenvolvimento dos territórios, devendo-se apoiar e criar para tal condições para a instalação de novas e diferentes tipologias de alojamento;
- b) diversificação do parque hoteleiro criando uma oferta diferenciada (hotéis, pensões, apartamentos turísticos, alojamento TER,...) que, de forma sustentada, se ajuste às diversas realidades territoriais e sócio-económicas dos habituais frequentadores termais assim como da clientela que pretende conquistar, criando-se alternativas à oferta existente tanto em termos de alojamento hoteleiro de categoria superior como em termos de alojamento *low cost*.

A concretização desta ação deverá ser sustentada por estudos periódicos de viabilidade e sustentabilidade económica à instalação de novas unidades de alojamento e sua diversificação, assim como de estudos de localização ótima/potencial para os mesmos, de forma a que, pelos territórios

termais, sejam uniformemente e equilibradamente distribuídos, em termos de quantidade e categorias. Esta ação contribuirá para afirmar os territórios termais como destinos de excelência, crendo-se, igualmente, para o fomento da criação de postos de trabalho diretos e indiretos, dinamizando desta forma a economia local.

Prioridade: Elevada

Estâncias a aplicar: Vale da Mó, Carvalhal, Alcafache, Felgueira, Sangemil, Ladeira de Envendos

Eixo Estratégico	I	Vertente Turismo e Lazer
Projeto Âncora	1.1.	Qualificação e valorização dos recursos, produtos e infraestruturas de base
Medida	1.1.18.	Remodelação e adaptação dos espaços de restauração existentes

Descrição da ação:

Ação de remodelação, qualificação e adequação dos espaços de restauração existentes nos territórios termais, tanto a nível arquitetónico (interior e exterior) como a nível gastronómico.

Os espaços de restauração deverão estar certificados, promover ações de boas práticas tanto a nível relacional como a nível gastronómico, estarem preparados para a receção de turistas estrangeiros (disponibilizar os *menus* noutros idiomas, por exemplo), assim como a confeção de gastronomia típica regional e gastronomia de autor, procurando adequar-se desta forma às franjas dos mercados termal e turístico altas, médias e mais baixas, e para as quais deverão ser alvo de apoios.

Deverão ser promovidas, num reforço da identidade local a nível gastronómico e por consequência cultural, semanas/dias com gastronomia temática, o que pressuporá o funcionamento em rede dos diversos estabelecimentos de restauração do território, e mostras gastronómicas aliadas ao produto enológico.

Desta forma contribui-se para a promoção da gastronomia local e regional tradicional, para melhorar a produtividade, a rentabilidade e a qualidade do serviço.

Prioridade: Alta

Estâncias a aplicar: Luso, Curia, Alcafache e Sangemil

Eixo Estratégico	I	Vertente Turismo e Lazer
Projeto Âncora	1.1.	Qualificação e valorização dos recursos, produtos e infraestruturas de base
Medida	1.1.19.	Instalação de espaços de restauração

Descrição da ação:

A ação prevê o aumento da oferta de estabelecimentos de restauração nos territórios termais, cuja carência constitua um entrave ao ótimo desenvolvimento sócio-económico dos mesmos, devendo-se criar, para tal, condições para a instalação de novos estabelecimentos.

A concretização desta ação deverá ser regulada e ter como base estudos periódicos de viabilidade e sustentabilidade económica à instalação de novos estabelecimentos de restauração, assim como de estudos de localização ótima/potencial para os mesmos, de forma a que, pelos territórios termais, sejam uniformemente e equilibradamente distribuídos, em termos de quantidade, respeitando as áreas de influências ótimas à viabilidade económica de cada estabelecimento.

O tipo de estabelecimento de restauração, regional típico e/ou de luxo (restaurantes, cafetarias, bares, casas de chá), também deverá ter em conta a realidade territorial e as características dos frequentadores termais, turistas e visitantes, por isso é de todo conveniente uma coordenação com a entidade termal e turística neste sentido, para a construção de uma oferta ajustada às diferentes realidades.

Esta ação contribuirá para afirmar os territórios termais como destinos de excelência, crendo-se, igualmente, para o fomento da criação de postos de trabalho diretos e indiretos, dinamizando desta forma a economia local.

Prioridade: Elevada

Estâncias a aplicar: Curia, Vale da Mó, Alcafache, Felgueira Sangemil e Carvalhal

Eixo Estratégico	I	Vertente Turismo e Lazer
Projeto Âncora	1.1.	Qualificação e valorização dos recursos, produtos e infraestruturas de base
Medida	1.1.20.	Instalação e/ou adaptação e diversificação dos espaços comerciais

Descrição da ação:

Esta ação prevê o aumento e diversificação de uma oferta comercial qualificada nos territórios termais, cuja carência e/ou deficiência deste elemento do *cluster* termal, constitua um entrave ao ótimo desenvolvimento sócio-económico dos mesmos. A ação contempla:

a) a remodelação e adaptação dos espaços comerciais existentes nos territórios termais, ou nas próprias estâncias, a novas realidades, mais modernas e exigentes, nomeadamente no que diz respeito ao comércio tradicional;

b) o aumento e diversificação da oferta de espaços comerciais, devendo-se criar para tal condições para a instalação de novos estabelecimentos. São exemplos: comércio alimentar, de vestuário, lojas de artesanato e *souvenirs*, entre outros.

O tipo de estabelecimento comercial, regional típico e/ou de luxo (*gourmet*), deverá ter em conta a realidade territorial, as características e necessidades dos frequentadores termais, turistas e visitantes, pelo que é essencial uma coordenação com a entidade termal neste sentido, sem no entanto deixar de inovar, até como forma de captar potenciais mercados.

Prioridade: Elevada

Estâncias a aplicar: Luso, Curia, V. Mó, Alcafache, Carvalhal Felgueira e Sangemil

Eixo Estratégico	I	Vertente Turismo e Lazer
Projeto Âncora	1.1.	Qualificação e valorização dos recursos, produtos e infraestruturas de base
Medida	1.1.21.	Melhoria e aumento da acessibilidade às estâncias termais

Descrição da ação:

A ação pretende a melhoria da acessibilidade aos territórios/estâncias termais através da intervenção ao nível das infraestruturas e meios de transporte. Desta forma, a ação prevê a:

- a) requalificação, melhoramento e renovação das vias rodoviárias de acesso às estâncias termais, já existentes (nomeadamente estradas municipais), que se encontrem em notório estado de degradação, condicionando e/ou inviabilizando a circulação, mobilidade e o próprio acesso às termas;
- b) reestruturação das acessibilidades;
- c) construção de novas vias rodoviárias;
- d) reestruturação das redes de transportes públicos rodoviários aumentando em número e regularidade com que servem as estâncias em termos da disponibilização de mais horários que, atualmente, são poucos e bastante dispersos no tempo e articulados com o transporte ferroviário, a partir dos centros urbanos da região, assim como no estabelecimento de ligações com outros pólos territoriais.

Prioridade: Elevada

Estâncias a aplicar: Luso, Curia, Vale da Mó, Cavaca, Alcafache, Carvalhal, Felgueira e Sangemil.

Eixo Estratégico	I	Vertente Turismo e Lazer
Projeto Âncora	1.1.	Qualificação e valorização dos recursos, produtos e infraestruturas de base
Medida	1.1.22.	Melhoria da sinalética/sinalização

Descrição da ação:

Ação de melhoramento da sinalização identificativa do estabelecimento termal e da sua localização territorial, de forma a melhor orientar quem tenha por objetivo dirigir-se às estâncias termais, e das formas de comunicação com os visitantes.

Há a necessidade de ser colocada sinalização com informação turística na qual se inclui a informação referente às termas (e outros pontos de interesse), nas entradas de cada concelho e localidade termal, assim como sinalização visível indicando a direção das mesmas. É uma forma de informar quem desconhece a existência de termas no trajeto que está a efetuar e de divulgação e atração de potenciais clientes. É essencial que, em grandes centros urbanos, próximos de territórios e unidades termais, seja disponibilizada informação e sinalização sobre as mesmas (ex.: Viseu, Aveiro, Coimbra, Castelo Branco).

Prioridade: Elevada

Estâncias a aplicar: Alcafache, Felgueira e Sangemil

Eixo Estratégico	I	Vertente Turismo e Lazer
Projeto Âncora	1.2.	Animação Termal
Medida	1.2.1.	Criação de um programa/agenda de animação termal a curto e médio prazo

Descrição da ação:

Ação de criação e organização de uma agenda de eventos de animação termal a curto e médio prazo (diária a anual), com vista à promoção da imagem turística e lúdica das estâncias termais, em diversos âmbitos (cultural, desportivo, recreativo e lúdico), com um programa variado, mas diferenciado e original, ajustado aos diferentes públicos, promovendo também ações que captem novos públicos (nomeadamente o jovem), num aproveitamento otimizado de todas as condições que oferecem, e que complementem não só a oferta turística das termas, mas também do próprio território onde se inserem. Esta agenda deverá assegurar uma distribuição de eventos equilibrada no tempo de forma a contribuir para combater a sazonalidade da procura termal, estar adequada às características meteorológicas das épocas do ano (atividades ao ar livre e no interior), incorporar os calendários festivos do território e criar eventos atrativos de grande repercussão regional e nacional. São exemplos:

- 1) espetáculos musicais variados (pop/rock, clássicos ou eruditos, tradicionais, jazz, festivais de folclore, noites de fado) e música ao vivo (piano bar, casa de chá ou outros);
- 2) festas temáticas como bailes de máscaras, festa da primavera, festas dos santos populares, festa do verão, entre outras;
- 3) eventos desportivos como atletismo, natação, ténis, corta-matos, entre outros;
- 4) realização de atividades ao ar livre como passeios e percursos pela natureza envolvente (serras, margens de rios, por exemplo), visitas ao património da região (museus, oficinas de artesanato, património religioso);
- 6) atividades culturais como a visita a exposições, a feiras e mostras de artesanato, gastronomia e enoturismo a decorrer na região ou na própria unidade termal;
- 7) realização de peças de teatro e cinema ao ar livre, de espetáculos de *stand up comedy* e de magia;
- 8) realização de atividades radicais/desportivas como tiro ao alvo, caça, passeios em btt, moto 4, canoagem, pesca, passeios a cavalo, *ski* aquático, descida do rio, montanhismo;
- 9) realização de atividades lúdicas como jogos tradicionais, *peddy-papers*, ateliers temáticos, provas de vinho (*wine bar* quando existente).

Grande parte das atividades desta agenda de animação termal deverá ser concretizada com recurso a guias e animadores termais com formação prévia para tal.

Prioridade: Elevada

Estâncias a aplicar: Todas

Eixo Estratégico	I	Vertente Turismo e Lazer
Projeto Âncora	1.2.	Animação Termal
Medida	1.2.2.	Valorização e promoção das rotas e percursos turísticos existentes

Descrição da ação:

A ação contempla a valorização das rotas e percursos existentes que se realizam nas estâncias e espaços termais ou que sejam o ponto de partida ou de passagem e paragem, com frequentadores das termas ou outros turistas, através da reabilitação, marcação e limpeza dos percursos e trilhos, conceção e produção de elementos interpretativos *in situ*, sinalética dos percursos visível e atualizada, disponibilização de material de interpretação e orientação, estratégias de animação e comunicação, formação dos acompanhantes (guias) e promoção das mesmas através de panfletos, brochuras, informação online, informação digital através de cd-rom e postos de turismo.

Prioridade: Elevada

Estâncias a aplicar: Curia, Alcafache

Eixo Estratégico	I	Vertente Turismo e Lazer
Projeto Âncora	1.2.	Animação Termal
Medida	1.2.3.	Realização de visitas guiadas às termas e espaço envolvente

Descrição da ação:

Esta ação pretende o desenvolvimento de atividades lúdicas, educativas e interativas, direcionadas para públicos diversos, os tradicionais frequentadores (aquistas) tendo nesta ação uma forma de complementar o imenso tempo livre de que dispõem, como para outro público, o visitante, o turístico e escolar, que incluam passeios nos espaços naturais envolventes (parques e matas) onde se inserem as estâncias, potenciando e dinamizando a valência paisagística, dando a conhecer o espaço, a flora e a biodiversidade e promovendo a educação ambiental, e também visitas aos próprios edifícios e estabelecimentos termais dando a conhecer a história e histórias relacionadas com a origem das estâncias e o seu percurso, sensibilizando para a proteção, salvaguarda e valorização dos patrimónios enquanto herança cultural e histórica de todos e para todos.

A criação de percursos temáticos pelo espaço termal, direcionados para tipos de público específicos e outros mais gerais, seria uma mais valia em termos de oferta de atividades de animação turística e não só, que com certeza atrairiam vários adeptos de vários segmentos turísticos e estimulariam o aproveitamento integrado dos conjuntos histórico-culturais e territoriais das estâncias.

Alguns exemplos seriam:

➤ Direcionados para o património natural e ambiental:

- À descoberta do Mundo das Plantas
- À descoberta da Plantas Medicinais: “Boas águas... melhores plantas”
- O Circuito das Famílias Botânicas
- Os desafios da Biodiversidade e Sustentabilidade Ambiental

➤ Direcionados para o património construído, histórico-cultural:

- As “estórias” da história das termas.

Prioridade: Média

Estâncias a aplicar: Todas

Eixo Estratégico	I	Vertente Turismo e Lazer
Projeto Âncora	1.2.	Animação Termal
Medida	1.2.4.	Realização de atividades ligadas ao turismo de aventura e natureza

Descrição da ação:

A ação contempla a realização de atividades desportivas ligadas ao turismo de aventura numa otimização das envolventes termais naturais procurando promover o espírito aventureiro, a entreajuda e acima de tudo estilos de vida saudáveis, direcionadas para os diferentes públicos termais, e tendo em vista o alargamento de mercados através da oferta diversificada e qualificada.

De entre as atividades destacam-se:

- | | | |
|-----------------------------------|----------------------------------|----------------------|
| 1) percursos pedestres/caminhadas | 6) btt | 11) equitação |
| 2) orientação | 7) canoagem | 12) slide |
| 3) escalada | 8) <i>peddy-papers</i> temáticos | 13) descida do rio |
| 4) <i>rafting</i> | 9) montanhismo | 14) pesca desportiva |
| 5) <i>paint-ball</i> | 10) <i>rapel</i> | 15) caça desportiva |

Prioridade: Elevada

Estâncias a aplicar: Todas

Eixo Estratégico	I	Vertente Turismo e Lazer
------------------	---	--------------------------

Projeto Âncora	1.3.	Promoção e Distribuição Termal
Medida	1.3.1.	Conceção de um Plano de Marketing do destino turístico termal

Descrição da ação:

Ação de conceção de um Plano de Marketing do destino turístico termas/estâncias termais, capaz de ser utilizado enquanto instrumento de plano-ação com objetivos delineados para um horizonte de longo prazo, mas suscetíveis a um permanente ajuste ao curto ou ao médio prazo.

O Plano de Marketing do destino termas/estâncias termais do Centro deverá englobar a conceção e divulgação de campanhas de marketing e comunicação para promoção do destino turístico através de *slogans* e logótipos fortes e apelativos, de campanhas publicitárias na comunicação social (televisão, rádio, revistas e jornais de referência), a conceção de estratégias de promoção a nível internacional através de participação em feiras e eventos da área, ou relacionados, avaliando o impacto das campanhas, a conceção de estudos e opiniões e de perfil do turista de saúde e bem-estar de forma a conhecerem-se os mercados e as suas alterações para se procederem a ajustamentos da estratégia.

A estratégia de marketing deverá ser elaborada no sentido do alargamento, esclarecimento e melhoramento da imagem percebida pelo cliente em relação ao destino turístico termas, não só dando a conhecer os elementos tangíveis do produto mas igualmente na transmissão dos valores intangíveis inerentes ao mesmo.

O Plano de Marketing deverá passar por um processo constante e contínuo de atualização, monitorização e avaliação de forma a que seja garantida a sua eficaz operacionalidade e exequibilidade, nomeadamente na avaliação, correlação e flexibilização entre a oferta e procura devendo contribuir para a criação e preservação de uma imagem e de uma reputação, elementos bastante apreciados pela nova procura.

Prioridade: Elevada

Estâncias a aplicar: Todas

Eixo Estratégico	I	Vertente Turismo e Lazer
Projeto Âncora	1.3.	Promoção e Distribuição Termal
Medida	1.3.2.	Aperfeiçoamento/reforço dos sistemas de informação online ao turista

Descrição da ação:

A internet, enquanto veículo privilegiado de circulação de informação, é uma ferramenta indispensável, no século XXI, à divulgação e promoção turística. Cabe às estâncias termais aproveitarem-na e otimizarem-na para promoverem o seu produto de forma dinâmica, completa e o mais atualizada possível, reforçando a sua presença online de modo a aumentar a acessibilidade ao produto a potenciais mercados, e nos mais diversos canais de distribuição eletrónica. A ação inclui:

a) a remodelação, modernização e atualização das páginas online das estâncias termais:

- a informação presente deverá incidir sobre itens fundamentais como a história, o espaço, a localização e enquadramento territorial, o património, as características das águas, as indicações terapêuticas, a época termal, as técnicas utilizadas, a direção clínica, o preçário, os programas de saúde e bem-estar (caso existam) com as respetivas finalidades, os produtos utilizados, a duração e preços; as atividades de animação termal disponíveis, os contactos, o modo de chegar, informação complementar referente ao alojamento, restauração, atrações e património da região assim como disponibilizar a informação noutros idiomas, estar perfeitamente organizada e atualizada;

b) o acesso e participação ativa em canais distribuidores como as redes sociais do *twitter*, *facebook*, fóruns, blogues e outros:

- tentar chegar ao mais diverso e maior público possível participando ativamente em fóruns, blogues relacionados com a atividade termal ou atividade turística no geral e criar páginas do *twitter* e *facebook*, proporcionando a troca de experiências e opiniões e otimizando a presença online para a divulgação de

informação e promoção das estâncias termais enquanto destino turístico assim como esclarecer sobre eventuais dúvidas acerca da atividade e espaço termal;

c) o reforço da cooperação estratégica com grandes distribuidores online:

- aceder e manter/ou reforçar a presença do produto (atualizado e com informação completa) nos mais diversos diretórios e fontes de informação turística como: ViagensClix, Sapo, VisitPortugal, Lifecooler, entre outros.

Prioridade: Elevada

Estâncias a aplicar: Todas

Eixo Estratégico	I	Vertente Turismo e Lazer
Projeto Âncora	1.3.	Promoção e Distribuição Termal
Medida	1.3.3.	Criação da página online da estância termal

Descrição da ação:

A ação contempla a criação e manutenção da página online da estância termal cuja informação deverá incidir sobre itens fundamentais como a história, o espaço, a localização e enquadramento territorial, o património, as características das águas, as indicações terapêuticas, a época termal, as técnicas utilizadas, a direção clínica, o preçário, os programas de saúde e bem-estar (caso existam) com as respetivas finalidades, os produtos utilizados, a duração e preços, as atividades de animação termal disponíveis, os contactos, o modo de chegar, informação complementar referente ao alojamento, restauração, atrações e património da região.

Este deverá primar pela qualidade, estar organizado de forma a ser fácil a sua navegação, assim como a informação que o compõe deverá ser compreensível (se possível em dois ou mais idiomas), dinâmica, interativa, apelativa, atualizada, detalhada/completa o mais possível, cujo arranjo deverá ser moderno e portanto mais atrativo.

Prioridade: Alta

Estâncias a aplicar: Vale da Mó e Ladeira de Envendos

Eixo Estratégico	I	Vertente Turismo e Lazer
Projeto Âncora	1.3.	Promoção e Distribuição Termal
Medida	1.3.4.	Revisão e conceção de material promocional e sua distribuição

Descrição da ação:

A ação contempla a feitura de uma revisão profunda do material promocional nos vários formatos existentes (papel, multimédia, online ...) e a conceção de novo material com base nos resultados das várias ações anteriores (e posteriores relacionadas) deste Plano de Ação, tanto ao nível de cada estância, como também em relação às Entidades Regionais de Turismo e à própria Associação de Termas de Portugal que deve disponibilizar mais, melhor e atualizada informação através dos seus boletins periódicos (o último publicado data de 2001), e do seu endereço eletrónico.

Dever-se-á proceder à realização e distribuição ampla deste material promocional, modernizando mas seguindo uma necessária coerência da imagem turística e lúdica, não descurando da vertente terapêutica e bem-estar das estâncias termais, e especificamente dos seus produtos e atrativos.

O seu raio de distribuição deverá ser ampliado através de uma necessária cooperação e interação entre os diversos elementos do *cluster* termal no sentido de reforçar a promoção e divulgação do produto termas/saúde e bem-estar, diversificando os pontos de distribuição, privilegiando o alojamento, restauração, museus, câmara municipal, posto de turismo, unidades de enoturismo, comércio, golfe, outros produtos regionais, de forma a otimizarem-se e multiplicarem-se as sinergias positivas.

Prioridade: Média/Elevada

Estâncias a aplicar: Todas

Eixo Estratégico	I	Vertente Turismo e Lazer
Projeto Âncora	1.3.	Promoção e Distribuição Termal
Medida	1.3.5.	Criação de um <i>slogan</i> e logótipo

Descrição da ação:

A ação pressupõe a criação e promoção, a partir das Ações anteriores, de um *slogan* e um logótipo associados à marca termal criada e a serem utilizados de forma permanente por todos os agentes, operadores, serviços, empresas, instituições e demais entidades públicas e privadas relacionadas e sedeadas nos territórios termais, no país ou no estrangeiro. A ação inclui:

- a) a criação de um *slogan* e logótipo que englobe todas as estâncias termais do centro, constituindo um fator unificador e aglutinador das mesmas;
- b) a criação de um *slogan* e logótipo ao nível de cada estância termal como fator identificativo.

Prioridade: Média/Elevada **Estâncias a aplicar:** Luso, Curia, V. Mó, Alcafache, Sangemil

Eixo Estratégico	I	Vertente Turismo e Lazer
Projeto Âncora	1.3.	Promoção e Distribuição Termal
Medida	1.3.6.	Desenvolvimento/ introdução de <i>spots</i> publicitários na comunicação social

Descrição da ação:

A ação contempla uma intervenção mais ampla de divulgação e promoção, alargada aos diferentes meios de comunicação social. Desta forma, as estâncias deverão desenvolver *spots* publicitários e campanhas promocionais dinâmicas, que despertem o interesse e curiosidade dos diferentes públicos, vocacionadas para a televisão, rádio e imprensa escrita. Nesta última, deverão ser privilegiadas publicações relacionadas com a temática saúde e bem-estar e do turismo (Revista Saúde e Bem Estar, Teste Saúde, Cultos-Termas e *Spas* Termais, Rotas & Destinos), não descartando as restantes, com o objetivo de chegar ao maior e mais diverso público possível.

Prioridade: Média

Estâncias a aplicar: Todas

Eixo Estratégico	I	Vertente Turismo e Lazer
Projeto Âncora	1.3.	Promoção e Distribuição Termal
Medida	1.3.7.	Participação e/ou reforço da mesma em feiras e eventos turísticos similares

Descrição da ação:

A manutenção da imagem turística das estâncias termais na sociedade consumidora é essencial pelo que é necessário desenvolver, manter e até reforçar a presença das mesmas em feiras e eventos turísticos especializados ou generalistas tanto no âmbito interno (regional/nacional) como no contexto externo (ibérico/internacional). Nestes eventos concentram-se ao mesmo tempo a oferta e a procura do setor sendo que, a participação nos mesmos permitirá o estabelecimento e desenvolvimento de contactos com especialistas dos mais diversos quadrantes da atividade termal e a oportunidade de contactar diretamente com outras estâncias e outros fornecedores que aproveitam para expor os seus produtos e serviços.

A definição do tipo de eventos em que as estâncias termais devem estar presentes está dependente das restantes Ações preconizadas no âmbito deste Plano. No entanto destacam-se:

- Âmbito Regional/Nacional:

- a) Feira de Março – Aveiro
- b) Feira das Atividades Económicas – Vila Velha de Ródão, Aguiar da Beira, Castro Daire e Mação
- c) Feira da Vinha e do Vinho – Anadia
- d) 4 Maravilhas da Mesa da Mealhada – Mealhada
- e) Expofacic – Cantanhede
- f) BTL – Bolsa de Turismo de Lisboa – Lisboa
- g) Aquameeting – Porto

- Âmbito Ibérico/Internacional:
- h) Termatália – Feira Internacional de Turismo Termal – Espanha
 - i) Thermalies – Feira de Termalismo e Talassoterpia – França
 - j) ExpoSpa – América Latina
 - l) FITUR e INTUR – Espanha (Madrid e Valladolid)
 - m) ITB – Alemanha (Berlim)

Prioridade: Média/Elevada

Estâncias a aplicar: Todas

Eixo Estratégico	I	Vertente Turismo e Lazer
Projeto Âncora	1.3.	Promoção e Distribuição Termal
Medida	1.3.8.	Desenvolvimento do <i>merchandising</i> termal

Descrição da ação:

As qualidades das águas termais não se esgotam nos tratamentos que utilizam a água como recurso, pelo que, a sua perpetuação passa pelo desenvolvimento de outro tipo de produtos que utilizem as águas minero-medicinais como recurso base, caso as suas características assim o permitam. Desta forma a criação, divulgação e comercialização de uma linha de produtos termais seria um fator de diferenciação e de identidade local e uma mais-valia na promoção de uma imagem termal ativa, moderna e diversificada, assim como um complemento económico da atividade termal.

De entre os produtos que poderiam ser desenvolvidos, destacam-se:

- Cremes variados, águas refrescantes, *sprays* termais, tónicos faciais, sabonetes, géis (cosmética);
- Água *gourmet*/água mineral (alimentação);
- Peças de roupa como t-shirts, aventais, panos, robes, chinelos, fatos de banho, calções (vestuário);
- Peças de artesanato como canecas, bibelôs, chávenas, loiça, pins, miniaturas, mascotes, postais, e outros *souvenirs*, relógios;
- Chás e infusões (alimentação);
- Outros produtos característicos da região em que se insere a unidade termal, promovendo e divulgando a oferta termal.

Prioridade: Média/Baixa **Estâncias a aplicar:** Luso, Curia, Alcafache, Carvalhal, Sangemil

Eixo Estratégico	II	Vertente Territórios e Produtos
Projeto Âncora	2.1.	Organização da oferta
Medida	2.1.1.	Avaliação/diagnóstico dos recursos e produtos turísticos regionais

Descrição da ação:

A construção de uma oferta qualificada pressupõe uma avaliação prévia dos recursos presentes nos territórios termais, assim como da sua viabilidade económica e ambiental para a sua exploração e transformação em produto turístico já que, nem todos os recursos dispõem de condições para se tornarem produtos suscetíveis de constituírem uma oferta turística de qualidade.

Desta forma é imperativo proceder-se a uma identificação, localização e realização de estudos avaliativos e de diagnóstico dos recursos existentes assim como dos produtos turísticos já implementados, de modo a que se contemple a manutenção da sustentabilidade a diversos níveis e cuja visão do produto turístico territorial se perpetue numa visão de conjunto, do qual farão parte integrante as estâncias termais.

Prioridade: Elevada

Estâncias a aplicar: Todos os territórios termais

Eixo Estratégico	II	Vertente Territórios e Produtos
Projeto Âncora	2.1.	Organização da oferta
Medida	2.1.2.	Organização da oferta dos concelhos/territórios em grupos de produtos

Descrição da ação:

Os recursos não passarão de recursos se não forem organizados e colocados ao dispor do público com uma estrutura e objetivos próprios.

Desta forma, a qualificação dos recursos turísticos passa pela sua organização, abarcando não só os recursos mas os produtos que se encontrem “dispersos”, em grupos, de forma a mais eficazmente poderem ser promovidos, chegarem ao público e constituírem-se como verdadeiros produtos turísticos. Ao estarem perfeitamente identificados e agrupados, mais facilmente se pode construir uma oferta compósita com vários segmentos proporcionando o trabalho em rede e a integração não só dos recursos mas dos atores territoriais e territórios. Com a oferta organizada, as rotas e percursos com diferentes produtos, nas quais se incluirá o produto de saúde bem-estar/estâncias termais, serão uma realidade na busca de vantagens comparativas e sinergias positivas, para os produtos e principalmente para o território.

Desta forma, a oferta turística dos concelhos (termais) dever-se-á organizar em:

- Grupos de produtos estruturantes/primários: Turismo de Saúde e Bem-Estar, Turismo Cultural, Turismo de Natureza, Turismo Gastronómico;
- Grupos de produtos complementares/secundários: Enoturismo, Sol e Mar, Golfe, Turismo Náutico, Turismo Religioso.

Prioridade: Elevada

Estâncias a aplicar: Todos os territórios termais

Eixo Estratégico	II	Vertente Territórios e Produtos
Projeto Âncora	2.1.	Organização da oferta
Medida	2.1.3.	Dinamização de <i>clusters</i> regionais

Descrição da ação:

Avaliada e organizada a informação relativamente aos recursos e produtos turísticos base disponíveis é necessário dinamizar a oferta complementar ao termalismo através do desenvolvimento de *clusters* regionais. Neste sentido, há que identificar para cada território termal os produtos e recursos que poderiam constituir um *cluster* e dinamizá-lo através da integração, valorização e promoção dos produtos/recursos turísticos regionais que, no seu todo, constituirão um produto turístico estruturado, um *cluster* competitivo que contribuirá para conferir ao produto termal maior atratividade, valor acrescentado, maior rentabilidade económica e concomitantemente maior competitividade, constituindo uma forma de potenciar e dinamizar as valências paisagísticas, arquitetónicas e culturais das regiões onde as termas se localizam.

Prioridade: Elevada

Estâncias a aplicar: Todos os territórios termais

Eixo Estratégico	II	Vertente Territórios e Produtos
Projeto Âncora	2.1.	Organização da oferta
Medida	2.1.4.	Conceção de “Estudos de Opinião” periódicos de satisfação, mercados e produtos

Descrição da ação:

A avaliação da oferta e posterior organização de forma a melhor servir e atrair o mercado passa pela avaliação feita por quem dela usufrui. Os estudos de opinião, alargados a um público vasto, deverão traduzir, periodicamente, as transformações da procura e suas necessidades, assim como recolher opiniões no sentido de haver um melhoramento da oferta e um ajustamento ao mercado de forma mais eficaz, assim como constituirão excelentes meios para que os territórios, operadores e atores territoriais se renovem e inovem permanentemente com produtos e serviços modernos. Estes estudos deverão ser promovidos pela Entidade Regional de Turismo do Centro de Portugal.

Prioridade: Média

Estâncias a aplicar: Todos os territórios termais

Eixo Estratégico	II	Vertente Territórios e Produtos
Projeto Âncora	2.1.	Organização da oferta
Medida	2.1.5.	Estreitamento de relações de complementaridade entre as Termas do Centro

Descrição da ação:

Fazendo parte de uma entidade (TCP) a oferta termal terá que se complementar e integrar para que possam “sobreviver” enquanto produto turístico. Desta forma, e tendo em conta que algumas estâncias termais de localizam muito perto umas das outras, estas têm que procurar valorizar as suas especificidades apostando em fatores diferenciadores e únicos, e tentar ultrapassar as suas dificuldades através de parcerias, nomeadamente na promoção conjunta, para que tenham viabilidade tanto económica, como turística e territorial, assegurando qualidade e obtendo sinergias. Nem todas podem oferecer o mesmo pois nem todas dispõem das mesmas características e condições. Como tal, terá que haver um entendimento quanto aos produtos e serviços a oferecer no sentido da complementaridade e não da competição, na recomendação entre elas ao público quando qualquer uma delas não puder satisfazer, de forma alguma ou nas melhores condições, as exigências da procura.

Prioridade: Elevada

Estâncias a aplicar: Todas

Eixo Estratégico	II	Vertente Territórios e Produtos
Projeto Âncora	2.1.	Organização da oferta
Medida	2.1.6.	Criação da Rede de Aldeias/Vilas Termais do Centro

Descrição da ação:

O desafio mais ambicioso no que ao espaço intertermal diz respeito é a criação de uma rede de aldeias/vilas termais cujo modo de organização favorecerá a complementaridade entre as mesmas. A criação da rede de aldeias/vilas termais constituirá uma mais-valia não só para a região Centro no seu todo como destino de saúde e bem-estar, como para os territórios de inserção das termas e para os próprios estabelecimentos termais. Uma rede que é passível e desejável que abarque não só as estâncias do Centro como todas as estâncias nacionais. A organização das estâncias do Centro numa rede de aldeias/vilas termais, com estrutura e objetivos próprios que definirá regras a cumprir e estratégias de desenvolvimento e promoção conjunta a seguir, de forma mais organizada e integrada, proporcionando uma complementaridade assim como a garantia da oferta de um produto com qualidade, propiciará mais e melhores possibilidades para se afirmar como produto e destino turístico em território nacional e internacional.

Prioridade: Elevada

Estâncias a aplicar: Todas

Eixo Estratégico	II	Vertente Territórios e Produtos
Projeto Âncora	2.2.	Criação e Divulgação de Produtos Compósitos
Medida	2.2.1.	Criação de pacotes turísticos

Descrição da ação:

Esta ação contempla a criação de pacotes turísticos que abarquem vários produtos/recursos do território termal incluindo a (s) própria (s) estância (s), integrando-os numa só oferta, criando uma rede organizada em que é fulcral não só a cooperação interterritorial como entre os agentes territoriais, elementos do *cluster*.

Estes pacotes turísticos deverão ter como base os produtos ou recursos da região e estar organizados de modo a que integre vários segmentos da oferta desde o alojamento (hotel, pensão, TER), à restauração (gastronomia), à animação turística (golfe, termas, museus, ténis, enoturismo, passeios à montanha, vales e rios, às oficinas de artesanato, etc). Neste âmbito, são válidas também associações como, no uso de determinado (s) produto (s) turístico (s) ou alojamento a oferta de um *voucher* termal com um ou mais serviços na estância termal da região, numa promoção cruzada de produtos turísticos da região termal.

Prioridade: Elevada

Estâncias a aplicar: Todas

Eixo Estratégico	II	Vertente Territórios e Produtos
Projeto Âncora	2.2.	Criação e Divulgação de Produtos Compósitos
Medida	2.2.2.	Criação e desenvolvimento de rotas temáticas regionais

Descrição da ação:

Ação de criação e desenvolvimento assim como a promoção de rotas temáticas que abarquem os recursos não só de um único território, mas da região Centro, cujos temas sejam compatíveis com a inclusão do segmento das estâncias. É exemplo a Rota da Água.

Prioridade: Elevada

Estâncias a aplicar: Todas

Eixo Estratégico	II	Vertente Territórios e Produtos
Projeto Âncora	2.2.	Criação e Divulgação de Produtos Compósitos
Medida	2.2.3.	Criação de percursos pedestres/circuitos integrados

Descrição da ação:

A nível mais local, ação de criação de percursos pedestres/circuitos que incluam a estância e a sua área adjacente, os patrimónios termais de que dispõe, assim como outros patrimónios que o território ofereça e que sejam passíveis de serem integrados num percurso pedestre ou circuito que reflitam de forma fidedigna a região e as suas riquezas (naturais e construídas) bem como a sua cultura, costumes e tradições.

Prioridade: Média

Estâncias a aplicar: Todas

Eixo Estratégico	II	Vertente Territórios e Produtos
Projeto Âncora	2.2.	Criação e Divulgação de Produtos Compósitos
Medida	2.2.4.	Cooperação transfronteiriça

Descrição da ação:

A cooperação a nível internacional com a região de Castela e Leão e com a Rede de Cidades Termas permitirá uma integração do produto nacional saúde e bem-estar com a oferta internacional.

A cooperação da região Centro pelas “mãos” da Entidade Regional de Turismo do Centro de Portugal com a região de Castela e Leão tem-se delineado nos últimos tempos e revelado uma parceria bastante vantajosa para o Centro de Portugal. Desta forma o desenvolvimento de *clusters* regionais com estas duas províncias espanholas constitui uma possibilidade de cooperação transfronteiriça bastante favorável e uma oportunidade de dar a conhecer esta região assim como os seus produtos turísticos e de captar mais e diversificados segmentos da procura.

A Rede de Cidades Termas, com uma estrutura e objetivos próprios, é já uma realidade na Europa. A integração das estâncias do centro nesta rede permitiria que estas se relacionassem com outros territórios e produtos e dar-lhes-ia a possibilidade de estarem na rota de potenciais clientes, nomeadamente estrangeiros.

Prioridade: Elevada

Estâncias a aplicar: Todas

Eixo Estratégico	II	Vertente Territórios e Produtos
Projeto Âncora	2.3.	Planeamento e Ordenamento do Território
Medida	2.3.1.	Desenvolvimento de estratégias de ordenamento do território termal

Descrição da ação:

As estâncias termais são bastante importantes nos territórios onde se inserem assim como o deveriam ser quando o tema é planeamento e ordenamento do território. Deste modo é importante e urgente que estes sejam considerados, ou mais considerados, nas estratégias e nos diversos instrumentos de gestão e desenvolvimento territorial, desde o âmbito nacional com o Programa Nacional da Política de Ordenamento do Território, o âmbito regional com os Planos de Desenvolvimento Regional e o âmbito local com os Planos Diretores Municipais (Planos de Pormenor).

Tem sido recorrente, a pouca importância aquela, que nos diferentes âmbitos, se tem dado aos territórios termais, pois há que se ter em conta que não existem só os grandes pólos termais (assim denominados pela frequência de clientes) mas outras termas, com enorme potencial, localizadas fora dos grandes centros e que são motores de desenvolvimento turístico, muito importantes para o território e comunidade local.

Será desejável que no âmbito nacional se definam mais orientações e regras, assim como no âmbito local, onde existam termas, se considere as estâncias termais como parte integrante do território e o termalismo como setor estratégico, e que os instrumentos de gestão e planeamento territorial mantenham (ou criem) reservas estratégicas para as áreas de expansão, salvaguardem estes territórios e os patrimónios que nele habitam, com uma perspetiva de curto, médio mas sobretudo de longo prazo, para que não se criem situações de destruição da envolvente termal, quer seja por efetiva destruição quer seja por construção que não valorize a noção de conjunto e harmonia arquitetónica, e por consequência a atratividade das estâncias e dos próprios territórios.

Prioridade: Elevada

Estâncias a aplicar: Todas

Eixo Estratégico	II	Vertente Territórios e Produtos
Projeto Âncora	2.3.	Planeamento e Ordenamento do Território
Medida	2.3.1.	Desenvolvimento de instrumentos de gestão local - Planos de Pormenor

Descrição da ação:

A regulamentação do uso do solo nos territórios termais, em particular nos espaços adjacentes ao estabelecimento termal, é fundamental para um correto e sustentável usufruto do mesmo. Desta forma, é imperativo que se desenvolvam Planos de Pormenor para estas áreas com características particulares de forma a salvaguardar-se a harmonia e noção de conjunto assim como garantir a proteção da área adjacente, tendo em conta que se trata de um recurso (água minero-medicinal) facilmente poluível, se não convenientemente protegido.

Prioridade: Elevada

Estâncias a aplicar: Todas

Eixo Estratégico	II	Vertente Territórios e Produtos
Projeto Âncora	2.3.	Planeamento e Ordenamento do Território
Medida	2.3.1.	Desenvolvimento da legislação termal

Descrição da ação:

Depois de décadas votados a uma legislação obsoleta e desajustada da realidade (Decreto nº 15401, de 20 de abril de 1928), aos estabelecimentos termais reconhece-se atualmente as valências turística e lúdica (Decreto-Lei 142/2004, de 11 de junho). No entanto, a atual legislação é muito pouco esclarecedora no que diz respeito a esta última, mas igualmente à vertente de saúde e bem-estar, pois não especifica o que pode ou não ser implementado, em termos turísticos, nas estâncias e quais as regras para que os serviços oferecidos sejam pautados pela qualidade, valência que poderá estar comprometida com a proliferação desregrada de *Spas* e centros estéticos que, na prática, oferecem o mesmo tipo de serviço que as estâncias termais, embora a qualidade seja bastante diferente. É necessário ainda que se estabeleçam as qualificações mínimas para o pessoal técnico para o qual não existe enquadramento legal (só existe para o diretor clínico e técnico).

Prioridade: Elevada

Eixo Estratégico	II	Vertente Territórios e Produtos
Projeto Âncora	2.3.	Planeamento e Ordenamento do Território
Medida	2.3.1.	Desenvolvimento de um plano estratégico para cada estância termal

Descrição da ação:

A mudança constante dos mercados da procura reflete-se nas atividades turísticas e conseqüentemente nos territórios, pelo que, é imperativo que cada estância termal se salvguarde com o desenvolvimento de um plano estratégico com estrutura e objetivos próprios. Desta forma, cada estância deverá desenvolver um plano estratégico definindo objetivos e metas a alcançar, como a frequência termal e as características dos aquistas e frequentadores globais, assim como o tipo e natureza das ações a realizar, nos âmbitos termais (terapêutica e saúde e bem-estar), turístico (animação termal, espaços lúdicos) e territoriais, aos horizontes temporais curtos, médios e longos e, que não seja direcionado apenas para o imediato. Deverá ser realizado ainda um balanço periódico e anual do plano, dos objetivos alcançados e não alcançados durante o período de tempo definido.

Prioridade: Elevada

Estâncias a aplicar: Todas

Eixo Estratégico	III	Vertente Marcas e Mercados
Projeto Âncora	3.1.	Afirmar a marca Termas, Saúde e Bem-Estar Centro
Medida	3.1.1.	Criação de uma marca turística termal do Centro e divulgação da mesma

Descrição da ação:

A ação contempla a criação e divulgação de uma marca turística termal que inclua o território, privilegiando os traços distintivos e identificativos que as estâncias e os próprios territórios termais evidenciam, nomeadamente no âmbito dos recursos naturais e culturais (patrimoniais). A criação da marca turística termal denominada “Aldeias Termas do Centro” e materializada numa rede, constituirá um instrumento fundamental de promoção turística, tanto nacional como internacional, de qualificação de uma imagem e de aproveitamento do potencial turístico e lúdico, não só das próprias unidades termais e espaços adjacentes, como também dos próprios territórios onde estas se inserem e produtos turísticos regionais.

Prioridade: Elevada

Eixo Estratégico	III	Vertente Marcas e Mercados
Projeto Âncora	3.1.	Afirmar a marca Termas, Saúde e Bem-Estar Centro
Medida	3.1.2.	Internacionalização da marca

Descrição da ação:

É impreterível que se promova a marca “Aldeias Termas do Centro” além fronteiras. Essa promoção recai sobretudo na participação em eventos relacionados com termas e turismo mas também através de operadores turísticos internacionais e sua divulgação em sites internacionais da especialidade ou relacionados com o turismo.

Prioridade: Elevada

Eixo Estratégico	III	Vertente Marcas e Mercados
Projeto Âncora	3.2.	Captção e diversificação de mercados
Medida	3.2.1.	Desenvolvimento e diversificação dos programas de saúde e bem-estar

Descrição da ação:

Tendo em conta os recursos base de que as estâncias termas dispõem, nomeadamente o mais importante, a água minero-medicinal, é essencial que se otimize esse recurso em prol da diversificação da oferta termal, caso as suas características assim o permitam, sobretudo no desenvolvimento de programas/pacotes de saúde e bem-estar diversos, de curta ou longa duração com vista não só à consolidação do mercado já existente, mas também, à conquista de novos mercados.

As estâncias termas que têm já implementado a vertente de saúde e bem-estar deverão atualizar o tipo de programas e tratamentos que oferecem, no sentido da sua diversificação e ajustamento às necessidades do mercado, inovando e elevando desta forma a qualidade dos serviços prestados.

As estâncias termas que não têm implementado a vertente de saúde e bem-estar deverão ponderar a sua instalação perspetivando a captação de um público mais vasto.

Tendo em conta a realidade atual da realização de férias ou períodos de descanso por curtos períodos de tempo, estes programas/pacotes de saúde e bem-estar deverão seguir a tendência e serem de curta duração. São exemplos:

- | | |
|---------------------------------|--|
| 1) Aromaterapia; | 15) Programas Júnior/Juvenil; |
| 2) Algoterapia; | 16) Programas Sénior |
| 3) Chocoterapia; | 17) Programas antialcoolismo |
| 4) Vinoterapia/Vinoterapia; | 18) Programas de prevenção e tratamento da obesidade infantil; |
| 5) Terapia com pedras quentes | 19) Programas Pré e Pós-parto; |
| 6) Cronoterapia | 21) Tratamentos inovadores no setor da fisioterapia |
| 8) Musicoterapia | 22) Dieta Termal/Dietoterapia |
| 9) Psammaterapia (areia) | 23) Programas de apoio e desenvolvimento a pessoas com |
| 10) Bambuterapia (Massoterapia) | deficiência |
| 11) Cristaloterapia | 24) Outros programas como: antienvelhecimento, antiacne, |
| 12) Fitoterapia | reafirmante, relax, antistress, rejuvenescimento, beleza, etc. |
| 13) Geoterapia | |
| 14) Lodoterapia | |

Prioridade: Média**Estâncias a aplicar:** Todas

Eixo Estratégico	III	Vertente Mercados
Projeto Âncora	3.2.	Captção e Diversificação de Mercados
Medida	3.2.2.	Revisão e atualização de preços

Descrição da ação:

Tendo em conta o perfil dos atuais mercados da procura (uma clientela mais envelhecida e com poucos recursos económicos na vertente terapêutica e outra mais jovem com mais recursos na vertente saúde e bem-estar), as estâncias termais deverão rever e atualizar os preços praticados relativamente aos serviços que prestam de modo a que se ajustem à realidade económica global e à realidade de cada mercado assim como evitar a perda de clientes para clínicas, centros estéticos e *Spas* com os mesmos serviços mas com preços inferiores. E, tendo em conta os objetivos, em termos de clientela que as estâncias pretendem fidelizar, ajustar os preços de modo a torná-los atrativos e captar um segmento mais alargado de mercado.

Prioridade: Baixa**Estâncias a aplicar:** Todas

Eixo Estratégico	III	Vertente Mercados
Projeto Âncora	3.2.	Captação e Diversificação de Mercados
Medida	3.2.3.	Alargamento do período de funcionamento das estâncias termais

Descrição da ação:

Concretizadas as ações anteriores, onde se pressupõe que as estâncias termais já estejam dotadas de condições de base e atratividade que possam sustentar uma atividade turística mais organizada e densa, o alargamento do período de funcionamento de determinadas estâncias termais deverá ser um aspeto a considerar, devendo contudo, ser precedido de um estudo de viabilidade económica para o efeito e para determinação do período extra.

O alargamento do período de funcionamento permitirá às estâncias estarem acessíveis ao público durante um maior período de tempo, obtendo vantagens competitivas e constituindo uma fonte de rendimento para os locais e de desenvolvimento para os territórios e elementos do *cluster* termal.

Prioridade: Média**Estâncias a aplicar:** Luso, Cavaca, Carvalhal e Sangemil

Eixo Estratégico	III	Vertente Mercados
Projeto Âncora	3.2.	Captação e Diversificação de Mercados
Medida	3.2.4.	Conceção de “Estudos de opinião” e sobre o "Perfil do turista de saúde e bem-estar"

Descrição da ação:

A conceção de um serviço ajustado à realidade turística e, face à volatilidade dos mercados da procura atuais, deverá ter como suporte a realização de estudos periódicos, tanto de opinião em que o público terá uma oportunidade de expressar as suas satisfações e/ou insatisfações (no que diz respeito a tratamentos, qualidade das terapias, higiene, segurança e funcionalidade dos equipamentos, acolhimento, informação prestada, competência e amabilidade do pessoal técnico), opiniões e sugestões de melhoramento e reclamações, face ao serviço, como relativamente ao perfil do consumidor do produto saúde e bem-estar. Neste sentido, é essencial realizarem-se estudos que revelem com fiabilidade o perfil do frequentador termal (vertente terapêutica e de saúde e bem-estar), cujos resultados deverão servir de base a uma permanente atualização e redefinição do produto no sentido de ir ao encontro das cada vez mais complexas necessidades e tendências da procura.

Os estudos de opinião e de perfil constituirão excelentes e fidedignas fontes de obtenção de informação base para que as estâncias se reinventem e inovem permanentemente.

Prioridade: Média/Elevada**Estâncias a aplicar:** Todas

Eixo Estratégico	III	Vertente Mercados
Projeto Âncora	3.2.	Captação e Diversificação de Mercados

Descrição da ação:

O turista atual é bastante complexo e mais exigente. A qualidade dos serviços prestados, o nível de conforto e o bom acolhimento do turista constituirá a principal imagem de marca. Como tal, é fulcral:

- a) a dinamização de ações de formação e campanhas de sensibilização ao nível das relações humanas, de como bem receber e informar, como se expressar num idioma diferente, informática, higiene e segurança no trabalho, polivalência profissional, direcionadas tanto ao pessoal afeto às termas como para outros atores territoriais (agentes turísticos, serviços e comércio e própria comunidade local) para que cada um deles seja reconhecido como um território acolhedor, traduzido em atributos como afabilidade, autenticidade, singularidade, competência e sobretudo qualidade;
- b) promover o atendimento personalizado ao cliente para que a experiência termal seja única e lhe suscite o desejo de repetir (o cliente deve ser recebido pelo rececionista que deve explicar os tratamentos, mostrar as instalações, encaminhar para as consultas e tratamentos);
- c) ter atenção aos detalhes como a qualidade e adequação dos toalhados, roupões e chinelos, à utilização de uniforme confortável e aprazível por parte da equipa, à escolha das plantas interiores e exteriores tendo em conta as suas propriedades fitoterápicas, aromáticas e estéticas, à escolha de difusores de essências e aromas não prejudiciais à saúde e o mais naturais possível, contribuindo para a construção de uma atmosfera equilibrada e envolvente;
- d) promover as boas práticas de higiene e segurança no trabalho assim como a higiene e funcionalidade dos vestiários, sanitários, fontes (*buvettes*) e espaços de sociabilização;
- e) os gabinetes de tratamento terapêutico e de tratamentos relaxantes devem, sempre que possível, ser amplos, arejados através de ventilação e iluminação naturais, com equipamentos modernos e funcionais, com uma decoração harmoniosa, equilibrada e ajustada à filosofia do lugar e atividade, como seja, serem pintados e decorados com cores suaves evitando cores escuras, adequando as tonalidades de luz e cores às funções dos diferentes espaços (rejeição de velas);
- f) proporcionar outras atenções como serviço de chá, copos de água ou sumos enquanto esperam;
- g) a existência de um espaço de descanso e relaxamento agradável, onde se conjuguem de forma harmoniosa a luz, as cores, os aromas, os sabores e os sons;
- h) o embelezamento do ambiente interior através de “jardins interiores” onde se devem privilegiar espécies com capacidades fitoterápicas (medicinais), aromáticas e cromoterápicas como as roseiras (*Rosa sp.*), os hibiscos (*Hibiscus sp.*), as lavândulas e alfazemas (*Lavandula sp.*), o alecrim (*Rosmarinus officinalis*) e a murta (*Myrtus communis*);
- i) a melhoria do ambiente termal em termos globais, uma ambiência que seja idílica e bucólica convidativa à paz e sossego e à fluidez do pensamento, acalorando-a com música ambiente, com fontes e cascatas, adequada e apelativa ao relaxamento e à comunhão com a natureza, e emoldurando-a com motivos iluminativos, principalmente à noite;
- j) a disponibilização dos horários e preços dos serviços termais através da sua afixação em local visível;
- l) a disponibilização dos resultados das análises realizadas às águas termais através da sua afixação em local visível nas termas, para que a relação entre a entidade termal e os clientes seja pautada pela transparência;
- m) o controlo e manutenção regular dos níveis de poluição atmosférica e sonora.

Prioridade: Média/Elevada**Estâncias a aplicar:** Todas

Medida	3.2.6.	Lançamento de novas formas de organização e comercialização da oferta
--------	--------	---

Descrição da ação:

As termas, atualmente, oferecem um grande conjunto de programas e serviços materializados em várias modalidades, principalmente a nível terapêutico.

O atual mercado da procura, em geral, é caracterizado pela falta de tempo, pelo stress, pelo sentido prático mas igualmente pela procura de bem-estar e prevenção, por isso, as estâncias devem adaptar-se a estas novas exigências disponibilizando uma oferta ao nível das necessidades de cada cliente, devendo estar organizada de forma a que num curto período de tempo possa satisfazer as necessidades do cliente, através da:

a) criação de *packs/vouchers* temáticos que incluam uma gama mais ou menos completa de programas terapêuticos ou de saúde e bem-estar, consoante o tempo e preço que o cliente queira despende, podendo ser usados a título individual ou coletivo ou ser oferecidos a familiares ou amigos como incentivo a cuidarem da saúde física e mental e concomitantemente a qualidade de vida. Estes *packs/vouchers* podem incluir:

- 1) um pacote de serviços relativos apenas a programas termais e a usufruir nas estâncias;
- 2) um pacote de serviços e programas não só relativos às estâncias mas que incluam outros programas e produtos que a região oferece, nomeadamente: almoço/jantar num restaurante, utilização livre de *courts* de ténis (bicicletas, se existirem), visita a museu, descontos no golfe, potenciando e dinamizando desta forma os mercados de proximidade;

b) criação de cartões de fidelização (cartão do termalista/turista) com acesso a descontos conforme os consumos e a duração da frequência termal, no sentido de privilegiar a permanência, através da duração dos tratamentos, na obtenção de descontos, o que contribuiria para o equilíbrio da afluência ao longo do ano acabando-se com o conceito de época alta e baixa.

Prioridade: Média

Estâncias a aplicar: Todas

Eixo Estratégico	III	Vertente Mercados
Projeto Âncora	3.2.	Captação e Diversificação de Mercados
Medida	3.2.7.	Desenvolvimento e/ou reforço das parcerias internacionais

Descrição da ação:

A ação contempla o desenvolvimento e/ou reforço das parcerias a nível internacional no que diz respeito a estratégias de marketing e publicidade com vista ao aumento dos atuais mercados da procura estrangeiros, assim como o acesso a novos mercados com maior poder de compra (desde as camadas mais jovens aos mais velhos), que sejam ou não concorrentes diretos de Portugal em termos de oferta.

Para tal, é fulcral o reforço da presença do produto de saúde e bem-estar português (segmento estância termal) em eventos internacionais quer sejam feiras ou congressos (ver ponto 1.1.4. e 1.3.7.), assim como em sites nacionais e internacionais da especialidade (termal e/ou turística).

É essencial também que as estâncias pertençam a associações internacionais (europeias e outras) com vista a constarem num “painel” suscetível às escolhas dos mercados.

A associação com outras congéneres na Europa e no Mundo constituirá uma via privilegiada na troca de experiências assim como na partilha e orientação de clientes.

Prioridade: Elevada

Estâncias a aplicar: Todas

Eixo Estratégico	III	Vertente Mercados
Projeto Âncora	3.3.	Captação de Investimento

Medida	3.3.1.	Elaboração de dossiers de candidatura a programas nacionais e comunitários
--------	--------	--

Descrição da ação:

Muitas das medidas e ações propostas neste Plano poderão ser financiadas através dos diversos programas e instrumentos de apoio financeiro à atividade turística, alguns especificamente direcionados para as estâncias termais e atividade termal (ex.: PROVERE), que existem tanto a nível nacional como comunitário. Neste sentido, será necessário que as estâncias (entidades gestoras tanto públicas como privadas ou mistas) desenvolvam competências para a formulação, montagem e negociação de candidaturas a Programas Operacionais, Iniciativas Comunitárias, QREN, PIT, (Sistemas de Incentivos) entre outros que garantam o cofinanciamento de projetos de natureza turística e de valorização dos estabelecimentos e territórios termais.

Prioridade: Elevada

Estâncias a aplicar: Todas

Eixo Estratégico	III	Vertente Mercados
Projeto Âncora	3.3.	Captação de Investimento
Medida	3.3.2.	Desenvolvimento de parcerias a nível regional, nacional e internacional

Descrição da ação:

Os atores territoriais não estão isolados no território, como tal, a captação de investimentos será o culminar de todas as ações propostas neste Plano de Ação. Neste sentido, as parcerias entre diversos atores e territórios, desde os regionais, aos nacionais e internacionais será fundamental para a qualificação, valorização e promoção das estâncias termais do Centro não só como pólos de saúde e bem-estar mas também como pólos turísticos e lúdicos. A troca de experiências com unidades internacionais será uma mais-valia pela troca de *know-how*, e a aposta de unidades e investidores internacionais nas estâncias do Centro conferirá importância ao setor do termalismo assim como colocará as estâncias nas rotas internacionais do turismo de saúde e bem-estar e do turismo lúdico.

Prioridade: Elevada

Estâncias a aplicar: Todas

Eixo Estratégico	III	Vertente Mercados
Projeto Âncora	3.3.	Captação de Investimento
Medida	3.3.3.	Reforço das parcerias públicas - privadas

Descrição da ação:

A concretização de muitas das ações propostas carece de elevados investimentos que grande parte dos concessionários não faz por falta de capital. Desta forma, é essencial uma maior cooperação entre os diversos atores territoriais, um maior envolvimento e interação entre os territórios, as entidades gestoras (públicas e privadas) com as Câmaras Municipais e com outros agentes privados para que, em conjunto, de forma integrada e sustentada, encontrem caminhos e orientações estratégicas para a captação de investimento necessário à prossecução dos objetivos estratégicos de cada unidade termal. É imperativo que a gestão das estâncias, principalmente as de cariz público, acolha de forma positiva o interesse da iniciativa privada, assim como, as estâncias com um modelo de gestão privada saibam cooperar com entidades públicas numa parceria e cooperação estratégica e necessária à revitalização das termas enquanto centros de fruição turística e lúdica e não somente de saúde.

Prioridade: Elevada

Estâncias a aplicar: Todas