

Discurso de abertura do presidente da APAVT
Pedro Costa Ferreira
5 de dezembro de 2013, Angra do Heroísmo

Exmo. Senhor Presidente do Governo Regional dos Açores,

Caros amigos,

É com grande alegria que abro o 39º congresso nacional da APAVT, nesta bela cidade de Angra do Heroísmo, património mundial da humanidade.

Este é mais um grande congresso da nossa associação.

Agradecemos a presença do governo da República, dos governos regionais dos Açores e da Madeira e de vários deputados; contamos com a companhia de 21 diplomatas, que cumprimento na pessoa do senhor embaixador do Panamá, decano do grupo aqui presente; assinalamos a presença amiga de representações ao mais alto nível das associações empresariais do sector, das regiões de turismo, do Turismo de Portugal e do IPDAL;

É ainda com muita satisfação que damos as boas vindas a este regresso a terras açorianas do nosso grande amigo António Azevedo, Presidente da ABAV.

Finalmente, e com toda a certeza mais importante que tudo o mais, temos a alegria de poder afirmar que, em tempos tão difíceis, temos hoje o maior número de congressistas e a maior representação de agências de viagens dos últimos anos;

Permitam-me ainda que cumprimente o nosso Secretário de Estado, Dr. Adolfo Mesquita Nunes, a quem envio um abraço, abraço com que pretendo envolver todos os demais

Há sempre muito para dizer na abertura de um congresso.

Não posso deixar de começar pelo local onde estamos – o maravilhoso arquipélago dos Açores, excelente exemplo do que o nosso país tem para oferecer, enquanto destino turístico.

“Destino Preferido” da nossa associação ao longo do ano que agora dá os seus últimos passos, a Região Autónoma dos Açores será, graças ao trabalho conjunto da APAVT e do Governo Açoriano, “Destino Preferido” da ECTAA ao longo de 2014.

Condições naturais fabulosas e autenticidade são dois dos bens mais escassos do nosso planeta, e serão certamente faróis da procura, no futuro. Caberá a todos nós, com trabalho conjunto, próximo e dialogante, permitir que estas potencialidades se transformem em realidade turística perene.

Esperemos que os diversos painéis que envolvem, neste congresso, os Açores, nos ajudem a traçar os caminhos para um futuro sustentável e com mais turistas.

É agora, também, altura para agradecer a todos os açorianos.

Foi em Coimbra que anunciámos os Açores como destino do congresso deste ano, e desde esse dia, foi bem visível a vontade de todas as equipas de trabalho, não apenas em trazer o congresso para os Açores, como também de nos receber de braços abertos e amigos.

Senhor Presidente do Governo Regional dos Açores, Dr. Vasco Cordeiro,

Senhor Secretário Regional do Turismo e Transportes, Dr. Vitor Fraga,

Quero agradecer em nome de todos nós, o trabalho aturado e o carinho constante, ao longo da preparação deste congresso, agradecimento que estendo naturalmente a todos os açorianos que, de algum modo, participaram nesta campanha.

Senhor Secretário de Estado do Turismo, caro Dr. Adolfo Mesquita Nunes,

Congratulo-me com a sua presença e quero realçar o excelente trabalho que desenvolvemos ao longo deste ano com a tutela. Foi um trabalho leal e focado no que interessa.

Acompanhámos a execução de uma lei jovem, e ambos a vimos crescer sem problemas de maior ou contradições inesperadas. As agências pagam hoje muito menos pela segurança do consumidor, os consumidores continuam a viajar debaixo de um quadro legal que os defende e protege dos menos capacitados e dos menos sérios. Pelo meio, centenas de agências de viagens foram salvas de um desaparecimento prematuro.

A Lei das Agências de Viagens continua a ser um bom exemplo de como trabalho conjunto e lealdade valem infinitamente mais do que demagogia e litigância militante.

Tivemos ainda, ao longo destes últimos meses, a oportunidade de trabalhar conjuntamente na tentativa de resolução da discriminação que ressalta do facto de as facturas das agências de viagens não permitirem ao consumidor a dedução de 15 % do IVA.

Infelizmente, o regime especial do IVA das agências não está a facilitar a resolução desta discriminação. Consciente de que tem do processo, senhor Secretário de Estado, a mesma visão da APAVT, apelo apenas para que não esmoreçamos e que continuemos, nos próximos meses, à procura da solução legal certa, que elimine a discriminação das agências de viagens e que reponha a igualdade entre todas as empresas, como exige a própria lei.

Como apelamos igualmente a que prossiga os seus esforços no sentido de eliminar as deficiências e ineficiências na concessão de vistos. Não queremos, naturalmente, que ultrapasse a lei, nem que esqueça pressupostos de segurança. Desejamos contudo que possa actuar junto da eficiência dos processos. A lei é rigorosa e porventura, nalguns aspectos, castradora da livre circulação das pessoas, mas o combate à indiferença e à ineficiência,

permitirá certamente minorar estes efeitos, contribuindo assim para a vinda de mais turistas a Portugal, tudo o que desejamos.

Finalmente, desejando embora que fique claro que o conceito de interesse público não deve abandonar nenhum processo, apoiamos firmemente os seus esforços no sentido da diminuição da influência do Estado, de um modo geral e concretamente no projecto da Associação Nacional de Promoção Turística, projecto que permitirá aos privados, liderados pela Confederação do Turismo Português, assumirem de forma efectiva o trabalho da promoção do País.

Liderados pela Confederação do Turismo Português.

Somos acérrimos defensores de uma voz única do Turismo; reconhecemos na Confederação, essa voz; estamos muito confortáveis com a liderança deste organismo.

Dr. Francisco Calheiros, muito obrigado pela sua presença neste congresso e, certamente mais importante, pelo apoio da Confederação ao longo de todo o ano.

Conte pois com a APAVT, para todas as batalhas que forem necessárias travar.

Caros colegas,

O ano de 2012 foi, em termos associativos, um ano difícil.

Algumas companhias aéreas brindaram-nos com uma dupla dificuldade – Depois de nos terem pedido para pagarmos mais cedo, quiseram que ganhássemos menos, nós que trabalhamos cada vez mais.

Este é um assunto demasiado importante e delicado para não ser clarificado no momento mais importante da vida associativa, o nosso congresso.

Em primeiro lugar, quero dizer que não estamos de acordo com a direcção que nos foi proposta. Não a escolhemos nem a desejámos.

E não a escolhemos nem a desejámos, porque não acreditamos que a indústria aérea beneficie a longo prazo da diminuição dos custos de distribuição; está hoje provado que não há nada mais caro do que a presença no mundo digital, e as recentes tendências provam que quem navega precisa de mapas e de marinheiros.

Se quem viaja vai precisar de agentes de viagens, quem vende passagens aéreas, ou alojamento já agora, vai precisar dos agentes de viagens.

Depois, continuamos a sentir que as companhias aéreas, e já agora os hotéis, confundem pagamento de comissões com um custo adicional que afecta a sua margem de comercialização.

Continuam enganados.

Estão a pagar-nos, de facto, mas para levarmos um cliente às vossas empresas. Deste modo, quando nos pagam, não estamos a participar na vossa margem.

É exactamente o contrário, caros parceiros de negócio, pagam-nos para terem acesso a clientes e, por conseguinte, para terem acesso a uma margem.

Em segundo lugar, temos que falar do método de resolução deste conflito.

Acreditamos que a melhor plataforma de defesa destes interesses será sempre o diálogo.

Dará porventura mais popularidade, um discurso mais forte, provavelmente quanto mais demagógico melhor. Contudo, julgo que já saberão que, com 25 anos de história no mercado, não vim para a APAVT para ficar bem na montra, vim para a APAVT para defender os interesses dos associados. E esses, acreditem, estão melhor defendidos com diálogo discreto e efectivo, do que com discursos tonitruantes.

Em terceiro lugar, legitimidade.

Claro que a nossa actuação foi legitimada, em todas as suas fases e momentos, pelas estruturas associativas, acima de todas, neste processo, o capítulo aéreo da APAVT, que aprovou previamente os objectivos e os processos de resolução deste conflito de interesses.

Em quarto lugar, gostaria de falar de resultados.

Para alguns, onde não me incluo, os resultados justificam todos os métodos.

Pois bem, a verdade é que o diálogo desenvolvido permitiu que alcançássemos prazos de pagamento maiores do que os pretendidos pelas companhias aéreas e comissões menos baixas do que as pretendidas pelas companhias aéreas. E, em qualquer dos casos, obtivemos prazos de ajustamento mais alargados do que os inicialmente propostos.

Finalmente, não posso deixar de enviar uma palavra à TAP e ao grupo KLM/Air France. Não estivemos de acordo no processo, mas soubemos dialogar, respeitando sempre quem representamos e com quem negociávamos. Não confundo processos e opiniões, com entidades e muito menos com pessoas.

Continuam pois, a contar com a APAVT para gerir uma relação complexa, que pretendemos que seja todos os dias mais próxima e mais colaborativa.

Ainda em relação a este tema, é hoje certo que algumas companhias aéreas não seguirão, ao longo de 2014, uma política de redução de comissões.

Trabalhamos, todos os dias, para que o maior número de companhias aéreas tomem esta atitude, mais justa e, em nosso entender, mais inteligente também.

Caros congressistas,

Voltemos ao tema do nosso congresso – “Outros rumos, nova atitude”.

Outros rumos porque é nossa forte convicção que não estamos mais em crise.

Não porque as dificuldades já acabaram, naturalmente, mas porque crise é um conceito que subentende um espaço temporal e um regresso, crise vencida, à casa de partida; ora, mais do que um ciclo, vivemos hoje tempos de radical mudança, ditados não apenas por comportamentos passados e contemporâneos, mas também por um mundo que se desloca, económica e politicamente, para este e para sul.

Nova atitude porque não poderemos, num mercado que se transfigura totalmente e num país cujos pilares se alteram de forma radical, viver como se nada de importante se tivesse passado. E, caros amigos, passou mesmo.

O País, espera-se, poderá ainda reorganizar-se, de forma a poder cumprir as responsabilidades sociais com que nascemos; mas não poderá continuar a suportar quem, mais do que necessitar, se habituou a viver à conta do orçamento e dos compatriotas pagadores de impostos.

Por outro lado, o movimento de turistas mundial ultrapassou os mil milhões, e já se fala de novas e impressionantes cifras a alcançar em poucos anos; mas este prodigioso movimento coloca as questões da sustentabilidade na ordem do dia. No futuro, já o sabemos, quem não demonstrar aos mercados emissores que é sustentável e respeitador dos equilíbrios naturais, será simplesmente expulso do mercado pelas novas tendências da procura.

Finalmente, para alguns, em meu entender menos avisados e certamente menos competentes enquanto analistas do futuro, as brutais alterações no *marketplace* permitem pensar num mundo novo, sem agentes de viagens.

Pior ainda, outros, montados em negócios sem presente nem futuro, a montante, pensam que a entrada no mundo da distribuição descobrirá a resolução dos problemas instalados.

Erro crasso. As recentes alterações provocam uma nova e renovada necessidade dos agentes de viagens.

Não é apenas só o caso das agências de viagens *online*, no final, líderes dos novos processos de distribuição.

É também o caso das agências de viagens tradicionais, desde que com o foco certo. Ainda há poucos dias, tive oportunidade de ouvir o Presidente da Organização Mundial de Turismo, Taleb Rifai, a referir uma média de visitas a 28 *sites*, por parte do consumidor, antes de uma decisão de compra; e a referir a concomitante necessidade de se terem profissionais de aconselhamento, que credibilizem a escolha e que poupem tempo e *stress* ao decisor.

A sublinhar, afinal, a crescente necessidade de termos, no mundo actual, agências de viagens. Contudo, não seremos naturalmente todos a vencer.

Os que não perceberem que gerir informação implica a existência de profissionais competentes, não sobreviverão. Os que fizerem do crédito uma arma, numa economia sem

capacidade de financiamento, morrerão provavelmente às mãos dessa mesma arma; os que apenas conseguirem apontar ao consumidor o preço mais barato, simplesmente não serão úteis.

Destes e doutros temas, falaremos certamente durante os próximos dias, ao longo do nosso congresso.

Uma coisa é certa e vai ficar clara ao longo dos trabalhos – sem atitude, sem uma nova atitude, dificilmente venceremos, por muitas competências que se nos juntem.

Meus amigos,

Tive a primeira conversa sobre este congresso, com o Miguel Cymbron, hoje presente nesta sala, que terá sido a primeira pessoa, nos Açores, a gostar e a apoiar a ideia. Obrigado também por isso, Miguel.

Porém, como em todos os grandes eventos, houve um momento mais decisivo. Foi quando encontrei alguém que, como sempre, se apaixonou pela ideia inicial e a tornou maior. Do tamanho dos seus próprios sonhos.

Este congresso tomou verdadeira dimensão e realidade a partir do momento em que sobre ele falei com o Miguel Fonseca. Infelizmente, o Miguel não nos acompanha mais, no dia da sua abertura.

Devemos-lhe todos, um grande congresso.

Vamos fazer um grande congresso.