

“A voracidade da IATA parece não ter limites”

Pedro Costa Ferreira, presidente da Associação Portuguesa de Agências de Viagens e Turismo, falou com o Publituris sobre o mandato que está a terminar na APAVT, a recandidatura, o congresso anual e o sector em Portugal.

>> PATRÍCIA AFONSO pafonso@publituris.pt >> Fotos: Frame it



Que balanço faz deste mandato? Ficou alguma coisa por fazer?

Os balanços não se fazem pelos próprios, devem ser feitos pelos associados e, eventualmente, pelos stakeholders. Mas, sendo certo que o conhecimento mais aprofundado dos mandatos e do que foi feito é meu, posso garantir que houve uns temas e momentos em que acertámos mais e outros menos. No final de três anos de trabalho, fica, pelo menos, um enorme sentimento de consciência tranquila.

Há, pelo menos, duas áreas em que trabalhámos bem e o resultado foi feliz. Uma delas é a lei [das Agências de Viagens], isso é absolutamente claro. Hoje, o sector está juridicamente organizado, presta uma garantia

absolutamente visível aos consumidores e os custos de contexto são menores para as agências. O output é muito feliz, está consolidado e, mais do que isso, está provado.

A segunda tem a ver com o desenvolvimento das relações internacionais. Hoje, mais do que nunca, ninguém pode estar sozinho, muito menos num País periférico e pequeno como Portugal e quando mais de 70% do que interessa decide-se em Bruxelas. O desenvolvimento de relações, nomeadamente no seio da ECTAA, é importante e realizámo-lo. Se calhar, a parte mais visível acaba por ser a integração do presidente da APAVT no comité estratégico da ECTAA e numa das vice-presidências, mas isso é, digamo-lo, apenas uma montra. O que interessa é o trabalho feito ao longo dos três anos.

Também nos lembramos do trabalho feito junto do mercado alemão, que resultou no congresso da DRV [a realizar em Lisboa, em 2015]. E lembro-me de Macau, do Brasil e toda a interacção que temos feito com a ABAV, a congénere brasileira, e que tem tido uma visibilidade grande nos nossos congressos e na Feira das Américas, onde há sempre uma presença grande de associados. Acho que o resultado é muito positivo.

Há outra área onde acho que a APAVT trabalhou bem, fez aquilo que humanamente era possível, mas que temos de ter a humildade de concluir que os problemas não estão afastados. Essa área são as relações com as companhias aéreas e a IATA. A IATA tem uma posição absolutamente insuportável na relação com as agências, não em Portugal,



mas no Mundo, com uma série de condições que, com alguma facilidade, podiam ser interpretados como abuso de posição dominante. As posições mais recentes não atenuam esta ideia, agravam-na, porque a voracidade da IATA parece não ter limites. Depois de todas as pressões para menores prazos de pagamento, maiores garantias e a discrepância entre riscos e garantias exigidas, os últimos movimentos da IATA são para agravar esses desequilíbrios.

Nesse sentido, o nosso trabalho em Portugal julgo que foi positivo e, do ponto de vista técnico e da nossa intervenção, não nos deixou insatisfeitos. Entre outros aspectos, teve um factor importante que foi um alargamento significativo dos períodos de adaptação. Mas também é verdade que foi uma negociação para a qual não queríamos ser chamados e achamos que, à partida, tem uma dose enorme de injustiça. Finalmente, repito, temos que ter a humildade de perceber que os problemas não estão afastados. A discrepância entre aquilo que é pedido aos agentes do ponto de vista dos prazos de pagamento e o que é pedido pelas garantias, o risco efectivamente existente e as condições de mercado no acesso ao crédito e o pagamento por parte do cliente, são prioridades muito grandes e que vão manter-se.

Como está a situação dos pagamentos à IATA, que vão passar brevemente a semanais?

Vai acontecer em Julho. O problema não está resolvido, a negociação foi feita, teve aspectos muito positivos em Portugal, mas o problema está aí. Tanto não acabou que, do ponto de vista de actuação da IATA, parece haver a vontade de o agravar mais. Há algo que também tem de ser explicado: a posição portuguesa não é excepcional, é perfeitamente alinhada com as realidades europeias e mundiais. Se, de alguma forma, não está totalmente alinhada, é porque, apesar de tudo, conseguimos condições que não existiam noutros países. Sendo, de honestidade básica, que, provavelmente, haverá alguns países, não muitos, em que as condições são ainda melhores.

Voltando ao balanço...

Há uma terceira área onde teremos sido pouco audaciosos e, eventualmente, trabalhado menos bem. Falo da formação, em que, num final de mandato, não fizemos o que gostávamos. Não conseguimos desenvolver programas de formação como gostávamos e cresce, no meu entender, que umas das principais necessidades do mercado e dos agentes é a intensificação da sua formação, a vários



Apoios, trabalhos por concluir e êxito profissional pessoal levam Pedro Costa Ferreira a recandidatar-se à presidência da APAVT

níveis: recursos humanos, tecnologia. Algo que acentua este 'gostinho amargo' e, se calhar, é uma das boas razões para se falar em recandidatura.

Porque é que se recandidata? São estas as lutas a manter?

Há uma série de processos que desaguardam na recandidatura. Antes de mais, o êxito dos meus projectos empresariais pessoais permite continuar a organizar a minha vida de maneira a dedicar uma boa parte do meu tempo a causas comuns. Em segundo lugar, há uma série de processos que iniciámos e gostávamos de terminar, temos essa ambição. Dou o exemplo do congresso da DRV, que estará concluído apenas no final de 2015. Existem outros, como os problemas na relação com as companhias aéreas, um processo que não podemos dizer que esteja alguma vez terminado...

Falamos das comissões...

Comissões, prazos de pagamento, do acumular desses problemas com outras realidades que existem no mercado e na economia nacional e que têm a ver com o facto de, por muito que se esteja a tentar - e acho que isso é compreensível -, não estamos a conseguir, ou, aparente-

mente, os agentes não estão a conseguir diminuir os tempos médios de pagamento, que era uma das vias possíveis para atenuar o problema. Por outro lado, temos problemas importantes a nível da concessão de crédito, que não são problemas dos agentes, mas da economia nacional, das grandes e pequenas empresas e as agências são, sobretudo, micro e pequenas empresas. Há todo um contexto adverso relativamente ao qual gostaríamos de continuar a trabalhar e fechar alguns dossiers.

O terceiro processo que levou à minha recandidatura tem a ver, como não poderia deixar de ser, com uma série de apoios públicos, onde o que mais valorizarei é o espectro largo: grandes, pequenos, operadores turísticos, especialistas em lazer. Existe um espectro que nos faz pensar que, do ponto de vista dos associados, e até dos stakeholders, há alguma abertura para que continuássemos e é por isso que a recandidatura foi assumida.

Quais as premissas para este novo mandato?

Não faria esse desenvolvimento nesta conversa. O nosso trabalho ainda não acabou.

XL CONGRESSO ANUAL DA APAVT **Quando, onde e qual é o tema do XI Congresso Anual?**

O congresso é em Évora, de 5 a 8 de Dezembro, e o tema será 'Turismo: Desafios e Responsabilidade', o que leva a uma série de temas e preocupações que nos vão acompanhar ao longo das sessões. Entre outras, nos Desafios, vamos debater os que se afiguram muito importantes na área do marketing digital e da relação com a IATA. Também teremos uma boa dose de discussão das nossas responsabilidades enquanto empresas e empresários, onde focaremos, sobretudo, a responsabilidade social e a responsabilidade relativamente à sustentabilidade.

Responsabilidade Social porque a ideia de procura exclusiva do lucro sem regras é uma ideia antiga e não é eticamente aceitável. Sustentabilidade porque ter resultados em cima de um destino turístico sem acautelar que as próximas gerações também o possam ter, não é igualmente razoável.

Os oradores são sempre um ponto importante e ajudam ao êxito ou não de um congresso. Estou convencido de que os que juntámos vão ajudar ao êxito e serão apresentados até à realização do congresso. Mas gostaria de abrir um pouco a porta, dizendo que, na tradicional aula de abertura, teremos o Dr.º António Vitorino a dar uma aula sobre os desafios e responsabilidades de se ser português no mundo e momento de hoje. Esperamos que motivará e inspirará o debate no próprio congresso.

Gostaria, também, pela sua importância, de destacar a presença do presidente da ECTAA, Lars Thykier; e do secretário-geral da ETTSA, que é a associação que reúne organizações como a Amadeus, Galileo e Sabre, Expedia, Odigeo ou a lastminute.com. São figuras muito reputadas do Turismo, com uma actuação muito importante, sobretudo em temas a ver com a distribuição electrónica e companhias aéreas.

Sobre o espírito, é um congresso organizado por agentes de viagens, não de agentes de viagens, pretende-se que seja eclético, onde os agentes fazem questão de discutir com os rent-a-car, hoteleiros, aviação, regiões de turismo ou a Tutela, os problemas comuns.

Falta falar do local, Évora e o Alentejo. Três notas: fechamos um ciclo de três anos em que o congresso visitou três cidades que, durante 40 anos de história, nunca tinha estado e estamos muito satisfeitos com isso, até porque demos a devida nota de preocupação pelo reforço do turismo interno e da descentralização do território. Uma segunda nota para sublinhar que fechamos, julgamos que com chave-de-ouro e condignamente,



» Pedro Costa Ferreira fala nas dificuldades na relação com a IATA



mais um destino preferido da APAVT, que este ano foi o Alentejo e, de certa maneira, estamos felizes por poder ter uma bandeira grande nesta agenda. Em terceiro, provavelmente o mais importante, faze-mo-lo com muita alegria porque sentimos que estamos a homenagear uma equipa da qual somos grandes admiradores, a do Dr.º Ceia da Silva. Esperamos que a presença do congresso permita dinamizar a visibilidade do Alentejo e o consumo e procura interna em direcção à região.

Quais as expectativas em relação às inscrições, sendo o congresso em território continental?

Os custos não serão inferiores. Os últimos dois congressos foram, do ponto de vista da assistência e adesão, um êxito. A ambição é que se mantenha, nem sequer creio que possa ser defendido um grande crescimento. Se repetirmos em Évora, já repetiremos um êxito e daremos um contributo assinalável para a discussão do Turismo em Portugal.

E em termos de infra-estruturas?

A sede vai ser o Évora Hotel, mas vamos encher os hotéis por toda a cidade.

SECTOR, POLÉMICAS E TAXAS

Como vê a situação da ES Viagens? Impactou o sector?

Não gostava de me alargar em comentários relativamente a uma situação concreta de um associado da APAVT. Em relação ao universo das empresas do Grupo Espírito Santo (GES), onde está incluída a Espírito Santo Viagens, é evidente, em primeiro lugar, que as empresas, na sua maioria ou totalidade, vão ter

que mudar de nome, e não será diferente para a ES Viagens. É absolutamente evidente que não se alterou nenhuma premissa da actividade das empresas e, na ES Viagens, também não. Mas a relação com fornecedores e bancos ficou, de um dia para o outro, mais difícil e esse é um desafio importante para a gestão da ES Viagens.

Em terceiro lugar, a verdade é que esta crise aconteceu com o líder de mercado no momento mais difícil e delicado, que é o Verão, e o mercado nem pestanejou, não tivemos um único evento concreto de prejuízo do consumidor que fosse visível e isso acaba por desmistificar um pouco a ideia de que há uma grande polémica ou instabilidade. Dá-me a ideia que o mercado provou estar de uma solidez à prova de quase tudo.

Qual seria a melhor solução?

Não tenho, como presidente da APAVT, que apontar soluções para os associados, mas já respondi que é mudar de dono porque, aparentemente, é esse o caminho que tem de ser feito por todas as empresas do GES.

Um comprador internacional é bom para o mercado português?

Não tenho ideias pré-concebidas em relação à detenção do capital em qualquer associado da APAVT. Qualquer solução que permita a ES Viagens manter no mercado a actividade que tem mantido, é uma boa solução.

Outra situação polémica, este Verão, foi a TAP. Como é que toda a situação impactou o sector?

Parece, à posteriori, relativamente razoável

admitir que a TAP teve uma crise de crescimento, que, de todas as que podemos enfrentar, é a que mais podemos desejar. Em segundo, houve alguns erros de gestão da própria crise, mas, também, parece óbvio que houve um bom binómio erro/aprendizagem e um bom processo de evolução. A verdade é que passado algumas semanas da eclosão da crise, a resposta da TAP, nomeadamente na informação passada às agências e a celeridade, não tinha nada a ver com os primeiros dias. Portanto, crise de crescimento, erro de gestão, mas rápida aprendizagem e reequilíbrio da relação.

Finalmente, no final do processo, julgo e desejo que o mercado continue a ver a TAP como um dos pilares do mercado e do turismo português; e como uma companhia com um alto padrão de segurança e eficiência.

Relativamente aos agentes, como tudo na vida, foi uma crise que gerou problemas e oportunidades. Problemas porque, com a brutal quota de mercado que as agências têm no Turismo em Portugal, no incoming e outgoing, os problemas com passageiros TAP, são, em grande parte, problemas com as agências. Com certeza que gerou problemas no trabalho e acréscimo de stress. Mas, por outro lado, foi uma excelente oportunidade de mostrar a extraordinária diferença que existe numa marcação através de um site que não se conhece o dono, as responsabilidades e o que fazer quando as coisas correm mal; e ter marcado numa agência, onde a comunicação foi com os agentes, que tiveram uma bela oportunidade de mostrar que fazem parte da solução e não do problema.

A privatização da TAP tanto pode avançar em breve, como ser cancelada.

Qual seria a melhor solução?

Não tenho ideias pré-concebidas em relação à detenção de capital. Do ponto de vista da minha organização mental sou filosoficamente defensor da iniciativa privada, mas não sou defensor da iniciativa sem regras. E quem não o é, não é defensor de uma privatização sem regras e com o único objectivo de privatizar.

Quer a ausência de privatização, quer uma decisão de avançar, deve ter em conta, sobretudo, a realidade da TAP, a influência no Turismo português e a necessidade de preservar essa influência, que é capital ao País.

Parece relativamente óbvio, à partida, que a privatização vai acabar por ter que ser feita, quanto mais não seja pela exigência de injeção de capital necessária ao crescimento e pelos factos legais relacionados com a relação com a Comunidade Europeia. Não defendo a privatização necessária à pressa, mas um processo que, sobretudo, tenha como visão o papel da TAP no futuro do Portugal turístico.

Como vê o consecutivo aumento de taxas aeroportuárias, levando à perda de competitividade dos aeroportos?

Cada vez que aumentamos o preço do nosso bem, neste caso do nosso País, estamos em concorrência mundial, a desproteger-nos e a criar uma oferta menos sólida. Não vou desmentir isso e cada vez que acontece é algo que me preocupa e deve preocupar a todos. Dito isto, fico com a sensação que todos os aumentos anunciados e efectivados estão incluídos no próprio contrato de privatização, portanto, também não gostava de, num dia, apoiar a privatização, e, depois, discutir as consequências do aprovado.

Mas há um intervalo de valores...

Sempre que aumentamos taxas, estamos a prejudicar a oferta. Não creio que a situação da nossa oferta permita que a prejudiquemos com o aumento de preços de modo pouco pensado, mas quero acreditar que tudo o que está a ser feito está a sê-lo enquadrado no que foi combinado e isso é, para já, o mínimo exigido.

Ainda na senda das taxas, temos o anteprojecto da Fiscalidade Verde.

Quem tem preocupações de sustentabilidade, e a APAVT tem, não pode estar em desacordo com a direcção do projecto. Dito isto, acho que temos de abrandar a ideia de que o Estado não pode poupar em nada e que para atingir os objectivos tem é que tributar. A APAVT defende que os objectivos são razoáveis e, se calhar, definidores do que vai ser a oferta no futuro. Já agora, deixa de carregar os



consumidores para os atingir. Há reformas de Estado que estão para fazer, reformem o Estado, tirem os custos de contexto e, quando o fizerem, provavelmente, vão conseguir resolver outras questões sem criarem mais custos de contexto aos empresários e empresas.

Há algum receio no regresso de players espanhóis, como a Barceló?

Estou sempre contra quem defina o mercado separando projectos espanhóis e portugueses, não olho assim o mercado. Se verificarmos os projectos espanhóis em Portugal, nos últimos anos e, com certeza, esquecendo alguns importantes, temos o El Corte Ingles, Barceló, Halcon, Marsans e Iberojet, com abordagens e áreas diferentes de actuação. Falou, concretamente, na Barceló e julgo que subentende-se que venha com o conceito e tipo de actuação similar ao do Grupo Iberojet. Não colocaria o 'carro à frente dos bois'. Não gostaria de comentar concretamente associados nossos, mas diria, simplesmente, que a dinamização do mercado, com o compromisso das regras de concorrência, será sempre bem-vinda.

COMISSÕES E AGENTES

O que está a ser feito a propósito das diminuições das comissões? Isto não

desmotiva o agente?

Vai haver uma nova baixa em Janeiro de algumas companhias, mas é resultado de um acordo que já foi feito.

Há dois desequilíbrios na relação entre agências e companhias: no trabalho efectivamente feito pelas agências e, de certa maneira, exigido aos agentes pelas companhias, e a remuneração fruto desse trabalho. O segundo tem a ver com as exigências de pagamento que não são normais numa economia normal, já nem digo numa em crise. Está a exigir-se mais aos agentes de viagem do que a qualquer outro agente económico e essa exigência faz-se, ainda para mais, num desequilíbrio em relação às garantias exigidas e que não têm nada a ver com o risco e a história de eventos de risco passado.

Este desequilíbrio não foi resolvido com o acordo feito entre a APAVT e a TAP, mas foi conseguido um período de adaptação o mais alargado possível. E não foi resolvido porque não existe só em Portu-

“Dizer que [o Turismo] está de boa saúde será excessivo, primeiro porque não pode estar sem as empresas estarem de boa saúde e existem desequilíbrios. Depois, porque não pode estar saudável com 50% de taxa de ocupação (...)”

gal, é internacional e é algo com o qual os agentes vão ter que continuar a viver e que terá de ser forçosamente resolvido a nível mundial, em diálogo com as grandes organizações mundiais.

Não creio que os agentes tenham estado, em qualquer momento e face a qualquer dificuldade, desmotivados. Se estivessem, não creio que tivessem as posições que ocupam e não tinham as demonstrações de vitalidade que tiveram recentemente, entre outros aspectos, nos momentos em que outros falharam, nomeadamente companhias de aviação. Neste momento, os agentes contribuíram muito para que os momentos de falhanço não fossem tão graves. Mantêm uma vitalidade e activação grandes, que lhes permite continuar a assegurar uma quota de mercado nos vários sub-sectores de distribuição, que é absolutamente marcante e mais nenhum agente económico tem neste momento.

E os outros fornecedores?

É evidente que com os outros fornecedores há sempre alguma tensão, mas isso não é só nos agentes e no Turismo. Não creio que, além dos grandes problemas que temos no relacionamento com a IATA a nível mundial, haja factores de perturbação nas relações com os hotéis, rent-a car, animação turística e outros. Pelo contrário, face às dificuldades que temos vindo a suportar, acho que temos níveis de entendimento superiores, sem os quais, provavelmente, não poderíamos superar todas as dificuldades que temos suportado.

O Turismo está saudável?

Está com números superiores aos anos anteriores e está na direcção certa. Dizer que está de boa saúde será excessivo, primeiro porque não pode estar sem as empresas estarem de boa saúde e existem desequilíbrios. Depois, porque não pode estar saudável com 50% de taxa de ocupação, é bom aumentarmos, mas é uma taxa baixa. Estamos contentes, mas conscientes que há muito trabalho a fazer e, sobretudo, que é necessário aumentar o preço da oferta, mas não há nenhuma maneira de o fazer sem ser pelo aumento da procura. ¶



#42

T0'S

Entrevista a Pedro Costa Ferreira



TO's

Pedro Costa Ferreira

Congresso, mandato e sector são os temas da entrevista ao presidente da APAVT