

Caros amigos, bem-vindos ao Algarve, bem-vindos ao quadragésimo primeiro congresso da APAVT.

E a primeira nota, naturalmente, terá que ir para a região do Algarve, reconhecida por todos nós como a região turística mais importante de Portugal.

Não raras vezes olhado com desconfiança e mesmo com alguma condescendência, o Algarve mantém-se não apenas o principal destino português dos mercados emissores internacionais, como ainda o refúgio mais importante das famílias portuguesas, quando em férias.

Evidentemente, todos sabemos que o Algarve não está imune a problemas, bem pelo contrário. Acima de todos, uma sazonalidade muito marcada, com todas as consequências nefastas que daí advêm para a competitividade, para a rentabilidade e para o investimento.

Teremos com toda a certeza oportunidade de analisar e aprender acerca de todos estes constrangimentos, desafios e oportunidades, no painel específico dedicado à região turística do Algarve, que, de forma absolutamente oportuna, integra os conteúdos científicos deste congresso.

Não haverá, aliás, melhor altura do que esta, para agradecer a todos quantos, nesta região, em colaboração estreita com as equipas da APAVT, tornaram possível realizar o nosso congresso, neste magnífico cenário dos Salgados. Mas, se o trabalho árduo permitiu a realização do evento, não podemos esquecer as primeiras conversas sobre este tema, que se viriam a tornar decisivas. Por essas conversas, cheias de sonhos e ambições comuns, agradeço agora ao Mário Ferreira, da cadeia Nau, ao nosso ex-presidente Carlos Luís, e, acima de todos, ao Presidente Desidério Silva.

Ainda a propósito do Algarve, não posso deixar de cumprimentar o Sr. Presidente da Câmara de Albufeira, pelo extraordinário trabalho de recuperação levado a cabo nesta cidade, no seguimento das recentes cheias. É quando algo corre mal que demonstramos a natureza de que somos feitos. Obrigado pelo seu exemplo, Dr. Carlos Silva e Sousa.

Caros amigos,

A abertura deste congresso coincide, de forma particularmente feliz, com a passagem de pasta da secretaria de Estado do Turismo.

E como é disso que se trata, uma passagem de pasta, não posso, não devo, e não quero deixar de realçar o proveitoso trabalho realizado, ao longo do nosso mandato, quer com a Cecília Meireles, quer com o Adolfo Mesquita Nunes. Na APAVT, apreciámos as qualidades de ambos e de ambos ficámos amigos. Serão, portanto, sempre bem-vindos a nossa casa.

Como muito bem-vinda é, antes de tudo o mais, a nova Secretária de Estado do Turismo, Dr.ª Ana Mendes Godinho.

Não lhe dou as boas-vindas, nem ao Turismo, nem a nossa casa, porque do Turismo já faz parte e porque, com muita satisfação nossa, já integrou vários congressos da APAVT.

Mas, naturalmente, dou-lhe as boas-vindas à secretaria de Estado do Turismo, pasta que, pelo que já aqui se disse, não estranhará.

E, dando-lhe as boas-vindas, sublinho o que temos dito a todos os representantes da tutela, quando nos apresentamos formalmente - terá de nós a frontalidade que sempre nos caracterizou, como terá de nós a mesma lealdade que todos têm tido. A APAVT sempre defendeu que o excelente relacionamento entre os players do turismo é um dos maiores segredos do êxito que o sector tem alcançado.

Assim deve continuar a ser e assim continuará a ser, não tenho acerca disso uma única dúvida.

Certamente que teremos tempo para detalharmos os pontos da nossa agenda comum futura. Por agora, gostaria apenas de sublinhar quatro notas importantes.

Desde logo e em primeiro lugar, recordar que a APAVT integra, do ponto de vista da organização do sector privado do turismo, a Confederação do Turismo Português, instituição que reconhecemos como o órgão de cúpula natural, que representa todo o sector privado. Nesse sentido, acordo com a confederação, a que nível se realizar, tenderá sempre a representar um acordo com a APAVT também. E, se me permitem, quero aqui aproveitar o facto de estar a falar da CTP, para dirigir um cumprimento ao seu Presidente, Dr. Francisco Calheiros.

É sempre uma honra ter-te entre nós, para além de, pessoalmente, dever agradecer a tua companhia amiga ao longo dos trabalhos — obrigado, pois, pela tua presença.

Em segundo lugar, Senhora Secretária de Estado, gostaríamos de sublinhar que, se alguma coisa temos repetidamente solicitado às instâncias políticas, é que não derramem nas estruturas de representação do turismo as mudanças políticas que naturalmente vão decorrendo, ao nível do governo. Se sempre o temos defendido, hoje não lhe vamos expressar opinião diversa.

Por três motivos essenciais.

Porque o País detém recursos escassos, e quando se alteram radicalmente as políticas, de promoção e não só, apenas com uma certeza ficamos — a de estarmos a desbaratar todos os recursos já utilizados.

Em segundo lugar, porque o País tem alcançado bons resultados, aliás, tão expressivos que dificilmente se poderá argumentar que o trabalho recente não tem sido bem orientado e bem trabalhado.

Finalmente, porque o seu antecessor, naquilo que identificámos atempadamente como um dos seus legados mais importantes, soube afastar a sua figura política das acções de promoção, permitindo assim a sua continuidade lógica, mesmo que com alterações políticas ao nível da tutela.

Para que não fiquem dúvidas,

ao longo de mais de 25 anos de carreira no turismo, muitos deles a trabalhar em operadores turísticos, assisti e convivi com muitas estratégias de promoção de inúmeros destinos, muitas delas associadas a indiscutível mérito.

Considero a actual estratégia, moderna, coerente e de indiscutível bom gosto.

Aliás, exactamente a mesma opinião me foi transmitida pelo presidente da associação alemã das agências de viagens. Depois de, no congresso da DRV realizado há escassos dias, ter assistido à apresentação de Portugal, (aliás, os filmes que acabámos de ver foram uma pequena parte do que lhes foi apresentado) disse-me que esta foi considerada por todos os congressistas alemães, simplesmente extraordinária, a todos os níveis; está de parabéns, por tudo isto, toda a equipa de promoção do Turismo de Portugal, liderada pelo Dr. Luis Matoso.

Deste modo, só teremos a ganhar, em minha opinião, se pudermos consolidar e naturalmente melhorar o trabalho já realizado, sustentados na continuidade das suas fundações.

A terceira nota diz respeito, pela extraordinária importância para a vida de toda a comunidade dos agentes de viagens e operadores turísticos, ao intenso trabalho comum que deve ser realizado em torno da transposição para a legislação portuguesa da nova directiva das viagens organizadas, vulgo pacotes turísticos.

Trata-se de uma legislação europeia que trará, sempre, mais responsabilidade e mais riscos para o negócio das agências de viagens e operadores turísticos nacionais.

Agências de viagens e operadores turísticos que são, na sua esmagadora maioria, pequenas e micro empresas que recuperam ainda dos duros desafios da crise mundial e do período de ajustamento por que passámos.

Resilientes, sem dúvida, mas também com muitas fragilidades financeiras, agravadas pelas conhecidas dificuldades de acesso ao crédito.

Deste modo, gostaria de, sobre este assunto, deixar duas mensagens.

A primeira, dirigida a si, Senhora Secretária de Estado,

Precisamos de analisar em conjunto as questões principais relacionadas com esta norma; precisamos de chegar a um entendimento relativamente às respostas adequadas;

precisamos, finalmente, de permitir que, uma vez as soluções se encontrem consensualizadas, o mercado as conheça atempadamente e tenha tempo para a elas se adaptar.

Por todas estas razões, é muito importante que a transposição seja realizada apenas no final dos dois anos que a comunidade considerou adequados para esta acção.

Conceda-se esse tempo, não mais, mas conceda-se exactamente esse tempo, para que, por um lado, possamos tomar as opções com consciência e, por outro, não menos importante, para que os agentes económicos possam ser atempadamente informados e eles próprios preparem as mudanças necessárias.

A segunda nota sobre este tema, é dirigida ao Presidente da CTP.

Este é um assunto muito sério para o nosso sector, pelo que gostaríamos aqui de ter o acompanhamento, o apoio e a solidariedade da Confederação, tanto mais que o tema não provoca constrangimentos a qualquer outro subsector da cadeia de valor do turismo.

Finalmente, quarta nota, temos um problema grave de deslealdade fiscal, desencadeado pelas autoridades espanholas, que através de uma publicação frontalmente abusiva da legislação europeia sobre o IVA, da qual aliás fazem gala, publicitando aos quatro ventos nos canais comerciais, têm exercido uma pressão inusitada, na área dos congressos e incentivos, sobre o mercado português.

Temos consciência da magnitude do problema, bem como temos a consciência da dificuldade da sua resolução, mas, pela gravidade do assunto, não apenas para todo o sector das agências de viagens, como para todo o sector turístico nacional, não podemos desistir enquanto não virmos uma luz ao fundo túnel, uma direcção que nos dê esperança efectiva de que vamos estar, finalmente, em igualdade fiscal com Espanha, neste capítulo do IVA.

Enfim, Senhora Secretária de Estado, julgo poder dizer que viveremos, nos próximos dois anos que integram o mandato desta direcção, tempos interessantes. Porque tempos interessantes, nem sempre são tempos agradáveis ou mesmo fáceis de viver, gostaria aqui de deixar, uma vez mais, boa nota da nossa disponibilidade para caminharmos a seu lado e, bem assim, da nossa necessidade de que, neste caminho lado a lado, consigamos acertar o passo!...

Uma vez mais, bem-vinda a um sector que tão bem conhece e, sobretudo, bem-vinda a uma casa na qual já passou tantos momentos agradáveis – o congresso da APAVT.

Caros amigos agentes de viagens,

Aconteceu mais um ano difícil.

O incoming terá tido certamente, a avaliar pela boa performance do País e pela importância das nossas agências de viagens na cadeia de valor, um ano gratificante.

Mas certamente não isento de problemas.

Acima de todos, o já referido problema da aplicação abusiva do IVA, por parte de Espanha.

Por outro lado, se o outgoing mantém um momento de recuperação, a verdade é que não atingimos ainda os números anteriores à crise. Haverá ainda um relevante caminho a percorrer.

Não quero deixar de saudar, nesta área de negócio, o excelente exemplo que nos tem sido dado pelo capítulo de operadores da APAVT, que tem sabido, em conjunto, analisar as condições do negócio, dialogar com os destinos turísticos, identificar capacidades e oportunidades de crescimento, dinamizar a procura e acompanhar algumas crises importantes, como por exemplo a recente crise que ocorreu na Tunísia.

É de tudo isto que é feito o associativismo e é por tudo isto que o associativismo é tão importante.

Quanto ao corporate, viveu certamente um ano de muitos desafios.

Foi o ano em que se efectivou o novo regime de pagamentos do BSP, que finalizou um processo de passagem de um prazo de pagamentos de 30 dias, para 18,5.

Foi também um ano em que as tarifas aéreas registaram uma quebra significativa, apesar de terem sido emitidos, globalmente, o mesmo número de bilhetes de avião.

Foi finalmente o ano em que mais visíveis se tornaram as dificuldades sentidas em redor do mercado angolano, o mais relevante ao nível das viagens de negócios.

Muitos desafios que foram sendo ultrapassados, fruto da boa gestão das agências, mas que não deixam de condicionar os resultados e a capacidade financeira das empresas.

Ainda na esfera da distribuição, não posso deixar de sublinhar como a comunidade das agências de viagens se sentiu atraída pela introdução da DCC por parte da Lufthansa.

Sobre este assunto, a APAVT tem acompanhado as inúmeras acções que a ECTAA tem realizado, centradas, por ora, no eventual incumprimento do código de conduta dos CRS, e na falta de transparência, no momento da escolha, pelo consumidor. É convencimento da ECTAA, recentemente sublinhado no meeting de Bratislava, que este assunto fere algumas das mais importantes regulamentações europeias, razão pela que não será abandonado.

Mas, se me permitem, mais do que os aspectos legais, gostaria aqui de citar, sem preocupação de rigor na construção concreta da frase, o meu homólogo alemão, no recente encontro mundial de presidentes de associações --o que mais preocupa, neste processo, é a noção de que, mais do que contenção de custos, está aqui em causa um desejo de apropriação da relação com o cliente; e, com isso, poderá cair para sempre a noção de parceiros de longo prazo, facto que muito lamento e considero certamente penalizante para o desenvolvimento do negócio.

Caros agentes de viagens,

O futuro próximo das agências de viagens será pleno de dificuldades

- Não é apenas a nova directiva de pacotes turísticos ou a nova DCC da Lufthansa

- É também o desenvolvimento do new GEN ISS, o novo processo de acreditação e pagamento à IATA, IATA, que, como sempre, tira primeiro as conclusões, para depois construir os processos de decisão que melhor sustentam essas mesmas conclusões.

É hoje claro que o desequilíbrio entre o risco efectivamente existente e as garantias exigidas tenderá, inexplicavelmente, a aumentar

-É também o projecto NDC (New distribution capability), que algumas companhias aéreas estão a desenvolver, uma vez mais em conjunto com a IATA. Está clara a fragmentação do produto, mas está longe de estar claro que todo este produto estará acessível nos GDS; como não está claro quem pagará os custos dos desenvolvimentos tecnológicos, para citar apenas dois dos inúmeros problemas e interrogações que se mantêm associados a este processo.

- Na área da protecção de dados, é também a nova directiva europeia sobre o PNR, que parece aproximar-se, à medida que os trabalhos avançam, do estabelecimento de novas obrigações, e custos, para os agentes de viagens, ao obrigá-los à transferência metódica de dados dos passageiros para as autoridades competentes.

A ECTAA tem, ao longo deste processo legislativo, participado de forma intensa, manifestando-se contra este procedimento.

- como se não bastasse, teremos ainda que gerir os mais recentes desenvolvimentos relacionados com acções terroristas, na Tunísia, Egipto e Paris, para citar apenas três exemplos marcantes. São situações que colocam, de facto, novos constrangimentos aos operadores turísticos em geral, e novas preocupações em todos nós.

Enfim, são enormes os desafios que temos pela frente, a maior parte deles presentes em todo o mundo e necessitando de uma abordagem global, razão pela qual cada vez mais a APAVT se insere na ECTAA, na qual temos uma das vice-presidências e assento no comité estratégico, para além de participações activas em vários comités.

Face a tantos e tão relevantes desafios, não será nunca de menos sublinhar que nenhum será superado, sem que pelo menos dois pilares sejam construídos de forma absolutamente sólida.

Por um lado, as agências de viagens terão, sempre, que assentar a sua estratégia na construção de mais-valias para o cliente -- não é a montante que construímos o nosso futuro, é a jusante, junto do cliente.

Noutro âmbito, porque muito está em jogo do ponto de vista da defesa do sector, enquanto ambiente integrador de todas as nossas empresas, julgo que todos, mas mesmo todos, temos a responsabilidade de contribuir para a consolidação do associativismo, veículo absolutamente fundamental de diálogo social e de defesa de causas comuns.

Caros amigos,

Iniciamos hoje mas um congresso da APAVT.

É conhecida a filosofia dos nossos congressos, direccionada para as grandes questões do turismo, uma estratégia que não é nova e que foi devidamente reforçada nos anos da liderança do Atilio Forte. Uma estratégia que visa o reforço da nossa intervenção no sector, exactamente para melhor servirmos os interesses do sector.

É, de resto, uma linha que se tem provado de grande eficácia e de grande aceitação.

É com enorme alegria que constatamos ter hoje presente nesta sala, um número de agências de viagens que desde 2001 não tinha sido atingido. Um abraço especial para todos vocês, meus colegas.

Voltamos a começar o debate com visões globais, protagonizadas por quem sabe mais da vida do que nós próprios.

Hoje, é o Professor Campos e Cunha e o Dr. Luís Amado. Obrigado a ambos pela vossa presença.

Fazemo-lo, pela mesma razão que o ano passado convidámos o Dr. António Vitorino e o Professor Augusto Mateus.

Porque acreditamos que aos novos empresários não basta um olhar sobre as empresas ou o mercado; temos que olhar para o Mundo, para as tendências globais e para as escolhas possíveis.

Depois, voltamos a trazer reputados especialistas internacionais, que nos ajudarão a pensar sobre os temas propostos, como são os casos do Christian de Barrin, do Manolis Psarros, do Svend Leirvaag e do Michel de Blust.

Focar-nos-emos nos temas de maior actualidade, como é o caso do futuro da TAP.

Finalmente, teremos, como sempre, um importante espaço de debate relativamente ao nosso próprio panorama turístico.

Vamos falar do Algarve, claro, como iremos ter tempo para ir ter com os principais temas do turismo português, viagem onde contaremos com a colaboração do presidente do Turismo de Portugal, Dr. João Cotrim de Figueiredo, que também aproveito para cumprimentar, agradecendo a presença e, sobretudo, o espírito de colaboração e constante apoio.

E faremos tudo isto da maneira que, há muito, escolhemos.

Com todos.

Acolhendo quem está de acordo e quem se opõe.

Fazemo-lo com a consciência de que os desafios são gigantescos e de que as dificuldades serão muitas, razão pela qual ninguém pode ser afastado, ou sequer afastar-se, do diálogo, da cooperação, do compromisso.

É com todos, que cada um de nós terá mais êxito.

Desejo-vos um grande congresso!