

Caros amigos,

Já sabem que sou pessoa de poucos protocolos. Agradeço, então, que me permitam que vos cumprimente a todos através das boas-vindas que agora endereço à nossa Secretária de Estado, Dr.ª Ana Mendes Godinho.

Regressamos, trinta anos, exactamente trinta anos depois, a Aveiro, facto que me estimula a duas notas introdutórias de grande significado.

A primeira, para referir que está presente nesta sala o ex-Presidente da APAVT que realizou aqui o congresso há trinta anos, o nosso colega Carlos Luís, que assim regressa a um congresso em Aveiro, agora numa pose francamente mais descontraída.

A segunda nota, provavelmente ainda de maior significado, para dizer que o congresso de Aveiro de 1986 foi exactamente o primeiro congresso da nossa colega Fátima Alves, o que prova que a APAVT, mais do que da visibilidade efémera dos seus presidentes, vive do apoio das agências de viagens e do profissionalismo inatacável dos seus colaboradores.

Caros amigos,

As minhas primeiras palavras vão para os dois principais parceiros na organização deste congresso, a Câmara Municipal de Aveiro, e o Turismo Centro de Portugal.

Meu caro José Ribau Esteves, ilustre Presidente da Câmara desta linda cidade dos canais, que nos acolhe,

Foi desde a primeira hora um prazer trabalhar consigo, identificando na sua capacidade de trabalho, optimismo constante e moral elevada, os traços principais do êxito de uma cidade que, tendo tudo para dar certo do ponto de vista do turismo, tem tido da parte da tutela camarária uma permanente atenção ao desenvolvimento da actividade turística.

Espero sinceramente que, como acontecido em tantos outros destinos turísticos, este congresso possa representar um estímulo adicional ao sucesso recente, ajudando deste modo a colocar a cidade de Aveiro, de forma definitiva, no patamar que merece, do ponto de vista da oferta turística nacional.

Meu caro Pedro Machado, Presidente do Turismo Centro de Portugal,

Em 2012, na minha comunicação de encerramento do nosso congresso de Coimbra, referi, e passo a citar, “Pedro Machado, o congresso acabou, mas o nosso trabalho conjunto vai continuar; estou certo de que percorreremos ainda muitos caminhos juntos”.

E não tinha uma dúvida, em 2012, porque então, tal como agora, o constante apoio do Turismo do Centro, e a aposta no desenvolvimento, não apenas da cena turística em geral, mas muito especialmente das relações com as agências de viagens e operadores turísticos, fazem desta região de turismo, e do seu presidente, um exemplo de boas práticas de gestão e relacionamento com o sector.

Deste modo, caros José Ribau e Pedro Machado, em nome de todos os agentes de viagens, o nosso muito obrigado, por acolhimento tão caloroso, e pelo apoio constante.

Agradecimento que é, de resto, acompanhado de uma notícia tão agradável quanto significativa.

Acontece que o congresso de Aveiro ficará na história recente como o congresso que maior adesão provocou por parte do sector.

Seria preciso recuar 15 anos, a 2001 e à liderança do nosso colega João Pombo, que reencontro hoje com grande satisfação, para nos depararmos com um congresso tão concorrido e com tanta representatividade.

E, se agora o digo, não é apenas porque quero registá-lo, com grande alegria, enquanto momento alto do nosso associativismo; é também porque pretendo partilhar este sucesso com os presidentes da Câmara de Aveiro e do Turismo Centro de Portugal – não tenho uma dúvida, por tudo o que aqui já se mencionou, que foi também por vossa causa que tão grande êxito foi alcançado.

Caros colegas agentes de viagens,

Mais um ano está a acabar, mais um congresso da APAVT que se inicia, sempre uma oportunidade para realizarmos um ponto de situação relativamente ao nosso sector.

Correspondendo ao êxito de Portugal enquanto destino turístico, mas sobretudo sendo importante causa desse mesmo êxito, as agências de viagens da área do incoming mantiveram importantes níveis de crescimento.

A área do corporate, apesar do encurtamento recente dos prazos de pagamento e da redução de comissões, mantem-se o suporte fundamental da gestão das viagens nas empresas, garantindo a liberdade de escolha através de modelos tecnológicos cada vez mais sofisticados.

Neste aspecto, parece evidente o contraste com as companhias aéreas, que, à medida que vão anunciando novas formas de relacionamento e modelos cada vez mais revolucionários de gestão, prosseguem afinal na mais antiga e perigosa das armas comerciais, simplesmente baixar e baixar e baixar o preço das tarifas. Enfim, valha a verdade, aumentando algumas taxas...

No lazer, o ano conheceu a consolidação da recuperação iniciada aproximadamente há dois anos. Ficará para a história da associação, dos operadores turísticos nacionais e do próprio sector, a decisão de reembolsar os consumidores, muito para além do que impunha a lei, nas situações provocadas pelos acontecimentos nos aeroportos nacionais, na greve do passado mês de agosto.

Foi um exemplo único de auto-regulação, e um momento único de reforço da confiança dos consumidores nas agências de viagens portuguesas. Por esse exemplo, cumprimento hoje os operadores turísticos pertencentes à APAVT. É destas atitudes de que é feito o futuro.

Na área internacional, a APAVT prosseguiu uma intensa actividade, que corresponde afinal à própria natureza do turismo.

No seio da ECTAA, a APAVT voltou a ser eleita para mais um mandato de vice-presidência, integrando uma vez mais o comité estratégico desta confederação europeia, factos ainda mais significativos se nos lembrarmos que é em Bruxelas que se desenha o futuro do ambiente em que desenvolveremos a nossa actividade, quer no que respeita ao ordenamento jurídico, quer no que respeita às relações no âmbito da cadeia de distribuição.

Apenas para dar um pequeno, mas significativo exemplo, não fora o trabalho desenvolvido pela ECTAA, e limites de crédito irracionais já teriam sido implementados no âmbito do New Gen ISS da IATA, provocando ainda mais desequilíbrios e injustiças inaceitáveis.

Ainda na área internacional, depois de, no ano passado, termos ganho para Portugal o congresso dos agentes de viagens alemães, recebemos este ano a maravilhosa notícia de que acolheremos em Portugal, já em 2017, concretamente nos Açores, o congresso da associação inglesa, a ABTA, que resulta igualmente de uma nossa candidatura.

Na verdade, sem falsas modéstias, não conhecemos nenhum país do mundo, e já agora, nenhuma associação empresarial do mundo que, no espaço de três anos, tenha acolhido os dois mais importantes e procurados congressos do sector, o da DRV e da ABTA.

Sabemos de que se trata de um trabalho colectivo, de largo espectro no âmbito da cadeia de distribuição e incluindo as tutelas (nacional, em 2015, e regional, em 2017); mas sabemos também que, antes de tudo o mais, houve que sonhar alto, e dar os primeiros passos negociais assentes apenas nesses sonhos, e isso, meus caros amigos, foi um mérito indiscutível da APAVT e da sua direcção.

Aliás, é esta a altura certa para o referirmos, 2017 vai ser palco de outro acontecimento importantíssimo, desta vez para a região do centro, que será, ao longo do próximo ano, destino turístico preferido da ECTAA. Uma vez mais, a APAVT esteve no centro de todo o projecto e no início da ideia. E sim, uma vez mais, houve alguém de vistas largas que soube entrar no barco e dar aos remos. Caro Pedro Machado, temos ao longo do próximo ano mais um excelente motivo para prosseguirmos o nosso trabalho conjunto, em prol das agências de viagens, da região centro, e de Portugal. Obrigado, uma vez mais, pelo seu permanente entusiasmo.

De todas estas iniciativas, resulta claramente uma dinamização da procura internacional, e naturalmente, porque são as agências de viagens o timoneiro da atividade de incoming, do volume de negócios do nosso sector.

Não parámos ainda, e não tencionamos parar. A verdade é que não tem havido êxito que nos trouxesse menor ambição relativamente ao futuro.

Mantemos uma relação de especial aproximação com a associação brasileira (bem-vindo, presidente Edmar Bull, é uma satisfação muito grande tê-lo, pela primeira vez, entre nós); liderámos o primeiro encontro alargado entre agentes de viagens e operadores turísticos portugueses e chineses, em estreita cooperação com o Turismo de Macau; e sobretudo, olhamos já para o futuro.

É grande a nossa vontade em desenvolver trabalho no quadro da CPLP, quem sabe se não conseguimos, relativamente a este objetivo, dar um importante passo nos tempos mais próximos.

Ainda no âmbito do trabalho da APAVT ao longo do ano, é com grande alegria que sublinhamos os resultados do programa “destino preferido 2016”.

Provavelmente, nunca nenhum destino desenvolveu tão bem este programa, como a Madeira, ao longo de 2016. Meu caro Roberto Santa Clara, quem diria, quando reunimos na Madeira, há cerca de um ano, com os operadores turísticos da APAVT, que teríamos, no final do ano, um crescimento deste destino turístico, para o território nacional, de cerca de 15%, quer em dormidas, quer em receitas!..

As equipas da AP Madeira e da APAVT, têm, de facto, razões, para estarem satisfeitas com o trabalho realizado. Agora que o ano e o próprio programa estão a terminar, apenas uma nota para todos os amigos da Madeira que se envolveram neste projecto : “Uma vez “destino preferido”, “destino preferido para sempre”, que é como quem diz, “enquanto houver ventos e mar, a gente vai continuar”.

Caros congressistas,

Num outro contexto, o ano de 2016 conheceu várias tentativas, quer europeias, quer nacionais, de alteração do *status quo* da cadeia de distribuição do sector. Valha a verdade, de importância e dimensão diversas.

Umhas mais sérias que outras; umas mais atabalhoadas que outras; algumas até, mais ridículas do que outras...

Prossegue na Europa, a luta contra a imposição da taxa DCC do grupo Lufthansa. Em Portugal, é conhecido que a privatização da TAP provocou, e vai continuar a provocar, muitas alterações na gestão da companhia. E, a este respeito, temos apenas uma exigência que é, afinal, espelho da necessidade de absoluta liberdade de escolha e transparência na relação com o cliente. Exigimos que não haja discriminação do canal de distribuição. É uma ideia simples, fácil de implementar, forte nas suas consequências.

A constatação de que se mantêm vários quadros históricos da TAP, no âmbito da relação com as agências de viagens, ajuda certamente à gestão das nossas preocupações - eles, melhor do que ninguém, conhecem a nossa força, o nosso peso específico na atividade da TAP e também, não menos importante, a nossa vontade de dialogar e cooperar.

Deles esperamos que respeitem a nossa força e que utilizem com vantagens a nossa capacidade de diálogo.

Caro Ricardo Lo Presti, sê bem-vindo à tua nova função na TAP, terás da nossa parte a mesma vontade de sempre em encontrar novas soluções para problemas antigos. Tenho a certeza de que, juntos, conseguiremos desenhar soluções equilibradas e que defendam o primado da escolha do consumidor.

Cara Senhora Secretária de Estado, nossa amiga Ana Mendes Godinho

O sector atravessa um momento de óbvia dinâmica positiva. Estamos todos de parabéns!

Mas, nem por isso deixamos de ter em aberto, *dossiers* fundamentais para o nosso futuro, bem como problemas cruciais que continuam a afectar o nosso presente.

Os trabalhos de transposição da directiva prosseguem de acordo com a agenda estabelecida entre nós. O próximo ano conhecerá a evolução mais decisiva deste processo, com a elaboração do texto jurídico em concreto que representará a transposição efectiva da directiva.

A este respeito, gostaria de salientar três notas breves,

A primeira quanto ao método. Tenho acompanhado, no seio da ECTAA, os trabalhos de implementação da directiva em toda a comunidade europeia.

O pormenor mais caricato, e nesse aspecto o contraste com o caso português é absoluto, diz respeito ao facto de, em inúmeros países europeus, o sector ainda estar a tentar explicar à tutela o seu modo de funcionamento; noutros países, pior ainda, já se terá percebido que a directiva vai ser transposta sem a menor ideia do que se passa no sector. Ora aí está um problema que não sentimos em Portugal.

Dialogamos com alguém do sector, que conhece perfeitamente as implicações de cada linha da nova directiva. É caso para dizer, senhora Secretária de Estado, comparando a nossa realidade com a de tantos países europeus, que, de facto, muito ajuda quem não atrapalha!

A segunda nota, quanto ao âmbito do diálogo. Não conheço nenhum país europeu onde tenha já sido entregue uma proposta conjunta, da associação do sector e da associação de defesa dos consumidores, como aconteceu em Portugal.

Acontece que temos absoluta consciência da necessidade de preservação da confiança dos consumidores nas agências de viagens, bem como total conhecimento da importância da DECO no âmbito da protecção e defesa do consumidor.

Evidentemente, esperamos que o acordo gerado no seio da sociedade civil, pelo óbvio consenso alargado que representa, possa ser ainda mais facilmente aceite, e mesmo assegurado, pela tutela, mas isso, Senhora Secretária de Estado, será exactamente o que preencherá o nosso diálogo ao longo do próximo ano.

Uma terceira nota sobre dois pontos concretos, absolutamente cruciais, que marcaram as nossas primeiras reuniões e que, sim, se mantêm determinantes para o desfecho do processo.

Em primeiro lugar, é fundamental que o mecanismo de garantia financeira permaneça inalterado. Por um lado, o Fundo de Garantia das agências de viagens está bem e recomenda-se, aproximando-se, contra ventos e marés, dos 4 milhões de euros.

Por outro lado, o sector uma vez mais, deu demonstração cabal da sua proactividade e coerência, produzindo desde já um seguro que responde tecnicamente às exigências da nova directiva.

Em segundo lugar, «fora de cena quem não é de cena». As viagens profissionais não são objecto de defesa por parte do legislador europeu, logo não poderão ser objecto de defesa no âmbito do direito português.

Enfim, Senhora Secretária de Estado, este é seguramente um tema que nos tomará algum tempo ao longo do próximo ano, com fundadas esperanças de que um cenário equilibrado, que defenda consumidores e pequenas e micro empresas, seja atingido.

Sabemos do seu interesse pelo tema, e das suas preocupações relativamente à sustentabilidade do tecido empresarial, não podemos portanto estar pessimistas relativamente a este *dossier*.

Num outro âmbito, prosseguimos a luta contra as desigualdades fiscais, interna e externa.

Não encontramos uma explicação para que se mantenha a possibilidade de tantos países europeus organizarem eventos, no âmbito do MICE, 23 % mais baratos que em Portugal.

Também aqui, e não sendo o momento para detalhar tecnicamente todo o problema, gostaria de lhe endereçar, Senhora Secretária de Estado, uma preocupação que nos parece relevante.

Solicitou-nos uma série de propostas, no âmbito jurídico, que estamos a ultimar; solicitou-nos estatísticas do sector, que estão dispersas, difíceis de compilar, inexistentes a nível nacional. Sendo certo que estamos igualmente a desenvolver esforços para as construir, não é menos verdade que este assunto não é um assunto do sector do incoming das agências de viagens, é um assunto que diz respeito ao País.

Porque menos MICE significa também menos hotelaria, menos restauração, menos animação turística, menos compras nas lojas, menos exportações. É um problema vasto e muito importante para o País, gostaríamos, sinceramente, que não fosse olhado como um mero assunto de interesse corporativo.

Os espanhóis perceberam isso, os alemães perceberam isso, os austríacos perceberam isso, os italianos perceberam isso, inúmeros países europeus perceberam isso.... Falta Portugal entender!

Aliás, a este respeito, apelo hoje ao Presidente da nossa Confederação, Dr. Francisco Calheiros, que aproveite agora para cumprimentar e agradecer a sua presença, que tome também nas suas mãos, em definitivo, um assunto que é vital, não para um dos seus associados, a APAVT, mas para todos os seus associados, para todo o sector turístico do nosso País.

Enfim, Senhora Secretária de Estado, pela natureza e relevância dos assuntos a tratar, teremos no próximo ano, no mínimo, um ano bem interessante. Bem, como nos ensina a sabedoria chinesa, tempos interessantes são também tempos perigosos, pelo que, sim é verdade, esperamos de si a ponderação e o espírito de colaboração de sempre!

Pelo nosso lado, conte com a nossa postura de constante construção. Temos a ambição, e julgo que mesmo o dever, de fecharmos *dossiers* tão difíceis como os referidos, ao longo do próximo ano, em harmonia e com equilíbrio.

Caros amigos agentes de viagens, congressistas,

A APAVT tem conhecido dias felizes.

A densidade e o âmbito do nosso trabalho fortaleceu-se nos últimos anos.

O Provedor do Cliente mantém-se uma figura de especial relevância, e um exemplo acabado de boas práticas, no domínio da auto-regulação e respeito pelo consumidor.

Acompanhamos activamente a transposição da nova directiva, trabalhamos intensamente na reposição de desigualdades fiscais internacionais e nacionais, temos tido importante actividade de promoção do nosso País e das nossas regiões, recuperámos financeiramente a associação e temo-nos esforçado por indicar um caminho estratégico aos nossos associados, o da criação de valor para o cliente. Finalmente, pelo segundo ano consecutivo, o universo associativo da APAVT cresceu, consolidando a interrupção de um ciclo negativo provocado pela crise.

Continuamos pois fortes, consolidámos o nosso trabalho, interna e externamente, e somos hoje, em maior número.

É neste contexto, desafiador mas certamente com imensas notícias que nos motivam e nos alegram, que iniciamos agora um congresso relativamente ao qual temos muitas ambições.

Aliás, a primeira das ambições acaba de ser concretizada. É olharem ao vosso redor:

Governantes, Políticos e Deputados, Autarcas, Embaixadores (permitam-me aqui uma especial saudação na pessoa do senhor embaixador decano, Jaime Duran, da República Dominicana), Representantes Associativos, Representantes das Regiões de Turismo, Representantes da Aviação, da Hotelaria, Alojamento Local, Rent-a-Car, Animação Turística, restantes *stakeholders* do setor e, *last but surely not the least*, Agentes de Viagens, muito agentes de viagens, o maior número desde 2001.

Sim, meus caros amigos, iniciamos hoje mais um congresso do Turismo Português.

Caros Professores Daniel Bessa e Guilherme Oliveira Martins - Muito obrigado por nos virem ajudar a pensar o nosso próprio país. Temos a plena consciência de que, sem percebermos o nosso País, não conseguiremos perceber o nosso sector, nem agir nas nossas empresas.

A partir de amanhã olharemos para o consumidor do futuro e para o futuro das agências de viagens; para as últimas tendências micro e macroeconómicas e algumas relevantes vias de resposta empresarial; abordaremos os desafios e as oportunidades no âmbito do MICE; participaremos na resposta ao repto da tutela, no âmbito do turismo 17-27; finalmente, conheceremos melhor esta linda cidade que nos acolhe.

Boas, belíssimas razões, para fazermos deste congresso mais um marco para o associativismo, para os agentes de viagens e para todo o sector turístico nacional.

Desejo-vos, meus caros amigos, um óptimo congresso!