

23 de Novembro 2017 - Macau

Discurso de Abertura do

Presidente da APAVT, Pedro Costa Ferreira

Exmo Senhor Secretário para os assuntos sociais e cultura, do Governo da região administrativa especial de Macau, Dr. Alexis Tam, Exma Senhora Secretária de Estado do Turismo do Governo de Portugal, cumprimento-os a ambos, estendendo neste cumprimento, um abraço a todos os presentes.

É com enorme alegria que vos dou as boas-vindas a Macau e ao 43º congresso da APAVT.

Em primeiro lugar, evidentemente, por causa de Macau.

Ex.º senhor doutor Alexis Tam, efectuar o congresso anual da APAVT em Macau , representa para nós uma grande honra e uma enorme alegria, por tudo o que esta incomparável região representa, quer para Portugal, quer para o turismo, quer ainda enquanto referência do extraordinário desenvolvimento económico da região que mais influenciará o mundo, nas próximas décadas.

Portugal e Macau, Senhor Secretário, não apenas partilham ligações históricas, culturais e afectivas. Poderão igualmente jogar papéis absolutamente relevantes, no espaço das relações económicas entre a China e a Europa. Por um lado, Macau será sempre uma referência para Portugal, enquanto porta de entrada no mercado mais importante do turismo mundial, a China. Por outro lado, não tenho uma dúvida que Macau, e a China, poderão beneficiar da posição de charneira do nosso País, relativamente à Europa e à comunidade europeia.

Por todas estas razões, Senhor Doutor Alexis Tam, este momento de abertura do nosso congresso em Macau, é um momento de grande felicidade. Obrigado por todo o seu apoio ao longo de todo o processo, obrigado pela sua presença hoje, obrigado por tudo.

Caros amigos, congressistas,

O ano foi positivo para as agências de viagens.

O ciclo económico é favorável, com mais crescimento, mais confiança na economia, mais consumo e menos desemprego.

Este facto alavancou o bom trabalho executado do lado do outgoing, pelas agências de viagens portuguesas.

Por outro lado, o extraordinário momento do País, enquanto destino turístico, permite antever que, do lado do incoming teremos certamente mais crescimento, melhores resultados e balanços mais sólidos, neste final do ano.

Não apenas balanços mais sólidos.

Teremos também um quadro laboral mais moderno, mais amigo da economia e da criação de emprego, bem assim como colaboradores mais respeitados e mais valorizados -- este é o quadro que sai do trabalho agora finalizado entre a APAVT e o sindicato do sector, que permitiu a revisão do acordo colectivo de trabalho, dez anos depois! Dez anos é muito tempo!

Defensor que sou do diálogo e da construção de pontes, espero sinceramente que não tenhamos que esperar mais dez anos por novo acordo !

Porém, como sempre, não tivemos apenas boas notícias, nem temos apenas esperanças e optimismo. Existiram acontecimentos tristes, e persistem preocupações relevantes relativamente ao futuro próximo.

Do lado dos acontecimentos não desejados, pela sua importância, não podemos deixar de salientar a tragédia dos incêndios, que afectou tão dramaticamente as gentes da região do centro, o nosso “destino preferido” de 2017.

Relativamente a este assunto, em primeiro lugar, devemos um abraço de solidariedade ao Pedro Machado e a toda a equipa do Centro de Portugal. Estivemos com eles assim que os primeiros acontecimentos se desenrolaram, e estaremos naturalmente com eles na dura fase de reconstrução do destino.

Sobretudo porque, sendo verdade que, depois da tragédia, houve, e ainda bem, um espaço de solidariedade e ajuda, todos sabemos que espécie de solidão aí vem, quando as dificuldades permanecerem, mas a atenção mediática desaparecer.

Por todas estas razões, escolhemos a data de hoje para informar que já colocámos à disposição do turismo do centro, o site “O Centro das atenções”, que será colocado on-line a todo o momento, e que cumpre uma promessa realizada no nosso primeiro encontro após a primeira tragédia.

Ao longo de pelo menos todo o próximo ano, manteremos vivo este site onde, em conjunto com o Turismo do Centro chamaremos a atenção para todas as oportunidades que se mantêm inalteradas, na região.

Cada um, neste processo ajudou como pode e de acordo com as suas convicções.

A APAVT custeou integralmente este site e custeará integralmente a sua dinamização, na convicção profunda de que o que o centro mais precisa é que os seus parceiros repitam até à exaustão, que a melhor maneira de ajudar é irmos passar férias, e fazermos reuniões corporativas, naquela região do País.

Caros amigos,

Para além destes acontecimentos não desejados, e apesar da boa prestação do sector ao longo do ano, persistem preocupações várias, estrangulamentos, muitas dúvidas relativamente ao futuro.

Desde logo e em primeiro lugar, todos temos o dever de acompanhar com muita atenção, os mais recentes desenvolvimentos da indústria aérea, concretamente, mas não apenas, a instituição de taxas discriminatórias de reserva nos GDS's, pelos gigantes da aviação.

Sabemos bem que o argumento é a necessidade de cortes de custos.

Porém, o mais relevante, neste tema, é perceber se o argumento é confirmado pela realidade, ou se, muito pelo contrário, a realidade simplesmente atropela o argumento!

E na verdade, o estudo mais recente publicado pela ECTAA e ETSA, dirigido por reputados economistas especialistas na indústria aérea, conclui de forma muito clara que os custos da distribuição directa **não diminuem**, com o incremento da quota de vendas directas.

Pelo contrário, o estudo conclui que no caso de companhias aéreas regionais, como a Sata, ou nacionais mas com um home market de diminuta dimensão, como é o caso da Tap, os custos da distribuição aumentam muito consideravelmente, em cenário de eventual aumento da quota de vendas directas.

Naturalmente, esta conclusão tem de nos preocupar enquanto comunidade turística.

Ficamos preocupados porque se a razão não é a descida dos custos, e se os prejudicados são, para além da distribuição independente, as companhias aéreas menos fortes, onde se incluem todas as portuguesas, então parece razoável pensar que, através do movimento de consolidação da industria aérea, estamos perante a tentativa de construção de um oligopólio bem definido.

Oligopólio que, para melhor se constituir e dominar, está a tentar afastar a distribuição independente porque quer evitar a comparação directa de preços, está a limitar a capacidade das companhias aéreas de menor dimensão de vender em mercados exteriores, está provavelmente a lançar as bases de um futuro aumento de tarifas, próprio de um mercado menos competitivo, e com menor capacidade de escolha por parte do consumidor.

Ficamos preocupados porque, no que à distribuição independente concerne, acresce ainda que, num mundo que progride em todos os aspectos, continuamos com um regulamento IATA que devia ser já uma peça de museu, por total inadequação à realidade da relação económica existente entre as agências de viagens e as companhias aéreas.

Ficamos preocupados porque, para além de ser uma peça de museu, parece que toda a alteração que é sugerida ou implementada significa retrocesso em lugar de progresso.

De facto, num mundo onde se assiste a uma revolução na área dos pagamentos, que sentido faz impor um único modo de pagamento? E que grau de ridículo está subjacente à decisão de escolher um único banco para receber os pagamentos ao BSP, por parte das agências de viagens portuguesas, pasme-se, numa conta sediada na ... Alemanha?!!!...

Enfim, haja alguém com uma história feliz para contar, neste emaranhado de incredulidades -- no caso concreto, o deutsch bank estará agradecido, passa a gerir um movimento bancário de cerca de 900 milhões de euros anuais, que era dos bancos nacionais!...

Dois comentários finais, relativamente a esta temática.

Um, para chamar a atenção para a situação do mercado nacional. Olhando para além da espuma dos dias, parece poder concluir-se que estamos perante algo muito maior do que a simples ideia de afastamento das agências de viagens.

Parece estarmos perante um ataque à livre escolha do consumidor, que exige ataque à distribuição independente, é certo, mas que afecta tanto a distribuição independente, quanto a Tap ou a Sata. Ou seja, parece existir, entre nós e as companhias aéreas nacionais, mais pontos de contacto do que usualmente se pensa.

Já agora, valia a pena, juntos, agentes de viagens portugueses e companhias aéreas portuguesas, pensar nisto. O diálogo tem de continuar!

Uma segunda nota, para chamar a atenção para os velhos do restelo do costume.

Em cima de toda esta evolução da indústria aérea, sponsorizados pela intransigência habitual da IATA, muitos, os mesmos de sempre, afinal, já vão soprando que desta vez é que é, desta vez é que a distribuição independente será afastada.

Hum, talvez não.

Lembro apenas que já em 1998, há cerca de vinte anos, numa conferência em Berlim, ouvi um alto responsável da indústria aérea proclamar o fim da distribuição independente. Já na altura, como agora de resto, achei a proclamação francamente exagerada... e a verdade é que assisti à reforma do vidente antes de cumprida a profecia !

E, se continuo hoje a achar a profecia exagerada, é porque sei que o mundo progride, sobretudo, respeitando a liberdade de escolha, e esta cumpre-se na comparação livre dos preços de mercado, comparação que só se efectiva em ambiente de distribuição independente -- as agências de viagens.

Aguardemos, pois, os desenvolvimentos deste tema, parece evidente que viveremos, nos próximos anos, tempos interessantes.

Tempos interessantes, evidentemente, não apenas pelos últimos movimentos da indústria aérea.

O ambiente jurídico/regulatório virá igualmente introduzir novas e importantes dificuldades, concretamente a nova directiva europeia sobre viagens organizadas, o novo regulamento europeu sobre protecção de dados, e o novo ambiente de operação turística na cidade de Lisboa.

Há um ano atrás, no nosso congresso de Coimbra, estávamos exactamente a iniciar o trabalho de transposição da nova directiva europeia.

Sobre as consequências da Directiva, não me alongaria. Primeiro, porque o processo foi suficientemente abordado, aos mais vários níveis, nos últimos dois anos. Todos sabemos que estará criada, a partir do segundo semestre do próximo ano, uma atmosfera de maior rigor, de maior responsabilidade, de maior risco, e de maiores custos, para as agências de viagens.

Ainda assim, será o momento para sublinhar três notas fundamentais.

A primeira, dirigindo-me à nossa Secretária de Estado.

Cara Dr.^a Ana Mendes Godinho,

Foi um ano de intenso trabalho, de muitas preocupações, de inúmeras reuniões técnicas.

Foi, também, um ano em que provámos, a APAVT, a DECO e a Secretaria de Estado do Turismo, que, por mais “amarrada” que venha uma lei, e esta vinha bem amarrada, porque é uma directiva de máximos, há ainda assim espaço para a interpretação, para a gestão das responsabilidades empresariais, para adequação à realidade nacional, numa palavra, para a política!

E se digo que provámos, no plural, é porque gostaria de sublinhar que nunca sentimos, ao longo do trabalho conjunto realizado, que existissem dois lados em presença. Sempre nos sentimos, não de um lado da mesa, mas sim todos à volta da mesma mesa, raciocinando em conjunto sobre o mercado, sobre as empresas, sobre as pessoas.

E se, por um lado, a Secretaria de Estado do Turismo manteve ao longo de todo o processo uma postura de completa abertura e cooperação, será justo sublinhar que foi justamente graças à inteligência de algumas soluções que nos foram propostas que chegámos à harmonização final das posições.

Por tudo isso, desejo hoje agradecer, publicamente, à Dr.^a Ana Mendes Godinho.

Sim, no final, com todas as dificuldades que se nos apresentaram, fizemos uma boa transposição.

Uma transposição, e esta é a segunda nota que vos quero transmitir, que cumpre a resolução das duas principais preocupações apresentadas no nosso congresso do ano passado.

Por um lado, a mais expressiva fatia das viagens profissionais ficam de fora do âmbito da directiva; por outro, as nossas empresas não terão que realizar novas entregas para o mecanismo financeiro de protecção do consumidor.

Finalmente, uma terceira nota para referir que quem não entende a economia do sector, quem não entende o primado da relação comercial sobre a relação jurídica, quem não entende o papel crucial da confiança do consumidor, quem não entende as dificuldades financeiras das micro e pequenas agências de viagens, quem não entende que todos estes factores têm de ser abordados na mesma transposição, quem não entende que uma associação representa um caleidoscópio de interesses que têm igualmente de ser todos eles considerados, nunca entenderá o trabalho que foi desenvolvido.

Não vem mal ao mundo por isso. Afinal, basta que entendam que é o sector que tem de decidir sobre o seu futuro. O sector agradece.

Mas , Senhora Secretária de Estado do Turismo, o esforço de adaptação a novos ambientes regulatórios, não termina aqui.

A luzinha que vemos lá ao fundo, é mesmo o farol de um comboio que vem na nossa direcção, e no comboio está escrito “novo regulamento europeu sobre protecção de dados”, que entrará supostamente em vigor, em maio do próximo ano.

Não é por acaso que, relativamente a este tema, “desenhei” um comboio a vir na direcção das agências de viagens, e das empresas portuguesas em geral. O cenário é, de facto, perfeitamente aterrador. Senão vejamos, (i) a lei é tão pouco clara, que, pasme-se, as empresas não sabem ainda como a cumprir; (ii) as tentativas de cumprimento atiram-nos para empresas de consultoria que se multiplicam, com ofertas de implementação de dezenas de milhares de euros; (iii) a própria lei ameaça com multas que, por si só, podem determinar o fecho de uma empresa.

Curioso espaço económico este, o espaço económico europeu, que nos coloca sobre as cabeças regulamentos que, a irem em frente sem mais alterações, ameaçam expulsar do espaço económico, micro e pequenas empresas que operam há décadas no mercado, empresas que são nem mais nem menos do que as principais responsáveis pelo desenvolvimento económico, pelo emprego, e pelo bem-estar das pessoas.

Infelizmente, já vimos isto demasiadas vezes -- a mistura explosiva criada por burocratas saloios e ignorantes, embriagados pelo poder, e lobbies capazes de criar oportunidades de mais facturação, de mais consultoria jurídica, de mais apoio técnico, tudo em cima e à conta de quem trabalha e que quem faz da criação de emprego, um modo de vida.

Senhora Secretária de Estado, em nosso entender o governo tem a responsabilidade de clarificar a lei, permitindo antes de tudo o mais que todos possamos perceber como a cumprir;

tem o dever de promover um cenário de implementação que respeite a capacidade de financiamento do sector; e tem, finalmente, a responsabilidade de descansar o tecido económico relativamente a um quadro de coimas absolutamente desequilibrado, face à realidade do tecido empresarial português.

E se me dirijo a si, sobre esta matéria, é porque tenho absoluto convencimento de que entende melhor do que ninguém as nossas preocupações, e dessas preocupações poderá ser provedora, junto do governo que integra e aqui representa.

Senhor Presidente da CTP, Dr. Francisco Calheiros, o tema é absolutamente transversal e igualmente letal para todo o sector do turismo, como aliás, acrescentaria, para todo o tecido económico português.

Apelo pois para que a CTP, do lado dos privados, tome a liderança deste projecto, ajudando as empresas a encontrar uma saída para o labirinto que representa o simples conhecimento da lei, a definir um custo razoável e proporcionado para o seu cumprimento, e finalmente uma actuação razoável, equilibrada, justa, por parte da fiscalização.

Finalmente, Senhora Secretária e Estado, mantem-se a desigualdade fiscal internacional relativa ao MI.

E mantendo-se, temos obrigação de voltar a apelar ao governo para que uma solução seja alcançada, em benefício do sector do turismo em Portugal.

A desigualdade matem-se, é certo, mas temos também de reconhecer que, também nesta matéria, esforços conjuntos foram desenvolvidos, todos esperamos que na boa direcção.

Não lhes chamaria, a esses esforços, negociação, porque na realidade não nos sentimos, nesta matéria, a negociar com o governo. Sentimo-nos a trabalhar com o governo, com o objectivo único de terminar com uma situação injusta para os empresários, e nefasta para o sector, para as exportações, para a economia como um todo.

Veremos, Dr.^a Ana Mendes Godinho, até onde os nossos esforços comuns nos vão levar.

Do nosso lado, sempre contará com este compromisso de tudo analisar com objectividade, sentido construtivo e lealdade. Como sempre fizemos, e como sempre sentimos que fizeram connosco, nos mais variados temas que se nos colocaram na mesa comum.

Num outro âmbito, mas ainda numa esfera onde temos o dever de chamar a atenção particular da nossa tutela e da nossa confederação, não podemos deixar de evoluir no tema da operação turística na cidade de Lisboa.

Alterações profundas foram implementadas, relativamente às quais, brevemente, assinalaríamos três mensagens importantes.

A primeira, relativamente aos propósitos da Câmara Municipal de Lisboa, e ao trabalho efectuado no pelouro do Turismo. Comungamos dos objectivos de harmonização do crescimento com a qualidade de vida dos habitantes da cidade, e sim, consideramos que o trabalho na área do turismo tem sido muito meritório.

Não obstante, segunda mensagem, nenhum plano de harmonização deve afastar a actividade turística, antes deve exactamente tê-la permanentemente em conta.

Por isso mesmo, terceira mensagem, apelo à tutela do Turismo e à CTP, que se incluam, e liderem, os trabalhos de negociação. Estamos a trabalhar em cima de realidades que cresceram muito, mas que se mantêm, acreditem, frágeis. Se não tivermos cuidado, voltaremos a ter sossego nas ruas de Lisboa.

Mas daquele sossego assustador, que acompanha quem não pode sair à rua, com medo de ser assaltado, das drogas e da prostituição.

Acreditem, por maior que seja o êxito, medidas inadequadas podem fazer regressar às ruas de Lisboa tempos recentes, aos quais ninguém querará voltar.

Caros colegas,

Uma relação com a indústria aérea que teima em nos trazer novos desafios, novas barreiras, novas tensões.

Um quadro regulatório que imporá maior responsabilidade e mais risco

Um regulamento que vai entrar em vigor, mas relativamente ao qual existem mais dúvidas do que certezas.

Uma cidade onde está mais difícil operar.

Um aeroporto esgotado, causa de inúmeros estrangulamentos ao crescimento, quer do lado do incoming, quer do lado do outgoing.

Uma desigualdade fiscal internacional que se mantêm, para gáudio dos nossos amigos espanhóis, que fazem publicidade de eventos 23% mais baratos do que em Portugal

São inúmeras as barreiras que se erguem no futuro.

Seguir vencendo o desafio da formação, da gestão competente, da criatividade, da diferenciação, do foco, em suma, da criação de valor para o cliente, é o único caminho.

É o único, mas não é novo. Todos nós estamos no mercado única e exclusivamente pela nossa ligação ao cliente, e esta, actualmente, só resulta da criação de valor.

Estejam todos absolutamente certos de que o sector das agências de viagens continuará a responder presente, criando valor para o cliente, assegurando a liberdade de escolha, contribuindo para o bem-estar e qualidade de vida das pessoas.

A principal viagem de todos e cada um de nós continuará a ser a próxima.

E sim, correrá melhor se for contratada no agente de viagens mais próximo de si .

Caros colegas, congressistas, meus amigos, desfrutem de Macau, aproveitem para rever os vossos amigos, tenham a sorte de conhecer novos amigos, tenham todos um grande congresso !

Obrigado