



21 A 25 NOV
**CONGRESSO
NACIONAL
APAVT 2018**
TURISMO: OS DESAFIOS
DO CRESCIMENTO
AÇORES > PONTA DELGADA

Ex.^a Senhora Secretária de Estado De Turismo do Governo de Portugal, Dr.^a Ana Mendes Godinho,

Ex.^a Senhora Secretária Regional da Energia, Ambiente e Turismo, Dr.^a Marta Guerreiro,

Caros membros do Corpo Diplomático,

Ex.^o Senhor Presidente da Confederação do Turismo de Portugal, Dr. Francisco Calheiros,

Cumprimento-os afectuosamente, estendendo este cumprimento a todos os presentes nesta sala. Sejam todos muito bem-vindos!

Caros amigos,

As minhas primeiras palavras serão para abraçar os Açores, evidentemente.

Temos escrito, conjuntamente com a Região Autónoma dos Açores, uma história rica de cooperação.

Se olharmos apenas para os últimos anos, os Açores foram “destino preferido da APAVT” em 2013, ano em que também realizámos um congresso na ilha terceira. Em 2014, a região foi “destino preferido” da ECTAA, a confederação europeia das agências de viagens, programa no âmbito do qual se realizou uma das reuniões anuais desta confederação, na ilha de S. Miguel, ilha onde decorreu igualmente, há sensivelmente um ano, uma memorável convenção da ABTA, a nossa congénere britânica.

Hoje, todos estamos felizes por regressar a este destino turístico de sonho, mantendo viva uma história de trabalho conjunto e amizade.

Enquanto congressistas, teremos uma oportunidade única para vivenciar o tempo de modernidade que hoje caracteriza a oferta turística açoriana; o ensejo de debater os desafios do crescimento, no seio dos que têm sido, eles próprios, exemplo de crescimento;

mas, sobretudo, a oportunidade de melhor entender a alma destas pessoas extraordinárias, que são os açorianos, pessoas entre as quais tive a felicidade de crescer, nesse lugar mágico que é a Ilha das Flores.

Cara Dr.^a Marta Guerreiro, muito obrigado por nos acolher, e ainda mais por ter acreditado na nossa capacidade de organização e de mobilização -- O resultado, está à vista de todos!

Termos feito equipa com a sua equipa, na preparação deste congresso, foi, sem sombra de dúvida, mobilizador e inspirador.

Como mobilizador e inspirador, esperamos, será o tema do nosso congresso -- "Os desafios do crescimento".

Mobilizador, porque vivemos, sem dúvida alguma, tanto enquanto destino turístico, como enquanto sector, uma certa atmosfera de fim de ciclo.

Inspirador, porque o futuro que nos espera é desafiante e exigirá, com toda a certeza, não apenas trabalho árduo, como ainda e principalmente, criatividade, coragem, e acção decidida e concertada.

Caros congressistas,

Portugal, enquanto destino turístico, vive efectivamente uma atmosfera de fim de ciclo.

Em primeiro lugar, porque o aeroporto de Lisboa, um dos principais instrumentos do recente crescimento, parece estar esgotado, colocando inúmeros problemas, tanto à cidade de Lisboa, como a todo o País. Este problema assume ainda maior acuidade, conhecendo-se a importância da via aérea, eu diria a dependência da via aérea, na chegada de turistas a Portugal.

Em segundo lugar, a quota de mercado atingida no nosso País, pelas Low-cost, é hoje uma quota de mercado madura, que, exactamente por isso, não será passível de crescimento agressivo.

Aliás, nos Açores, eu diria que não é passível, nem tão pouco é desejável, sabendo que a Região poderá ter nas low cost, um poderoso veículo de crescimento, desde que, e apenas, não fique dependente deste tipo de companhia aérea.

Em terceiro lugar, o alojamento local. Foi um importantíssimo instrumento de desenvolvimento turístico, nos últimos anos, tanto no continente, como nas ilhas. Investiu, diferenciou, acolheu novas procuras. Também aqui, é razoável dizer-se que o comportamento futuro não será o espelho da história recente, facto que impactará necessariamente no crescimento turístico.

Em quarto lugar, se pensarmos nos factores exógenos que nos têm sido favoráveis, sopra hoje um vento contrário às nossas ambições, com destinos como a Tunísia, Egipto ou Turquia, apenas para dar três bons exemplos, a recuperar de forma fulgurante e a influenciar negativamente um mercado que, do lado da procura, tem vasos comunicantes.

Para além deste possível desvio de procura, o Brexit, a nova política proteccionista levada a cabo pelos Estados Unidos da América, a instabilidade crescente dos preços do petróleo, as inúmeras incertezas de um novo mundo menos estável, poderão ter influência negativa concreta e decisiva, no crescimento económico global e, concomitantemente, na procura turística mundial.

Acresce que estamos hoje a viver uma situação contraditória, ao nível da oferta hoteleira, onde temos assistido à subida dos preços e das taxas de ocupação, são bem-vindas! , mas onde se têm verificado crescentes quebras de qualidade de serviço, decorrentes também, estamos certo disso, da dificuldade em recorrer a pessoal qualificado.

Num outro âmbito, na cidade de Lisboa, os constrangimentos colocados à operação turística não foram ultrapassados, e foram mesmo agravados, naquilo que parece ser uma cedência aos mantras anti- turismo.

Acresce que a aparente dificuldade de diálogo, entre a câmara e a globalidade do sector turístico, neste capítulo representado pela Confederação do Turismo Português, não está a ajudar. Dr. Francisco Calheiros, julgo ser o momento da CTP tomar uma posição de força nesta matéria, que, naturalmente, apoiaremos sem reservas.

Finalmente, no MI, continuamos teimosamente a comparar mal com vários países europeus, Espanha à cabeça. Mais exactamente, continuamos 23% mais caros.

Enquanto sector, cujo enquadramento em sede de IVA parece inamovível, digamos que nos sentimos ao nível das touradas!..

Deste modo, se olharmos para Portugal enquanto destino turístico, a verdade é que um conjunto de forças motrizes, tão fundamentais na construção do anterior ciclo de crescimento, estão hoje a perder gás.

Em cima delas, alguns erros de gestão e algumas decisões políticas poderão agravar ou apressar o final de ciclo.

Entre elas, só para darmos um bom exemplo, está a aprovação da descentralização de competências de promoção para as comunidades Intermunicipais. Aparentemente, trata-se de um enorme passo atrás na coordenação das políticas de promoção.

Face a todos estes factores, importa que todos, sector público e sector privado, parceiros da aviação, animação turística, restauração, rent-a-car e hotelaria, juntos, procuremos os caminhos de um novo ciclo virtuoso.

No caso específico dos Açores, um caminho virtuoso que não pode dispensar a sustentabilidade, e não pode ceder a vontades de curto prazo. Soluções de “pão para hoje, fome para amanhã” devem ser firmemente combatidas, em benefício não apenas da sustentabilidade ambiental, mas também da própria sustentabilidade dos negócios.

Neste congresso, teremos dois painéis importantíssimos, onde debateremos os desafios do crescimento, os caminhos do novo ciclo, as escolhas do sector.

Todos levaremos para casa, a este respeito, estou certo, boas ideias, uma agenda nova e muita motivação.

Caros colegas agentes de viagens,

Também o sector das agências de viagens enfrenta uma atmosfera de final de ciclo.

A importância da concorrência ao longo da cadeia de valor, para a qual a APAVT chamou a atenção há um ano, através do estudo realizado pelo Professor Augusto Mateus, não é nenhuma surpresa nem é uma ilegalidade, é um simples sinal dos tempos e da importância do consumidor.

O clima de mudança não é, pois, novo; como não são novas as ambições legítimas das companhias aéreas em geral e da Tap em particular.

O que é novo é a degradação do serviço, que nos tem obrigado a gerir a insatisfação crescente dos nossos clientes.

Temos hoje menos pontualidade, experiência menos feliz no embarque, menor qualidade de serviço a bordo.

E sim, lamentavelmente, temos também menos diálogo.

Contra o que é tradição, é verdade, mas sobretudo, em nosso entender, contra o que é o nosso direito, direito que nos é conferido por cerca de 900 milhões de euros de passagens aéreas anualmente emitidas pelo sector, só em sede de BSP, e, sobretudo, pelos milhões de clientes que nos compraram essas passagens aéreas, por confiarem tanto no nosso trabalho, como na nossa integridade.

Foi através de longos anos de diálogo, num clima de compreensão e respeito mútuo, e através de muito trabalho e criatividade, que juntos, APAVT e TAP, modernizámos o sector.

Mantemos esta vontade de dialogar, naturalmente. Quem representa um sector não ergue muros, constrói pontes e procura consensos.

Diria mesmo que constrói pontes e procura consensos, sobretudo se as margens que as pontes unem, representam interesses diferentes, ou mesmo litigantes.

E é exactamente por isso que queremos dar as boas-vindas a todos os representantes da Tap aqui presentes, certos de que valerá a pena um esforço mútuo de aproximação.

Ambos, e o turismo português, teremos muito a ganhar com isso.

Noutro âmbito, passámos o primeiro Verão em ambiente de nova directiva de viagens organizadas. A primeira conclusão é globalmente positiva, gerando satisfação e confiança no futuro.

Os profetas da desgraça do costume, tiveram que meter a viola no saco. Afinal, vivemos uma época de viagens em que a normalidade das operações foi a regra e não a excepção; os operadores não faliram;

os seguros que construámos, foram profusamente utilizados pelo mercado e provaram ser adequados; as agências não foram chamadas a cumprir nenhuma responsabilidade solidária; finalmente, o fundo de garantia viu aumentado o seu valor, que hoje se situa acima dos cinco milhões de euros.

Foi, pois, cara Senhora Secretária de estado Dr.^a Ana Mendes Godinho, uma transposição que, ao dar os seus primeiros passos, provou ter sido construída em bases sólidas, adequada ao nosso mercado, exemplo de trabalho conjunto entre a auto-regulação e a política orientadora do estado.

Evidentemente, sendo tudo isto verdade, devemos ter a honestidade de perceber que o Verão foi, do ponto de vista das alterações de ordem social, ou da verificação de condições naturais extremas, menos desafiante que o ano anterior, pelo que, se é verdade que estamos satisfeitos com os resultados, não podemos deixar de ser cautelosos nas conclusões.

Até porque, o crescimento do consumo interno está a abrandar há vários meses, de forma consecutiva, e bem sabemos como o sector é sensível às variações da procura.

Desse ponto de vista, poderemos esperar no próximo verão, operações turísticas desafiantes e incertas.

Caros congressistas,

Com grande visibilidade, mérito total dos nossos amigos da AHP, deu à luz recentemente, o projecto Click2portugal.

Há quem goste de esperar que os projectos falhem, para só então despertar do silêncio cómodo e cobarde, e seguir apontando o dedo acusador, cavalgando a falha, de preferência nas redes sociais. Não sou frequentador de redes sociais, nem me comporto como um abutre. Prefiro, deste modo, deixar-vos, no dia de hoje, três simples notas acerca deste projecto.

Em primeiro lugar, não estamos ofendidos. Não acreditamos em liberdade económica só quando ela nos beneficia. A AHP, e os hotéis, têm todo o direito de desenvolverem os projectos em que acreditam, envolvam eles, ou não, agências de viagens.

Em segundo lugar, não fomos surpreendidos.

Como já tive oportunidade de referir, estamos bem cientes de que a concorrência se desenvolve de forma muito mais relevante ao longo da cadeia de valor, do que entre o nosso próprio sector.

Em terceiro lugar, e digo-o aqui e agora, exactamente para não ter o comportamento abutre que critiquei, mas para que as minhas ideias possam ser escrutinadas, não conseguimos acreditar no projecto.

É verdade que foi exactamente no nosso congresso de há um ano, que concluímos que tecnologia é imprescindível à rentabilidade. Porém, não qualquer tecnologia.

Projectos que nascem para competir na área do mercado global, com custos de tecnologia e visibilidade simplesmente impensáveis para o mercado português, e margens absolutamente esmagadas, são projectos que tendem a não sair da casa de partida. A tecnologia ficará obsoleta rapidamente, a visibilidade mínima nunca será atingida.

Há projectos que podem ser ajudados pelos fundos europeus. E há projectos que, aparentemente, apenas são desenvolvidos porque há fundos europeus. Na óptica da APAVT, estes últimos nunca deveriam conhecer a luz do dia, não beneficiam o sector nem quem os desenvolve.

Dito tudo isto, com toda a frontalidade, mas também com toda a amizade, gostaria de deixar aqui uma nota à associação parceira, a AHP.

Perante a tutela, perante o sector, e sobretudo perante os associados que representamos e defendemos, temos o dever de sermos frontais e verdadeiros relativamente aos projectos.

Porém, relativamente às associações e às pessoas, liga-nos, em qualquer circunstância, a vontade de nos ajudarmos e trabalharmos em conjunto.

Deste modo, ao Presidente da AHP, mas sobretudo a todos os hoteleiros que conosco se relacionam, deixamos aqui uma palavra de reconhecimento pela importância do trabalho que vem sendo realizado em direcção à modernidade da oferta, bem como pelo trabalho que temos desenvolvido em comum. Vêm aí dificuldades e teremos de estar solidários. Contem, pois, conosco, para consolidar e desenvolver uma relação harmoniosa e de ajuda mútua.

E teremos, com toda a certeza, motivos para este trabalho conjunto. À cabeça, melhorar a capacidade de confirmar grupos, sobretudo nas cidades de Lisboa e do Porto.

Já realizamos, no nosso capítulo do incoming, uma reflexão sobre o assunto, e julgamos ter ideias construtivas e sobretudo efectivas, que brevemente vos faremos chegar.

Caros colegas agentes de viagens,

Para a APAVT, 2018 foi um ano exigente, mas gratificante.

No início do ano, travámos, e vencemos, o desafio do compliance PCI DSS.

Preparámos as agências nossas associadas, para as novas exigências da directiva europeia de viagens organizadas.

Vivemos o primeiro Verão em ambiente de nova directiva europeia, e tivemos ainda vários incidentes na operação turística, provocados por um aeroporto cansado e caótico.

Enfrentámos mais dificuldades na venda de passagens aéreas e no corporate em geral

Iniciámos a implementação dos novos procedimentos inerentes ao RGPD

Desenvolvemos ao longo do ano um intenso trabalho de cooperação com o nosso destino preferido de 2018, o Centro de Portugal, que acaba de receber o congresso da nossa congénere holandesa, a ANVR.

Intensificámos o diálogo ibérico, construindo uma aliança que nos torna mais fortes a nível europeu e mais capazes de colaborarmos na tarefa de promoção do nosso País.

Realizámos uma fantástica acção de formação relativa ao destino Madeira, que já envolveu, até hoje, mais de 600 agentes de viagens.

Realizámos cerca de 20 reuniões regionais e encontrámo-nos com mais de mil agentes de viagens, nossos associados.

Terminamos o ano no paraíso açoriano, num congresso ainda maior do que o congresso histórico realizado o ano passado em Macau, que tão boas recordações deixou em todos nós.

E, sim, esperamos sair daqui com a moral elevada, motivados e unidos.

Caros amigos,

Os ciclos económicos são exactamente isso, ciclos.

Não estamos surpreendidos, face ao mundo que nos rodeia, e ao passado recente, que haja hoje alguns sinais de abrandamento do consumo interno e das chegadas de turistas estrangeiros.

Mas temos também a esperança de que o próximo ciclo seja de consolidação em lugar de decréscimo.

Esperança fundada não apenas no sector turístico encarado de forma global, como também na performance do sector das agências de viagens.

A tutela do sector é um exemplo de integração com a iniciativa privada; a promoção do Turismo de Portugal tem tido uma actuação pioneira, na direcção certa, inequivocamente com bom-gosto e foco.

O sector privado tem realizado um trabalho notável de modernização, estando hoje mais preparado para os desafios que nos esperam.

E sim, também as agências de viagens farão parte desta visão optimista do futuro.

Porque apesar da degradação das condições de venda, as vendas de passagens aéreas em Portugal crescem, se olharmos para os números acumulados a Setembro, 7%.

Porque o lazer, apesar do abrandamento do consumo interno, irá crescer este ano próximo dos 10%.

Porque o incoming continuou a liderar o trabalho de captação de turistas estrangeiros, sobretudo nas áreas de maior rentabilidade.

Tudo isto, certamente porque o sector das agências de viagens, compreendeu a atmosfera de concorrência ao longo da cadeia de valor em que vive, e tem conseguido reinventar-se todos os dias, através de gente cada vez mais qualificada e de tecnologia direccionada à melhoria da experiência humana.

Claro que sim.

Mas também porque as agências de viagens mantêm junto de si, o trunfo mais apetecido, mais procurado e mais rentável de qualquer negócio: A confiança e o respeito dos consumidores.

Caros amigos,

Não tarda muito, assim que se inicie o primeiro painel, ouviremos do Comandante Ângelo Felgueiras, uma história de encantar. E perceberemos que, na vida real, as histórias de encantar constroem-se respondendo a sonhos, claro que sim. Mas concretizadas em cima de muito planeamento, cooperação, disciplina, superação e integridade.

Planeamento, cooperação, disciplina, superação, integridade, é o que o País espera de todo o sector turístico.

Que este congresso possa ajudar a que todos nós, vindos dos mais diversos quadrantes da cadeia de valor, saibamos encontrar, na liberdade das divergências, o caminho comum do futuro.

Sejam muito bem-vindos ao 44º congresso nacional da APAVT!