



**ASSEMBLEIA DA REPÚBLICA**

COMISSÃO DE ASSUNTOS ECONÓMICOS, INOVAÇÃO E ENERGIA

---

**Novembro 2009**

**Relatório de participação no XXXV Congresso da Associação Portuguesa das Agências de Viagens e de Turismo**

**Delegação:** Deputada Hortense Martins (PS)



## ASSEMBLEIA DA REPÚBLICA

COMISSÃO DE ASSUNTOS ECONÓMICOS, INOVAÇÃO E ENERGIA

---

### Enquadramento

A Associação Portuguesa das Agências de Viagens e Turismo (APAVT) endereçou à Comissão Parlamentar de Assuntos Económicos, Inovação e Energia (CAEIE) um convite com vista à participação de Deputados à Assembleia da República no XXXV Congresso Nacional desta Associação, à semelhança de práticas ocorridas em anos anteriores.

Tendo em conta o âmbito das suas competências e o relacionamento institucional com agentes do sector do turismo, entendeu a CAEIE fazer-se representar neste Congresso.

Nesse sentido, a representação da Assembleia da República ao referido congresso foi assegurada pela Deputada Hortense Martins, (Grupo Parlamentar do Partido Socialista), membro da referida Comissão.

### 1. Programa

O tema do Congresso e do painel de abertura foi: **“Turismo – Vencer em Concorrência”**, tendo o orador principal sido Taleb Rifai (Organização Mundial do Turismo). O painel **“Qualificar para Vencer”** teve como keynote speaker Jean Claude Baumgarten (WTCC – World Travell and Tourism Council), enquanto o painel **“Repensar a Distribuição”** teve como orador representantes de diversas empresas do sector. Enfim, o painel **“Vendas: A essência do Êxito”** foi liderado por Alfredo Revuelta (Deamon Quest).

O Programa integral e detalhado deste Congresso foi incluído nos Anexos, que se encontra na parte final deste Relatório.

**Na sessão de abertura**, o Presidente da APAVT, João Passos, deu início a este fórum do turismo português, fazendo um enquadramento da actividade, referindo a importância do sector, e da campanha de Turismo Interno, no seu esforço de combate à crise, e o exemplo de uma aliança reconhecidamente meritória entre a actuação dos governos e o sector privado.



## ASSEMBLEIA DA REPÚBLICA

COMISSÃO DE ASSUNTOS ECONÓMICOS, INOVAÇÃO E ENERGIA

---

O Secretário de Estado do Turismo, Bernardo Trindade, apresentou algumas linhas de intervenção do novo Governo, no que respeita ao sector Turístico.

Foi feita referência ao facto de a Assembleia da República se fazer representar neste relevante fórum de debate e reflexão sobre o Turismo.

**Na sessão de encerramento** esteve presente o Ministro da Economia, da Inovação e do Desenvolvimento, Vieira da Silva. Na sua intervenção, o Ministro destacou que, «o Turismo, juntamente com a energia e a fileira florestal, foram eleitos como triângulo de prioridades enquanto eixos estratégicos para o desenvolvimento sustentável».

## 2. Conclusões do Congresso

Das conclusões do Congresso, realça-se a tónica colocada em questões prementes do sector como:

- O carácter sazonal da actividade turística, nomeadamente em certas regiões, como o Algarve, em que importa investir no sentido da sua atenuação, o que aliás foi reconhecido como estando a ser feito. Assim, como o esforço ao nível da qualificação da oferta e da promoção. Saliencia-se a necessidade de continuar com a preservação deste destino turístico de excelência, que é o Algarve, “privilegiando os projectos com tónica na sustentabilidade”.
- O reconhecimento do papel da qualificação e da formação profissional contínua, que deve ser uma aposta a prosseguir, com vista ao aumento da cultura geral dos formandos
- A necessidade de criar um novo modelo de negócio, evitando a competição pelo preço e procurando criar valor e rentabilidade para o sector.

**O Congresso fez ainda Recomendações** que, no essencial, são as seguintes:

1ª- Recomenda ao Governo, que reconheça e tome em consideração o peso do Turismo e a sua transversalidade na Economia em toda a sua actuação.



## ASSEMBLEIA DA REPÚBLICA

COMISSÃO DE ASSUNTOS ECONÓMICOS, INOVAÇÃO E ENERGIA

---

2ª- Recomenda que se foque o discurso em torno do emprego e da sustentabilidade ambiental, de forma a ocupar as agendas políticas e a ser determinante no plano da tomada de decisões.

As Conclusões do Congresso, que entretanto a APAVT fez chegar a esta Comissão, estão incluídas na parte final designada por Anexos.

### **3. Considerações Finais**

O congresso anual da APAVT é, desde há muito, um dos principais fóruns do sector turístico português. Trata-se da associação representativa dos agentes de viagens, representada na Confederação do Turismo Português (CTP).

O sector da distribuição, assim representado por grandes e pequenos tour operadores, agentes de viagens, é dos primeiros a perceber o estado do sector turístico, não só porque tratam directamente com os consumidores, mas também porque têm interacções fundamentais, com os outros agentes do sector.

É, por isso, muito importante auscultar o seu sentir, nomeadamente ao nível das políticas económicas que afectam o sector turístico, e das próprias políticas dirigidas ao sector.

Nestes congressos, tem sido – e este ano continuou a sê-lo – amplamente participado, não só ao nível dos agentes de viagens, mas também dos hoteleiros, companhias aéreas, dirigentes das Entidades Regionais de Turismo de todo o país, e Regiões Autónomas, bem como ao nível internacional através da presença das mais relevantes personalidades, que representam as reconhecidas entidades como a United Nations World Tourism Organisation (OMT) e o World Travel and Tourism Council (WTTC).

Este congresso, para além de permitir auscultar o “sentir” do chamado trade, permite trocar impressões e reflectir, com quem trabalha no sector, sobre constrangimentos e oportunidades e o modo de os ultrapassar, e aproveitar.

A avaliação e balanço das políticas do turismo, quer ao nível nacional e internacional, é também um dos aspectos, que aqui se debatem.



## ASSEMBLEIA DA REPÚBLICA

COMISSÃO DE ASSUNTOS ECONÓMICOS, INOVAÇÃO E ENERGIA

---

A presença de Deputados ou representantes dos vários partidos políticos neste fórum, como tem sido feito no passado, é importante, na medida do contributo para um dos objectivos definidos, (contacto com a sociedade civil) não só ao nível da anterior Subcomissão de Turismo, como actualmente dos objectivos definidos pelo Grupo de Trabalho do Turismo, entretanto constituído.

A Assembleia da República, através da Comissão de Assuntos Económicos, Inovação e Energia, reconheceu assim a importância deste relevante fórum do Turismo, fazendo-se representar através de uma delegação. De certa forma, vai de encontro a uma das recomendações que saíram deste Congresso, nomeadamente quando se refere a necessidade de "que se reconheça, e tome em consideração o peso do Turismo e a sua transversalidade na Economia em toda a sua actuação".

O Governo reconheceu, no seu programa, o sector turístico como estratégico, tendo em conta as próprias afirmações do Sr. Ministro da Economia, da Inovação e do Desenvolvimento, neste fórum, penso que o Turismo será, cada vez mais, entendido como uma aposta essencial para o desenvolvimento sustentável, como um dos poucos sectores com capacidade de o ser, ao nível das várias regiões do país, como é o caso das regiões do interior.

Lisboa, 19 de Janeiro de 2010.

**A Deputada,**

---

**Hortense Martins**



## **ASSEMBLEIA DA REPÚBLICA**

COMISSÃO DE ASSUNTOS ECONÓMICOS, INOVAÇÃO E ENERGIA

---

### **4. Anexos**

1. Programa do Congresso
2. Conclusões do Congresso



XXXV CONGRESSO NACIONAL  
**apavt** **ALGARVE**

Turismo: Vencer em Concorrência  
VILAMOURA 26/29 NOV 2009

Programa

Quarta-Feira  
25 Nov

**17.00h** - Entrega da Pasta de Congressista no Secretariado do Congresso instalado no Hotel Tivoli Marina Vilamoura.  
- Jantar e noite livre.

Quinta-Feira  
26 Nov

**08.30h** - Entrega da Pasta de Congressista no Secretariado do Congresso instalado no Hotel Tivoli Marina Vilamoura.

**09.30h** - Sessão de Abertura - no Hotel Tivoli Marina Vilamoura.

**10.30h** - Coffee-break.

**10.45h** - "Turismo: Vencer em Concorrência". O que mudou nesta actividade, e o que terá de mudar para os destinos se reposicionarem numa futura retoma, num cenário em que o perfil de consumo será potencialmente diferente do anterior à crise, são questões centrais no debate. Em resumo, trata-se de identificar o desafio que Portugal, enquanto destino turístico, enfrenta em cenário de elevada concorrência, e quais as medidas e estratégias a adoptar para assegurar o sucesso.

**Key-Note Speaker:** Taleb Rifai (OMT)

**Moderador:** Ricardo Costa (Jornal Expresso)

**Oradores:** Álvaro Covões (Everything is New)

Fernando Pinto (TAP Portugal)

Gary Wilson (TUI)

Jorge Rebelo de Almeida (Vila Galé)

José Eduardo Sampaio (Casa do Marquês)

**13.30h** - Fim da Sessão.

- Almoço livre.

**15.30h** - "Fórum Portugal". O fórum conta com a presença de Associações Congéneres e vários operadores estrangeiros, da Rússia, da Polónia, da Escandinávia, entre outros mercados emissores para Portugal, no sentido de aprofundarem o seu conhecimento do destino Portugal, estabelecerem contactos e desenvolverem oportunidades de negócio com os congressistas.

**18.00h** - Fim da Sessão.

**20.30h** - Jantar de Abertura oferecido pelo Turismo do Algarve, no Casino de Vilamoura.

**23.00h** - Champanhe Party, patrocinada pelos Hotéis Dom Pedro, no Black Jack, em Vilamoura.

Sexta-Feira  
27 Nov

**09.30h** - "Qualificar para Vencer". Esta sessão de trabalho destina-se a focalizar a discussão no tema da qualificação da oferta, sobretudo, mas não exclusivamente, no domínio dos Recursos Humanos. Qual o papel dos privados e do sector público neste processo e em que áreas é prioritária a acção, qual o balanço e perspectivas da formação de Recursos Humanos, a análise da motivação existente e necessária, no plano das carreiras e das remunerações, para se atingir uma cultura de excelência do serviço. Também a legislação, em particular atendendo à sazonalidade que ainda caracteriza a actividade turística, deverá ser abordada neste espaço de debate.



**Key-Note Speaker:** Jean Claude Baumgarten (WTTCC)

**Moderador:** José Alberto Carvalho (RTP)

João Guerreiro ( Universidade do Algarve)

José Carlos Pinto Coelho (CTP)

Luís Patrão (TP. Ip)

Paulo Pinheiro (Autódromo do Algarve)

**11.00h** - Coffee-Break

**11.15h** - Continuação da Sessão de Trabalho

**12.30h** - Fim da sessão

- Almoço livre

**15.00h** - "Repensar a Distribuição". Quais os modelos de distribuição mais eficazes para as empresas, sejam agências de viagens ou fornecedores, e quais os que melhor protegem os consumidores, são as principais questões a abordar neste painel. Os custos dos diferentes canais, a rentabilidade da produção dos mesmos, os posicionamentos, as parcerias, a destruição e criação de valor, as garantias para a distribuição e para o consumidor, são também questões fulcrais para este debate, que reunirá um conjunto de especialistas dos diferentes sub-sectores do turismo.

**Moderador:** Celso Filipe (Jornal de Negócios)

**Oradores:** Alexandre Solleiro (Tivoli Hotels)

António Loureiro (Galileo Portugal)

Eduardo Rebelo de Andrade (CWT)

Luiz da Gama Mór (Tap Portugal)

Pedro C. Ferreira (Mundo Vip)

Pedro Morgado (Viagens Abreu)



**16.15h** - Coffee-break

**16.30h** - Continuação da Sessão de Trabalho

**18.00h** - Fim da sessão

**19.30h** - Transferes dos hotéis para o local do jantar

**20.00h** - Jantar oferecido pelo Galileo Portugal, no Hotel Tivoli Victoria  
- Transferes de regresso aos hotéis

Sábado  
28 Nov

**09.30h** - "Vendas: A Essência do Êxito". Neste painel pretende-se abordar as estratégias destinadas a promover as vendas e fidelização dos clientes, com uma consciência acrescida na eficácia e rentabilidade dos esforços comerciais. Em suma, de que forma se pode voltar a criar uma cultura de vendas e fidelização, motivando as equipas para a conquista e manutenção de clientes. Do atendimento ao acto de venda - qual o caminho, como, porquê, objectivos e metas.



**Key-Note Speaker:** Alfredo Revuelta (Deamon Quest)

**Oradores:** Carlos Peixoto (Realvitur)

Eduardo Teixeira da Silva (Paneuropa)

Gonçalo Boavida (Sporski)

Técnico de vendas ramo Seguros

Técnico de vendas do ramo Automóvel



**11.00h** - Coffee-break.

**11.15h** - Continuação da Sessão de Trabalho.

**12.30h** - Fim da Sessão.

- Almoço livre.

**19.00h** - Sessão de Encerramento - no Hotel Tivoli Marina Vilamoura.

**21.00h** - Jantar de Encerramento oferecido pela TAP Portugal, no Hotel Dom Pedro Marina.

da Pinta, do grupo Pestana Hotels;

**Opção B: Angsana SPA** - 60 minutos de massagem corporal, seguido de 30 minutos de relaxamento. Lanche de chá e fruta fresca, no Angsana SPA by *Banyan Tree* Tivoli Marina Vilamoura;

**Opção C: Show Cook** - Workshop de cozinha para assistir à Cataplana Algarvia por Ricardo Ferreira e Doçuras por Joaquim Sousa, no hotel Tivoli Marina Vilamoura.

**19.30h** - Transferes dos hotéis para o local do jantar.

**20.00h** - Jantar oferecido pelo Galileo Portugal, no Hotel Tivoli Victoria.  
- Transferes de regresso aos hotéis.

**Sábado**  
28 Nov

**19.00h** - Sessão de Encerramento - no Hotel Tivoli Marina Vilamoura.

**21.00h** - Jantar de Encerramento oferecido pela TAP Portugal, no Hotel D. Pedro Marina.

**Domingo**  
29 Nov

- Pequeno-almoço (último serviço de Hotel do Congresso)

- Pequeno-almoço (último serviço de Hotel do Congresso).

## Programa Acompanhantes

**Quarta-Feira**  
25 Nov

**17.00h** - Entrega da Pasta de Congressista no Secretariado do Congresso instalado no Hotel Tivoli Marina Vilamoura.

- Jantar e noite livre.

**Quinta-Feira**  
26 Nov

**08.30h** - Entrega da Pasta de Congressista no Secretariado do Congresso instalado no Hotel Tivoli Marina Vilamoura.

**09.30h** - Sessão de Abertura - no Hotel Tivoli Marina Vilamoura.

- Almoço livre.

**15.00h** - Excursão à Quinta de Mata Mouros, em Silves. Visita aos jardins da Quinta, à vinha e à adega. Prova de Vinhos.

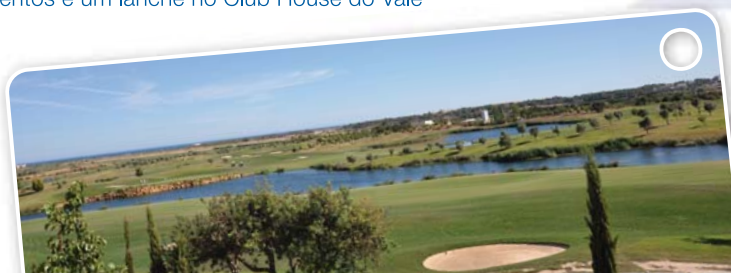
**20.30h** - Jantar de Abertura oferecido pelo Turismo do Algarve, no Casino de Vilamoura.

**23.00h** - Champanhe Party, patrocinada pelos Hotéis Dom Pedro, no Black Jack, em Vilamoura.

**Sexta-Feira**  
27 Nov

**14.00h** - Experience Day, exclusivo para acompanhantes.

**Opção A: Clínica Golfe** - Aprendizagem de técnicas de golfe, treino dos conhecimentos e um lanche no Club House do Vale





## CONCLUSÕES E RECOMENDAÇÕES XXXV CONGRESSO NACIONAL

O XXXV Congresso Nacional das Agências de Viagens e Turismo, reunido de 26 a 29 de Novembro de 2009, em Vilamoura, com a presença de 350 participantes, deliberou, em resultado das comunicações apresentadas e debates produzidos durante as diferentes sessões plenárias, apresentar as seguintes conclusões:

### 1ª Conclusão

- Considerando que o destino Algarve, pelas suas características, enfrenta importantes desafios, nomeadamente a sua sazonalidade, que podem e estão a ser contornados;
- Considerando o esforço de qualificação da oferta e o esforço de promoção que tem vindo a ser feito;

O congresso conclui que o Algarve é um destino turístico de excelência e, como tal, deve ser cada vez mais preservado e valorizado, privilegiando-se os projectos com tónica na sustentabilidade.

### 2ª Conclusão

- Considerando as novas realidades e os novos desafios que se colocam ao Turismo;

O Congresso conclui pela necessidade de criar um novo modelo de negócio, orientado de jusante para montante (do consumidor para a oferta, passando pela distribuição), que vise criar valor e rentabilidade para o sector.

O Congresso conclui ainda que se deve evitar a competição pelo preço, que degrada o destino e arruína a indústria.

