

Plano de ação Reativar Turismo | Construir Futuro

- Informação AHRESP -



Enquadramento

O turismo é reconhecidamente um setor prioritário para a estratégia de desenvolvimento do país, tendo um forte impacto na economia nacional, designadamente ao nível da geração de riqueza e emprego. Considerando o forte impacto da pandemia COVID-19 neste setor, o Governo aprovou o plano Reativar Turismo | Construir Futuro, que pretende **dar resposta às necessidades imediatas do setor, assegurando a sobrevivência do tecido empresarial**, ao mesmo tempo que **apoia a fase de retoma que se seguirá, projetando o setor para o futuro** e potenciando ainda mais o valor que o turismo pode aportar para a economia nacional.

O plano Reativar Turismo | Construir Futuro pretende estimular a economia e a atividade turística, **promovendo o turismo ao longo de todo o ano e em todo o território**, destacando-se os temas do apoio ao investimento, da capacitação das empresas e da qualificação dos recursos humanos, os programas de promoção e venda para a colocação dos seus produtos nos mercados. Simultaneamente, neste plano, o Governo dará prioridade à temática da acessibilidade aérea e da mobilidade, áreas fundamentais para a competitividade do destino.

O Plano estrutura-se em torno de quatro pilares de atuação, com os seguintes objetivos:

- **Pilar 1: Apoiar as empresas** – visa adotar medidas que preservem o potencial produtivo e o emprego no setor do turismo, apoiando ainda as empresas no processo de consolidação da respetiva estratégia operacional;
- **Pilar 2: Fomentar segurança** – visa criar as condições que permitam reforçar a confiança das empresas e dos turistas, bem como reforçar a confiança dos residentes no turismo e na capacidade de este contribuir de forma significativa para o seu bem-estar e para a melhoria da respetiva qualidade de vida;
- **Pilar 3: Gerar negócio** – visa gerar negócio para as empresas, globalmente, num cenário de forte concorrência internacional, no contexto do qual Portugal pode e deve assumir um papel de liderança;
- **Pilar 4: Construir futuro** – visa criar as condições para, a médio e longo prazo, se promover uma verdadeira transformação do setor do turismo e posicioná-lo num patamar superior de desenvolvimento, mais sustentável, mais responsável e capaz de gerar mais valor acrescentado.

Estes quatro pilares de atuação são decompostos em eixos e medidas programáticas que correspondem a ações específicas, que são detalhadas em seguida. A execução das ações e medidas específicas constantes do plano desenvolvem-se ao longo dos próximos sete anos (2021-2027).

Pilar 1 – Apoiar as empresas

P1.1 – Preservação do potencial produtivo e emprego

- **Criação de soluções para a capitalização das empresas, nomeadamente através de mecanismos de capital e quase capital**, que permitam assegurar condições para reduzir o impacto das perdas geradas desde março de 2020 e, por outro lado, que permitam efetuar uma gestão da dívida COVID-19 de forma comportável e sustentável, que não colida com as necessidades de investimento e crescimento das empresas;
- Gerar mecanismos de **refinanciamento/reescalonamento da dívida pré-COVID-19**, que permitam dar **maiores maturidades a essa dívida (incluindo carências)**. Essas soluções poderão incluir a **prestação de uma garantia pública a parte da dívida pré-COVID-19** que venha a ser reescalada;
- **Criação de uma nova linha de crédito com garantia** aplicável ao setor do turismo e que permita fazer face a **necessidades de tesouraria** ainda existentes.

P1.2 – Estratégia operacional

- Criação de uma **rede integrada de apoio ao empresário**, que conecte digitalmente o Instituto do Turismo de Portugal, as entidades regionais de turismo, as secretarias regionais com tutela do turismo, as associações empresariais do setor e as equipas de turismo no estrangeiro, assente numa plataforma comum. Esta rede irá promover a capacitação dos respetivos parceiros, a disseminação mais eficiente do conhecimento e a criação de uma rede colaborativa entre os mesmos. Paralelamente, na dimensão de apoio às empresas, preconiza-se, também, o **desenvolvimento de ferramentas digitais interativas de apoio à tomada de decisão das empresas** e o **desenvolvimento de áreas especializadas de conhecimento mais relevantes para as empresas do setor**.
- Criação do **Programa Mentoria**, que pretende disponibilizar um mecanismo de curadoria às empresas para esta área em concreto.

Pilar 2 – Fomentar segurança

P2.1 – Atividade turística

- **Selo Clean & Safe 2.0** – **atualização dos requisitos para adesão** ao selo Clean & Safe, que continua opcional e gratuito, mas mais simples e ágil, com conteúdos informativos reforçados. É válido por um ano, até abril de 2022. O selo atualizado resulta da evolução natural do conhecimento adquirido nos últimos meses, adaptando-se às exigências atuais no domínio da saúde pública, com o propósito de continuar a fomentar a segurança e a

confiança em Portugal como destino turístico, principalmente no momento da retoma da atividade;

- **Programa Seamless Travel** – reflete uma aposta no digital e é composto por diversas iniciativas com o intuito de tornar a experiência de quem nos visita mais fluida a nível de circulação, pagamentos, informação e conhecimento;
- **ADAPTAR 2.0** – evolução do Programa ADAPTAR para dar resposta, no momento atual, a novas necessidades específicas das empresas do setor turístico, muito direcionadas para a manutenção do negócio, e de molde a permitir-lhes sustentabilidade na retoma. O ADAPTAR 2.0 dará **resposta financeira às necessidades de melhoria/alteração e redimensionamento de espaços, privilegiando a segurança e o bem-estar do consumidor/turista, como sejam, nomeadamente infraestruturas para novos espaços ao ar livre.**

P2.2 – Comportamento dos consumidores

- **Promover comportamentos seguros do ponto de vista sanitário**, reforçando a necessidade de cumprimento das orientações da DGS no combate à pandemia da doença COVID-19 pelos turistas, colaboradores das empresas e população residente, através de campanha a ser declinada por cada uma das atividades turísticas, considerando as suas especificidades;
- **Health Passport 2.0** – visa garantir a circulação segura. Envolve o desenvolvimento de uma ferramenta que identifique os casos de vacinação, testes certificados da COVID-19 e casos positivos recentes, garantindo um baixo risco de possibilidade de contaminação do e pelo passageiro.

Pilar 3 – Gerar negócio

P3.1 – Competitividade do destino

- **Programa Internacionalizar Turismo** – visa o apoio ao esforço de promoção internacional das empresas do turismo. Este programa pretende assegurar uma base de informação e conhecimento que permita orientar as empresas nacionais no seu caminho de internacionalização. Integram também o âmbito deste programa a presença em eventos que potenciem a imagem de Portugal enquanto destino turístico, a participação em redes de distribuição ou de reconhecimento/classificação internacional de maior valor acrescentado, a captação de negócio internacional ou a internacionalização de marcas do setor, nas diversas áreas de atuação;
- **Programa de reforço da capacitação do trade internacional** – este programa pretende aumentar a capacitação, através de um sistema mais eficiente e flexível de informação, que dê a conhecer a nova oferta em todo o território nacional, as redes colaborativas dispersas pelo país, bem como as diversas temáticas de aposta para a valorização do

destino. As equipas de turismo localizadas em mercados externos serão convertidas em serviços descentralizados do Turismo de Portugal, I. P., no estrangeiro e integradas nas respetivas representações diplomáticas;

- **Portugal Events** – programa que identifique e concretize a captação de eventos internacionais;
- **Reforço de parcerias: contratualização da promoção externa** – reforço da parceria público-privada, envolvendo os atores públicos regionais competentes na área do turismo, no âmbito das respetivas competências, consolidando-a nos próximos anos e reforçando-a com verbas decorrentes do quadro comunitário de apoio.

P3.2 – Mobilidade

- **Repor capacidade aérea e aumentar continuidade territorial: Programa VIP** – reforço deste programa, que promove a diversificação de parceiros de transporte aéreo, num esforço de mitigação da dependência de alguns destinos regionais. A continuidade territorial e as sinergias entre os aeroportos nacionais devem igualmente ser reforçadas;
- **Promover e estimular a adoção de mobilidade sustentável** – fortalecimento da competitividade e da atratividade do nosso país enquanto destino que investe e promove meios de transporte mais verde (ferroviário, rodoviário e marítimo), estimula a mobilidade urbana sustentável, bem como disponibiliza soluções de visitação, em parceria com os parceiros privados nacionais, com o objetivo de desconcentrar fluxos turísticos, aumentar a estadia média e gerar maior receita para o destino.

P3.3 – Estimular procura

- **Campanha Internacional de Promoção Destino Portugal** – campanha com foco nos meios online, o que permite um alcance elevado e transversal a todos os mercados emissores e também a implementação de uma estratégia dinâmica de seleção de targets variados. Deste modo, é possível atingir turistas mais exigentes, potenciando o crescimento em valor e a dinamização do setor em todo o território, contribuindo para a coesão territorial. Será realizada a monitorização permanente do contexto e do comportamento dos mercados, o que irá determinar a cada momento os mercados a atingir. Pretende-se vir a veicular a campanha inicialmente em 14 mercados, ainda que exista um potencial de expansão para mais de 100, através de esforços orgânicos e da «viralização» das mensagens difundidas;
- **Campanha de Turismo Interno** – visa incentivar os portugueses à realização de férias e de miniférias em Portugal, utilizando a oferta turística instalada nos diferentes destinos regionais e os serviços turísticos, designadamente, alojamento, agências, restaurantes ou empresas de animação turística;
- **Novo portal Visitportugal: reforço do ecossistema digital de promoção do destino** – atualização e reforço do impacto internacional do ecossistema Visitportugal, que inclui um portal disponível em 11 idiomas e páginas nas principais redes sociais ao nível global.

Este irá implicar a integração e o desenvolvimento de novas funcionalidades, conteúdos e abordagens. Será ainda alargada a penetração nos mercados externos, designadamente pelo aumento de idiomas, que passarão a 15;

- **Programa de Conversação com o Turista através de inteligência artificial (Conversational AI Tools)** – a implementação de um programa de conversação que utilize inteligência artificial tem com principais objetivos a melhoria e otimização dinâmica do conteúdo fornecido ao turista e o acesso rápido a informação sobre as experiências e oferta turística do Destino Portugal. A introdução destas ferramentas irá permitir esclarecer dúvidas, interagir com o potencial turista, sugerindo oferta de acordo com as suas necessidades, e melhorar a acessibilidade dos conteúdos, trabalhando o vetor inclusão (all for all). Permitirá ainda um atendimento ao turista, realizado 24h / 7 dias por semana, através de processos mais automatizados, com menor tempo gasto por operação e maior aproximação às necessidades de cada cliente;
- **Fomentar a oferta comercial de produtos diferenciados** – criação de uma carteira de oferta comercial de produtos diferenciadores, que permite novos motivos de visita, que agrega mais valor à viagem, aos destinos regionais e às empresas. Destaca-se a comercialização de uma nova oferta, sustentável, responsável e distinta que nos últimos anos tem surgido em todo o território, em particular nos territórios do interior, através das redes colaborativas, a par de ofertas associadas a novos produtos de aposta, como é o caso do enoturismo, turismo literário, desportivo, industrial, entre outros;
- **Desenvolvimento de novas plataformas de negócio e reforço do posicionamento nos media** – criar novas plataformas que alimentem a presença do Destino Portugal nos media, nomeadamente um portal onde seja possível ao trade obter toda a informação necessária para a programação do destino e usufruir de programas de e-learning, que permitam a capacitação contínua dos operadores sobre a crescente e cada vez mais qualificada oferta do Destino Portugal. Importa ainda criar momentos de interação entre as empresas nacionais e o trade, através de plataformas digitais de negócio que permitam a maximização dos contactos qualificados com o tecido empresarial nacional e manter a dinamização contínua de negócios, que será feita através dos Portugal Trade Talks, webinars desenvolvidos para divulgação da oferta nacional;
- **IVAucher** – o programa IVAucher tem por objetivo permitir que **o valor do IVA constante em faturas de restaurantes, equipamentos de alojamento e espaços de cultura seja descontado, durante o trimestre seguinte, em consumos nesses mesmos setores.**

Pilar 4 – Construir futuro

P4.1 – Financiamento das empresas

- **Reforço do Fundo Imobiliário Especial de Apoio às Empresas** – pretende-se assegurar um mecanismo que permita tornar líquidos os ativos das empresas do setor, através de **operações de sale & lease back**, proporcionadas por fundos de investimento imobiliários geridos pela Turismo Fundos - SGOIC, S. A., sociedade gestora integrante do grupo Banco Português de Fomento. Com estas operações, criam-se condições para o financiamento

das empresas com elevado nível de liquidez. Cumulativamente, pretende-se que estes fundos possam eles próprios captar investimento de investidores, sobretudo institucionais, garantindo níveis de liquidez substanciais e associando, para este efeito, o mecanismo de garantia mútua e a capacidade de alavancagem que o caracteriza;

- **Obrigações Turismo** – criar condições para a conclusão do projeto do lançamento das obrigações de turismo, com recurso ao mecanismo de garantia mútua, interrompido em março de 2020 por força do impacto da pandemia da doença COVID-19 no nível de risco das empresas;
- **Programa para acesso PME ao mercado de Capitais** – criação regulamentar de um veículo que permita fazer a intermediação entre as PME, nomeadamente as do turismo, e o mercado de capitais. Este veículo permite gerir de forma mais eficiente os custos de contexto deste tipo de operação, deslocando-os para fora das PME, e pressupõe o envolvimento do mecanismo de garantia mútua, que assegure níveis de risco das obrigações compatíveis, quer com as expectativas de investimento dos investidores, quer com a capacidade de pagamento das próprias PME;
- Criação de um **fundo para a concentração de empresas**, que incentive processos de fusão ou de cooperação empresarial;
- **Fundo para a internacionalização das empresas do turismo** – pretende-se assegurar condições para alargar os espaços e os mercados de atuação das empresas do turismo, através de processos de internacionalização. O objetivo passa por aumentar a notoriedade da marca Portugal, assim como utilizar estas unidades produtivas no estrangeiro (como é o exemplo da hotelaria e da restauração) como novos canais de distribuição para um conjunto alargado de outros setores de atividade.

P4.2 – Conhecimento e qualificações

- **Programa Centros de Conhecimento e Especialização Formativa** – aposta no desenvolvimento e centros de especialização formativa, nomeadamente o Centro de Excelência do Turismo e Centro de Incubação Base Tecnológica no Estoril, o Centro de Gastronomia em Lamego, o Centro de Pastelaria em Óbidos, o Hotel do Futuro em Setúbal, a implementação do Projeto TIA no Estoril, em articulação com a Escola Superior de Hotelaria e Turismo do Estoril, e o Centro de Recursos Didáticos e Digitais no Algarve;
- **Programa de Market Intelligence para o Destino Portugal** – programa de apoio à retoma do setor, que acompanhe em contínuo o sentimento dos potenciais turistas para Portugal e as suas preferências de consumo turístico, e que, deste modo, permita apoiar as empresas e as entidades públicas na tomada das melhores decisões;
- **Programa Formação Migrantes e Pessoas em Dificuldades Financeiras Severas** – programa de formação específico, dirigido a desempregados, bem como a migrantes, que os possa recolocar no mercado de trabalho ou oferecer alternativas consistentes e mais sustentáveis para o futuro;
- **Programa de Captação de Talento** – este programa parte da necessidade de valorizar as profissões do setor, dotando as empresas do conhecimento e instrumentos necessários para o efeito. Será ainda ser considerada a possibilidade de captar recursos humanos com formação em outras áreas de conhecimento, como História, Biologia, Arquitetura,

Literatura, entre outras, que poderão acrescentar valor em termos de experiência para o turista que nos visita;

- **Formação dos trabalhadores do turismo (75 000 trabalhadores): Formação Mais Próxima** – este programa tem como intuito capacitar, massivamente, os colaboradores do setor, de uma forma mais próxima e de acordo com as metodologias utilizadas ao longo do último ano: formação digital e presencial, com conteúdos adaptados às necessidades de futuro do setor, ao longo de todo o território nacional e adaptada à diversidade das empresas de turismo;
- **Capacitação dos gestores para a gestão (30 000 empresas): BEST 2.0** – esforço de qualificação dos cargos de gestão das empresas do setor, capaz de suportar a transformação digital das empresas, a inevitabilidade da gestão suportada por dados e agilidade e inovação como elementos essenciais da gestão.

P4.3 – Inovação nas empresas e nos destinos

- **Programa Turismo + Digital (Empresas Digitais e Territórios Digitais)** – programa dedicado a apoiar fortemente a transformação digital das empresas do setor, bem como dos destinos turísticos, induzindo a utilização de tecnologia e estimulando a utilização de dados nos processos de decisão. Torna-se essencial estimular as empresas do setor a adaptarem o seu hardware e software, modernizando a estrutura produtiva, os processos, a comunicação e os conteúdos;
- **Programa Upgrade Tomorrow: Reforçar competências no digital** – reforço do investimento na capacitação para o digital, de modo a acelerar os níveis de capacitação dos recursos humanos em termos de competências digitais;
- **Programa de Requalificação e Reposicionamento da Oferta Turística** – programa global de requalificação e reposicionamento da oferta turística nacional, projetando a oferta para o futuro, modernizando infraestruturas e introduzindo novos processos e modelos de negócio, capazes de responder às grandes transformações na procura, à forte concorrência internacional, bem como às grandes tendências mundiais;
- **Programa de captação de investimento direto estrangeiro e de marcas internacionais** – criar condições para atração de investimento direto estrangeiro no turismo em Portugal, aumentando o investimento no setor, alargando os seus agentes, sobretudo dos que operem em segmentos de mercado que tragam mais valor acrescentado ao destino. Ao mesmo tempo, criam-se melhores condições para a atração de marcas turísticas internacionais para Portugal, precisamente as que operem naquele tipo de segmentos de mercado, assim contribuindo para o crescimento em valor da marca Portugal e, em consequência, para o reforço da competitividade do setor como um todo;
- **Transformação do Cluster do Turismo em veículo para Estratégias de Eficiência Coletiva no Turismo** – fortalecer e aprofundar a abordagem da «clusterização» do setor, que permita e determine uma atuação integrada e em rede. Para além disso, importa aprofundar ainda mais a interconexão e interseção do cluster do turismo, nas suas dimensões, com os demais clusters nacionais que atuam em setores que com o turismo podem e devem interagir (agricultura, vinho, serviços de suporte, mobilidade, indústrias criativas, tecnologias da informação e comunicação, habitação, termas, têxtil, saúde, desporto, entre outros). A aposta num upgrade do Cluster Turismo, focado em segmentos

com elevado potencial de geração de valor acrescentado, tem, assim, o potencial para posicionar Portugal nestas áreas, dinamizando a atração de investimento no setor e em todo o território, ao passo que pretende contribuir igualmente para a internacionalização da cadeia de produção do setor do turismo, tanto das empresas do setor (gestão hoteleira, franchising restauração, prestação de serviços), como das atividades económicas a montante (bens, serviços, equipamentos, etc.);

- **Programa de incentivo à criação de novos negócios turísticos** – criação de condições adequadas para o surgimento de novos negócios, que densifiquem e que melhor estruturem o produto turístico. Pretende-se assegurar assim a ampliação da capacidade produtiva do setor, que se pretende inteligente, inclusiva e promotora da coesão, preferencialmente assente em dimensões capazes de afirmar a nossa diferença, como o património, a natureza, a cultura ou as indústrias criativas;
- **Programa Fostering Innovation in Tourism 2.0** – promoção de programas adequados ao nascimento de novas ideias de negócio, e na transformação das empresas do setor, através da adoção de novas soluções incrementais ou disruptivas, que permitam aumentar a sua produtividade e elevar o valor acrescentado gerado. Este programa continuará a ser desenvolvido em parceria com a rede de incubadoras e aceleradoras espalhada pelo país, com programas que promovam a inovação no setor e o papel de Portugal na liderança da inovação em turismo, potenciando a internacionalização;
- **NEST: Hub do digital no turismo e veículo de inovação no setor** – aposta no NEST enquanto veículo de inovação, nas vertentes de sustentabilidade, experiência fluida e utilização de big data na tomada de decisões;
- **Programa de Capacitação de startups «Rising Stars»** – criação de um programa de capacitação e de curadoria específica para as startups que desenvolvem ou pretendem desenvolver a sua atividade no turismo ou com o turismo.

P4.4 – Sustentabilidade nas empresas e nos destinos

- **Programa Turismo + Sustentável** – projeto que contempla ações como reeducar para uma restauração circular e sustentável, desenvolver práticas para uma economia circular, neutralidade carbónica nos empreendimentos turísticos, construção sustentável em empreendimentos turísticos, eficiência hídrica nos campos de golfe em Portugal e a redução do plástico na hotelaria. Inclui, igualmente, o propósito de desenvolvimento da rede de observatórios regionais na área da sustentabilidade;
- **Portugal Upgrade Tomorrow: Reforçar competências em sustentabilidade** – programa de formação do Turismo de Portugal, I. P., que tem como temas o digital e a sustentabilidade;
- **Programa de monitorização integrada de consumo de recursos** – programa que vai permitir avaliar a evolução das empresas nas metas de sustentabilidade ambiental, assim como promover o desenvolvimento das ações adequadas à melhoria do seu desempenho neste âmbito, e assegurar uma monitorização próxima e em tempo real do impacto dessas ações;
- **Programa Incentivo à Mobilidade Elétrica** – disseminação de carregadores elétricos em equipamentos e infraestruturas turísticas espalhadas pelo território;

- **Programa de Incentivo à Mobilidade Responsável: Ferroviária, marítima** – desenvolvimento de campanhas de promoção que motivem os turistas a viajar em Portugal através do fomento da mobilidade assente na via-férrea. Esta aposta deve ser complementada com o assegurar de uma oferta de transportes públicos adequada junto das principais ofertas turísticas, a qual deverá ser devidamente promovida e incentivada a sua utilização. Ao nível da navegação fluvial, será promovida a melhoria de cais fluviais, bem como a criação de plataformas de acostagem de embarcações de recreio e de outras infraestruturas e serviços de apoio ao turismo nos rios e águas interiores do país. A atuação no campo da mobilidade será reforçada com iniciativas que promovam a intermodalidade e a interoperabilidade entre diferentes serviços de transporte, proporcionando dessa forma um leque de opções diversificado ao nível da mobilidade e uma maior competitividade do destino turístico. Será igualmente estimulado o desenvolvimento de projetos que promovam a mobilidade sustentável nos destinos turísticos, designadamente, a mobilidade suave;
- **Programa de Apoio a Projetos Transfronteiriços e a Projetos Integrados de Base Regional** – apoiar o fomento de projetos transfronteiriços e de projetos integrados (numa lógica turismo/outros setores de atividade). Prevê-se ainda uma discriminação positiva dos territórios do interior em todos os instrumentos a lançar no âmbito deste plano;
- **Programa Valorizar 2.0** – reforçar o apoio a projetos, sobretudo integrados e supramunicipais, que permitam estruturar produto turístico nas regiões e que suportem o processo de crescimento de produtos como o cycling & walking, o autocaravanismo, os caminhos da Fé, o turismo literário ou o enoturismo;
- **Programa + Algarve** – estímulo, entre outras ações, da adaptação e requalificação de equipamentos atualmente existentes, com foco na projeção da região; da regeneração urbana do território; da requalificação de frentes mar e frentes ribeirinhas e empreendimentos turísticos mais antigos; reforço da rede ecológica/Estratégia Regional Proteção e Valorização Ambiental, com um programa intermunicipal de aumento de espaços verdes e vias cicláveis; da capacitação e formação dos agentes; do desenvolvimento de estratégias colaborativas com os demais setores de atividade;
- Programa Empresas Turismo 360º – pretende-se evoluir na visão quanto à responsabilidade das empresas do setor enquanto agente de criação de valor, não apenas para os seus acionistas, mas também para os trabalhadores, para os seus fornecedores, para a comunidade, para o território e para o ambiente. Este programa quer incentivar o foco das empresas em crescimentos inteligentes, assentes na inovação e na qualificação, mais responsáveis perante a sociedade e mais sustentáveis. Para tal, será desenvolvido um trabalho de transformação cultural, numa parceria público-privada, de curadoria e de capacitação.

MAIS INFORMAÇÕES:

<https://dre.pt/web/guest/home/-/dre/165228578/details/maximized>