



## ENTREVISTA TURÍSTICA

<http://www.omelhordoturismo.com/>



**Luís Manuel Patrão**

Jurista. Ex-Presidente do Turismo de Portugal.

Março 2014

---

**OMelhorDoTurismo** - Quais as suas funções atuais?

**Luís Patrão** - Sou jurista no Ministério da Economia, Direção Geral do Consumidor, mas acompanho com a maior atenção a atividade do setor do Turismo.

**OMelhorDoTurismo** - Como vê o Turismo nos dias de hoje e a sua evolução?

**Luís Patrão** - O Turismo de hoje é descrito como baseado em experiências e sensações, mais do que centrado apenas no produto ou mesmo nas necessidades e desejos do consumidor. A inovação é cada vez mais requerida, pois as redes sociais, por exemplo, assim o exigem, mas a existência de velhas (ou melhor, eternas) âncoras de atração, como o clima, a natureza e as praias, o património, a arte e a cultura continuam a ter um peso decisivo na criação, caracterização e desenvolvimento dos destinos turísticos. A diferença é que mesmo as atrações tradicionais (praias, museus, comércio, restauração) têm que elevar o seu nível de desempenho, a sua diferenciação e a sua visibilidade junto dos diversos públicos, para se manterem competitivas.

**OMelhorDoTurismo** - Como avalia a evolução do turismo nos últimos anos?

**Luís Patrão** - O Turismo, em termos mundiais, continuou a crescer mais que a maioria dos restantes setores económicos, embora sendo bastante sensível às crises económicas e financeiras. Como atividade económica, supera setores como o automóvel ou a indústria



## ENTREVISTA TURÍSTICA

<http://www.omelhordoturismo.com/>

química. Em termos nacionais também tem crescido, de forma contínua, até 2008 e desde 2009 (recuperando mais depressa que qualquer outro setor da maior crise que afetou o país nos últimos 20 anos) e representa hoje, enquanto setor individualizado, a principal atividade económica nacional, e uma das mais importantes na criação de emprego e na geração de receita externa, confirmando-se como a principal atividade exportadora nacional.

**OMelhorDoTurismo** - Como caracteriza o que tem sido feito de bom e de mau no Turismo em Portugal?

**Luís Patrão** - Creio que do lado bom devo salientar:

- a) A constância das políticas públicas para o setor do Turismo no mandato do Governo anterior; o prestígio que lenta e progressivamente o setor foi ganhando como atividade económica (e já não como uma espécie de política social e de lazer); a criação do Turismo de Portugal como Autoridade Turística Nacional; a valorização do planeamento e da profissionalização na abordagem aos problemas de gestão no Turismo, com aprovação e promoção do PENT como elemento credibilizador e orientador; a sofisticação crescente das empresas, valorizando o currículum dos trabalhadores, a tecnologia, a inovação, a qualidade do serviço e o conhecimento do cliente e dos canais de distribuição;
- b) Do lado menos bom devo citar a inexistência de programa político para o Turismo por parte do atual Governo, centrado em medidas avulsas e por vezes desconexas, quase sempre pouco ou nada explicadas; a desvalorização do papel a desempenhar pelo Estado e pelas políticas públicas, com a introdução das lógicas de “não perturbar as empresas” (ou seja, do “saiam da frente”) e as ameaças de desconstrução do aparelho da Administração Pública existente e credibilizado na área do Turismo; e ainda os riscos reais de que os bons resultados conjunturais facilitados pela crise em países nossos concorrentes do Sul do Mediterrâneo possam levar as empresas a descurar o processo de ganho de capacidade e competências internas, concentrando-se apenas em tentar sufocar novos investimentos de projetos concorrentes, em vez de tirarem partido do incremento da massa crítica e da dimensão do Destino, seja o nacional ou os regionais; a politização excessiva (quase integral) das entidades regionais de Turismo (valorizando ações em vez de resultados, por oposição ao que aconteceria se acontecesse a sua profissionalização técnica), tidas como sucedâneos da regionalização falhada e não como emergências do tecido empresarial e do institucional, que



## ENTREVISTA TURÍSTICA

<http://www.omelhordoturismo.com/>

desejavelmente deviam assumir como missão colaborar numa estratégia coerente de desenvolvimento económico e social.

**OMelhorDoTurismo** - A seu ver, o que falta fazer (ou o que se deve continuar a fazer) para que o Turismo ganhe mais importância na economia portuguesa?

**Luís Patrão** - No seguimento da resposta anterior acho que há necessidade de voltar a dar respeitabilidade e centralidade às políticas públicas de Turismo e aos instrumentos de orientação como o Plano Estratégico Nacional de Turismo; recorrer a instrumentos como os Planos de Marketing Turístico, a nível nacional e regional, para ganhar coerência e eficácia; voltar a considerar mais importante a definição de “o que fazer” em lugar de “quem vai fazer”; regressar à estratégia de prestigiar as profissões, escolas e cursos de Turismo, que tão bons resultados deu nos últimos anos, em lugar de prometer uma nova “organização para as Escolas de Hotelaria e Turismo” de que se desconhecem propósitos e objetivos; não desguarnecer a vertente apoio ao investimento, nomeadamente no contexto do novo Quadro Comunitário de Apoio (ou Parceria ou o que seja) para 2014 – 2020, sendo de notar que já estamos em 2014 e esse Quadro, em geral e no que respeita ao Turismo, ainda não é conhecido; a política de Promoção tem, forçosamente, que deixar de se concentrar na criação ou não criação de uma nova Agência de Promoção Turística (a tal Reforma do estado não era para reduzir o chamado “Estado Paralelo”? ) e sim nos Planos por mercado, por Produto Turístico e por Região (mas afinal, quem gosta de discutir esse aborrecidos assuntos “técnicos”? ). Continuar a atrair e apoiar rotas aéreas de interesse turístico, das companhias tradicionais e de low-cost, e não regressar ao estafado modelo dos charters pagos com dinheiro público, que acabam quando esse dinheiro falha, prejudicando a concorrência e privilegiando os diretos beneficiários que são apenas os Hotéis para onde esses clientes se dirigem, e não todo o País ou região. É essencial que as receitas do Jogo e dos Casinos continuem afetas ao apoio ao turismo, sendo de toda a utilidade que se deixasse de arrastar os pés em termos de regulamentação do jogo on-line, de onde poderiam vir receitas preciosas para estimular o investimento e o progresso do setor, salvaguardando, ao mesmo tempo, os legítimos direitos dos concessionários dos Casinos. E é fulcral que, de uma vez por todas, Turismo e Cultura desenvolvam programas e investimento de interesse mútuo, sem terem, cada um dos setores, aquela agenda escondida de por os outros a financiar apenas o que nos



## ENTREVISTA TURÍSTICA

<http://www.omelhordoturismo.com/>

convém. E que acabe o escândalo de ter o Museu dos Coches pronto a abrir desde 2012 e mantê-lo fechado por puras razões de inveja e de mercearia política. Imagine-se a receita perdida: a abertura do Arco da Rua Augusta ao público previa ter 40.000 visitantes ano; desde Agosto a Dezembro de 2013 teve mais de 100.000 visitas pagas e gerou mais de 230.000 euros de receita.

**OMelhorDoTurismo** - Quais são para si os segredos para que um profissional tenha sucesso a trabalhar na grande área do Turismo?

**Luís Patrão** - Os segredos para ter sucesso na área do Turismo são relativamente evidentes: conhecer bem as lógicas económicas subjacentes ao negócio, acompanhar as experiências e os casos de sucesso nacionais e internacionais, apostar na inovação e na iniciativa diferenciadora (por favor: mais do mesmo não!), planear com seriedade, conhecer o cliente e a sua opinião sobre o serviço prestado, traduzir a palavra “qualidade” no exercício quotidiano e ser constante e persistente, que o Turismo não é para fracos nem para os que desistem ou mudam de rumo à primeira contrariedade.

Ah – e estudar e aprender ao longo da vida, pois o Turismo deixou de ser a mais amadora das atividades económicas, como era no passado, para se tornar uma das mais criativas e sofisticadas, exigente em conhecimento.