

D.R. DE TURISMO
Contrato-Programa n.º 2/2009 de 6 de Janeiro de 2009

Contrato-programa de investimento com interesse para o desenvolvimento do turismo nos Açores

Considerando que à Direcção Regional de Turismo compete, nos termos da alínea d) do n.º 1 do artigo 35º, do Decreto Regulamentar Regional n.º 21/2006/A, de 16 de Junho, enquanto órgão executivo da Secretaria Regional da Economia, “promover ou apoiar as acções desencadeadas no âmbito da oferta turística regional, bem como as iniciativas de promoção turística da Região (...)”;

Considerando que a Associação da Hotelaria de Portugal doravante designada por “AHP”, é uma associação de direito privado, sem fins lucrativos, que tem por objecto “favorecer e incrementar o bom entendimento e a solidariedade entre os seus membros, com vista designadamente, ao fortalecimento do ramo de actividade económica em que se integram”;

Considerando que a “AHP”, tem como atribuição o fomento do turismo, promover e apoiar a organização de cursos de formação profissional, conferências, congressos com interesse para o sector;

Considerando que o sector turístico é um dos actuais pilares económicos dos Açores, estando o desenvolvimento económico da Região directamente dependente e relacionado com a qualificação, a dinâmica e a sustentabilidade da oferta, para que o turismo cresça de uma forma consolidada.

Considerando que a atribuição de um apoio financeiro no montante de € 300 000,00 (trezentos mil euros) se encontra autorizada pela Resolução n.º 57/2008, do Conselho do Governo Regional, publicado no Jornal Oficial da Região Autónoma dos Açores nº 72, série I, de 15 de Abril;

Outorgam o presente contrato-programa:

Primeira: REGIÃO AUTÓNOMA DOS AÇORES/Secretaria Regional da Economia, como primeira outorgante, adiante designada abreviadamente por RAA/S R E, representada pelo Secretário Regional da Economia, Duarte José Botelho da Ponte, no exercício dos poderes nele delegados;

Segunda: ASSOCIAÇÃO DA HOTELARIA DE PORTUGAL adiante designada abreviadamente por AHP, pessoa colectiva nº 501267000 com sede na Av. Duque d’ Avila, 75 – 1.º em Lisboa, representada neste acto pelo Presidente da Direcção, Henrique Manuel Pina Tomaz Veiga e pelo Vice Presidente Fernando António dos Santos Marto.

Cláusula 1.ª

Objecto do contrato

1. Constitui objecto do presente Contrato a atribuição de comparticipação financeira à entidade outorgante, nos termos das cláusulas seguintes com vista à concretização do plano de

actividades de divulgação turística do destino Açores, referente a 2008, da responsabilidade da AHP que se anexa a este contrato-programa e dele faz parte integrante.

2. Qualquer alteração do plano de actividades e das acções referidas no número anterior carece de aprovação da Direcção Regional de Turismo (DRT), precedida de pedido escrito devidamente fundamentado.

Cláusula 2.^a

Acções da responsabilidade da “AHP”

1. Constitui obrigação da AHP a realização das acções identificadas no plano em anexo.
2. Os investimentos a realizar pela AHP na concretização das medidas previstas no número anterior, ascendem até 31 de Dezembro de 2008, a € 552 526,00 (quinhentos e cinquenta e dois mil, quinhentos e vinte e seis euros).

Cláusula 3.^a

Apoio financeiro

1. O apoio financeiro a prestar pela RAA/S R E para a execução do plano de actividades referido na cláusula 1.^a é no montante de € 300 000,00 (trezentos mil euros).
2. O apoio financeiro fixado no número anterior será pago da seguinte forma:
 - a) 50% Após a assinatura do contrato;
 - b) 50% A 30 de Outubro do ano em curso com a apresentação de relatório descritivo referente às acções já realizadas.

Cláusula 4.^a

Obrigações da AHP

São obrigações da AHP:

- a) Prestar à DRT, nos prazos que lhe forem fixados, para o efeito, todas as informações por esta solicitadas acerca da execução das acções subjacentes ao presente contrato-programa, nomeadamente apresentando comprovativos da efectiva realização das despesas;
- b) Remeter à DRT, até ao dia 31 de Março de 2009, um relatório final de actividades, onde sejam descritas em pormenor as acções realizadas e as despesas efectuadas, acompanhado de elementos de prova;
- c) Manter regularizadas as suas situações tributária e contributiva perante a Segurança Social;
- d) Manter a sua contabilidade organizada, de acordo com o Plano Oficial de Contabilidade;
- e) Organizar e manter, durante cinco anos, um processo individual de onde constem todos os documentos de despesa relacionados com as acções a implementar, devidamente numerados e classificados.

Cláusula 5.^a

Outras obrigações da AHP

São obrigações específicas da AHP incluir no seu relatório anual de actividades uma referência expressa ao estado de execução do presente contrato-programa;

Cláusula 6.^a

Incumprimento das obrigações da AHP

1. Sem prejuízo do disposto no número seguinte, o incumprimento das obrigações previstas nas cláusulas 4.^a e 5.^a implica a suspensão da concessão dos apoios financeiros pela RAA/SRE e confere a esta o direito de fixar novo calendário para a execução do programa de acções objecto do presente contrato-programa.

2. A RAA/SRE pode resolver o presente contrato nas seguintes situações:

- a) Se o plano de acções previsto nas cláusulas 1.^a e 2.^a se encontrar, em qualquer momento, com um atraso de execução superior a 6 meses;
- b) Se o novo calendário estabelecido nos termos do número anterior não for respeitado pela AHP;
- c) Em caso de incumprimento das obrigações previstas na cláusula 2.^a ou 4.^a e 5.^a, por facto imputável à AHP, se a RAA/SRE entender não existir motivo para revisão do calendário de execução do programa de acções, nos termos do n.º 1 da presente cláusula.

3. A resolução do presente contrato efectua-se através de declaração dirigida às partes outorgantes, expedida por carta registada com aviso de recepção, no prazo máximo de 60 dias a contar do facto que lhe serve de fundamento, ficando a AHP, a partir desse momento, obrigada à restituição à RAA /SRE das quantias recebidas, excluindo as fundamentadamente aplicadas em execução das medidas previstas no presente contrato-programa.

Cláusula 7.^a

Obrigações da RAA/SRE

São obrigações da RAA/SRE:

- a) Disponibilizar nos termos previstos no presente contrato-programa, os apoios financeiros adequados à concretização das medidas referidas;
- b) Verificar o exacto desenvolvimento do programa de actividades que justifica a celebração do presente contrato, procedendo ao acompanhamento e controlo da sua execução e podendo, para esse efeito, realizar inspecções, inquéritos e sindicâncias.

Cláusula 8.^a

Cessação dos efeitos do contrato

1. Os efeitos do presente contrato cessam:

- a) Quando estejam concluídas as acções que constituem o seu objecto;
- b) Quando se alcance o termo de vigência previsto para o presente contrato-programa;
- c) Quando, por causa não imputável à AHP, se torne objectiva e definitivamente impossível a realização dos seus objectivos essenciais;

d) Quando a RAA/SRE exercer o direito à resolução do contrato, nos termos do n.º 2 da cláusula 6.ª.

2. Na situação prevista na alínea b) do número anterior, desde que, nessa altura, as medidas abrangidas pelo presente contrato-programa não estejam integralmente executadas, a entidade beneficiária do apoio financeiro fica obrigada à restituição das importâncias ainda não aplicadas em qualquer medida inicialmente prevista.

Cláusula 9.ª

Publicitação da concessão dos apoios

A concessão dos apoios financeiros previstos no presente contrato é objecto de publicitação nos termos do Decreto Legislativo Regional n.º 12/95/A, de 26 de Julho.

Cláusula 10.ª

Período de vigência do contrato

O presente contrato entra em vigor na data da sua assinatura, sem prejuízo das acções constantes do plano já se terem iniciado e vigora até 31 de Dezembro de 2008.

2 de Setembro de 2008. - Pela RAA/S R E

Pela AHP

Associação da Hotelaria de Portugal

Resumo da 2.ª Fase do Projecto Azores1to1

No seguimento da primeira fase do projecto Azores1to1, vimos através deste documento contextualizar o projecto e apresentar as acções futuras a desenvolver para a execução da segunda fase do Azores1to1 na Região Autónoma dos Açores.

1. Descrição do projecto Azores1to1

O sector do turismo assume importância capital no desenvolvimento económico e social da Região Autónoma dos Açores. No conjunto do turismo nacional, os Açores são uma região privilegiada, já que são das poucas regiões que ainda podem determinar uma estratégia a médio-longo prazo no desenvolvimento do sector a todos os níveis, quer no campo da promoção, quer ao nível do planeamento de infra-estruturas e de serviços complementares de apoio.

Por outro lado, o turismo enquanto negócio aglutinador de serviços, indústrias e comércio só agora começa a ter nos Açores um papel preponderante na economia regional e, só muito recentemente recebeu da parte do Governo Regional a merecida atenção em termos de

políticas, conforme se pôde ler na actual proposta do POTRAA-Plano de Ordenamento Turístico da RAA, baseado num modelo de “crescimento e de compromisso”.

Com estes fortes incentivos públicos, estas políticas podem agora ser apoiadas e implementadas pela economia privada, sendo que o esforço na óptica da promoção, do marketing e da defesa da qualidade da imagem e do serviço turístico nos Açores é tão ou mais fundamental que a edificação de infra-estruturas de oferta.

As transformações significativas que a internet trouxe ao sector turístico forçaram as entidades públicas e público-privadas a reformular a estratégia de promoção do turismo de forma a centralizarem-se nos turistas individualmente. O controlo estratégico no sector turístico depende da capacidade que as organizações possuem para estabelecer relações directas com os seus clientes e diferenciarem-se face à concorrência através de uma qualidade de serviço personalizada.

Actualmente existe um paradigma que demonstra a qualidade uma região turística e aponta caminhos bem concretos para o seu futuro desenvolvimento e para o seu sucesso ou insucesso. Referimo-nos à capacidade que um destino turístico possui de fidelizar os seus clientes, fortalecendo a taxa de retorno dos turistas de ano para ano através de sustentadas políticas de qualidade, de inovação e de dinamismo no serviço.

Todos os destinos turísticos que optaram por um modelo de “crescimento e compromisso” devem parte do seu sucesso às estratégias de fidelização dos seus públicos, porque integram-nos nas suas políticas de turismo, fazem deles o seu melhor megafone promocional e aumentam o seu valor com a força da sua ligação ao destino para onde viajam.

Encaixa-se aqui a Associação de Hotéis de Portugal no desenvolvimento de projectos que contribuam para um reforço das estratégias promocionais dos seus associados e ainda por cima em regiões onde o turismo ganha cada vez mais importância como os Açores.

Por isso, a Associação de Hotéis de Portugal, através da sua representante nos Açores, está a desenvolver o projecto Azores1to1 que pretende criar para o sector de hotelaria nos Açores um programa de fidelização dos seus clientes, assente numa estrutura Web, partilhada em termos tecnológicos, mas não partilhada em termos de processos de negócio, mantendo-se assim o sigilo e a segurança dos dados de cada interveniente no projecto.

O projecto Azores1to1 tem como públicos alvos todos os estabelecimentos hoteleiros registados na AHP no arquipélago dos Açores, sejam eles grandes empreendimentos ou pequenas unidades hoteleiras.

O projecto quer criar na área da hotelaria da Região Autónoma dos Açores um sistema de mudança de processos de gestão e de negócio que tenha em conta a evolução do mercado mundial do sector, suportando-se numa solução tecnológica de vanguarda, no que respeita à integração de sistemas, aliada a um reforço da qualificação profissional dos quadros do sector que permite duas grandes finalidades e três grandes objectivos.

Como suas duas finalidades principais, pretende-se objectivamente que o número de dormidas e o gasto médio por turista aumente, de modo a sustentar o aumento da oferta de alojamento, sem decrescer os preços médios praticados pelos hotéis. Ou seja, pretendemos com este projecto contribuir para o desenvolvimento sustentável do turismo na Região Autónoma dos Açores.

Pretende-se igualmente que os hotéis possam criar serviços de cross selling com outros agentes turísticos (directos e indirectos), facilitando assim aos turistas a sua visita ao arquipélago, através de uma aproximação à cultura e à sociedade açoriana.

Como objectivos, o projecto pretende:

- . Oferecer aos hoteleiros e os seus quadros o acesso a sistemas de apoio à gestão e novas tecnologias, criando economias de escala muito importantes.
- . Permitir uma mudança estrutural e recorrente a longo prazo na filosofia de gestão destas empresas, de forma a que possuam argumentos de vanguarda na sua competitividade global do sector do turismo, onde estas empresas se situam, actuando na fidelização de clientes de forma inovadora e sistemática.
- . Potenciar um reforço extra na qualificação dos quadros e gestores, abrindo as portas para inovações futuras em matéria de gestão em termos globais, introduzindo novos elementos dinâmicos no sistema.
- . Ir de encontro aos requisitos do POTRAA e da estratégia pública de turismo nos Açores, nomeadamente no que respeita à promoção do destino de forma coerente, integrada promovendo a sua qualificação profissional e trazendo para a operação as tecnologias de informação e a Web, onde o turismo é o sector que mais cresce por excelência em todo o Mundo.

Por exemplo, mesmo negociando globalmente com operadores, uma unidade hoteleira terá ao seu dispor ferramentas que irão ser fundamentais no conhecimento do perfil dos seus clientes finais, podendo criar sistemas de marketing one to one visando a fidelização desses consumidores, tendo a potencialidade de garantir que os mesmos clientes regressem ao hotel, reservando directamente via World Wide Web ou Contact Centre ou ainda continuando a utilizar o tour operator para esse efeito.

Em termos globais, podem enumerar-se um conjunto de vantagens para as PME's do turismo açoriano, medindo-se estas vantagens pelo acesso pelas empresas, incluindo-se nestas as pequenas e médias empresas, a soluções tecnológicas de ponta, nomeadamente:

1. Acesso a aplicações corporativas líderes no mercado a custos aceitáveis;
2. Redução drástica das necessidades de investimento iniciais;
3. Maior previsibilidade e flexibilidade nas despesas em TI;
4. Acesso a profissionais de TI especializados numa altura em que o recrutamento/manutenção de bons profissionais nesta área se está a revelar cada vez mais problemático;
5. Mais tempo para a empresa se focalizar no seu "core business", que é o turismo.

2. Ponto de situação e descrição da 2.ª Fase do projecto Azores1to1

A execução do projecto é focada em cinco fases pontos essenciais:

- a) Concepção e Consultoria;
- b) Estudo e definição das necessidades de marketing das unidades hoteleiras incluindo-se aqui estudos de segmentação de perfis;
- c) Implementação da plataforma de central de reservas on-line e do sistema dos sistemas de informação de CRM nos hotéis;

d) Formação em marketing digital e CRM aos quadros hoteleiros.

Na primeira fase do projecto, deu-se início ao projecto, tendo sido realizadas as seguintes acções:

a) Consultoria do projecto;

b) Pesquisa, selecção dos hotéis participantes;

c) Levantamento de requisitos técnicos para hotéis participantes;

d) Recrutamento da equipa local e do gestor do projecto;

e) Montagem do escritório de trabalho;

f) No que diz respeito ao marketing e comunicação do projecto, criou-se a imagem corporativa do projecto, site institucional, criação do plano de comunicação e de marketing do projecto, criação de um kit Azores1to1 com os conteúdos promocionais e técnicos e de utilização das novas ferramentas;

g) Foram efectuadas várias acções de divulgação do projecto junto do público-alvo, tais como. Elaboração de press-releases, lançamento do projecto na BTL, divulgação do projecto nas jornadas Técnicas de turismo em Ponta Delgada, divulgação no evento da Oracle;

h) Foram realizadas várias acções de formação para a equipa de do projecto de forma a prepará-los para a execução do projecto e utilização das ferramentas tecnológicas do projecto;

i) Análise das plataformas tecnológicas a criar após levantamento de requisitos nos hotéis participantes;

j) Aquisição de licenças de software e de sistemas de informação na Web.

Na primeira fase do projecto foram criadas todas as condições para desenvolvimento da segunda fase do projecto Azores1to1.

Nesta segunda fase do projecto, passaremos à implementação da plataforma tecnológica que está a ser desenvolvida tendo em conta os requisitos e necessidades dos hoteleiros da Região Autónoma dos Açores.

A primeira acção a desenvolver será a continuação do lançamento do projecto, que consiste em todas as actividades de divulgação e sensibilização. São essencialmente actividades relacionadas com o Marketing e que visam promover a iniciativa e os serviços do Azores1to1. Será dada continuidade às actividades comerciais de apresentação do projecto a potenciais aderentes.

Após a angariação dos parceiros piloto será efectuada a implementação da solução, esta acção consiste na continuação do desenvolvimento e construção da solução de central de reservas e CRM que é a base de todo este processo, que teve inicio na primeira fase do projecto. Será realizada a configuração da aplicação por cada piloto, de acordo com a sua imagem institucional e outros itens parametrizáveis na aplicação.

Em termos da construção do sistema serão executados vários testes e ajustes à aplicação, com vista à entrada em produção da mesma. No entanto após entrada em produção e durante todo o decorrer do projecto serão executados ajustes na plataforma tendo em vista a resolução e correcção de erros.

A criação de manuais da aplicação é uma tarefa que será executada pela equipa do projecto, para disponibilizar esses manuais como apoio à formação dos pilotos. Posteriormente serão agendadas secções de formação para os utilizadores chave dos Hotéis Piloto.

Após a entrada em produção dos pilotos passarão a ser realizadas reuniões mensais de acompanhamento do projecto, Os pilotos terão ao seu dispor várias formas de suporte, haverá o call center de apoio ao projecto e sempre que se justifique equipa do projecto poderá se deslocar ao cliente para um apoio mais intensivo.

Os pilotos beneficiaram do apoio na área de consultoria de CRM, será feito um diagnostico de práticas e estratégias de CRM a implementar nos pilotos.

No final do projecto será feita uma avaliação interna do projecto e serão divulgados os resultados através uma cerimónia de encerramento do projecto.

Assim sendo serão realizadas as seguintes acções:

- a) Lançamento oficial do projecto azores1to1, através de uma cerimónia oficial em Ponta Delgada e em Angra do Heroísmo;
- b) Sessões de demonstração do projecto a todos os hoteleiros da Região Autónoma dos Açores;
- c) Campanha de publicidade tradicional do projecto;
- d) Campanha de publicidade digital do projecto;
- e) Desenvolvimento da plataforma tecnológica de acordo com os requisitos e necessidades do Hoteleiros;
- f) Implementação da solução tecnológica nos hotéis aderentes ao projecto;
- g) Testes e ajustes à plataforma tecnológica, correcção de bugs e melhorias. A plataforma será desenvolvida numa óptica de melhoria contínua, tendo os pilotos um papel fulcral para a adaptação da plataforma às necessidades dos mesmos;
- h) Dinamização dos conteúdos do site;
- i) Desenvolvimento da plataforma de Call Centre;
- j) Acções de formação aos quadros dos hoteleiros aderentes ao projecto.
- k) Reuniões de acompanhamento do projecto.
- l) Avaliação de resultados do projecto.
- m) Sessão de encerramento do projecto.