

# hotelaria

PUBLITURIS

Ano 18 • Nº 219 • setembro 2024 • Mensal • Preço de Capa: €10 (Portugal)

A REVISTA DO GESTOR HOTELEIRO

219



## FALA-SE

LOCKE DE SANTA JOANA

## DOSSIER

FOOD AND BEVERAGE

— ANA JACINTO, SECRETÁRIA-GERAL DA AHRESP

**“PRECISAMOS, COMO PÃO  
PARA A BOCA, QUE O TURISMO  
CONTINUE A CRESCER”**

# “Precisamos, como pão para a boca, que o turismo continue a crescer”

Serão dois dias que se querem de reflexão e partilha de conhecimento. Sob o tema “Gestão é ter o coração do lado certo”, Ana Jacinto, secretária-geral da AHRESP, revela um pouco do que poderá ser esperado em Aveiro no congresso da associação, com a carga fiscal, recursos humanos, sustentabilidade e taxas turísticas, entre outros, a constituírem preocupações transversais.

Texto **Victor Jorge** Fotografia **Just Frame It**



**COM O CONGRESSO** a passar a uma periodicidade bianual, a Associação da Hotelaria, Restauração e Similares de Portugal (AHRESP) irá reunir o setor sob o mote “Gestão é ter o coração do lado certo”. Durante dois dias (11 e 12 de outubro, em Aveiro), o programa do congresso incluirá sessões temáticas, *workshops*, apresentações de casos de sucesso e outras atividades paralelas, com o objetivo de partilhar conhecimento, boas práticas e soluções inovadoras para o futuro dos setores que a AHRESP representa. Em entrevista, Ana Jacinto, secretária-geral da AHRESP, assinala a importância do contributo deste evento para o crescimento dos setores que representa e do valor acrescentado que aporta.

**Começando com o último congresso da AHRESP, em 2022, a associação elencou 20 conclusões relativamente ao setor do turismo, hotelaria, restauração e gastronomia. O que foi feito, o que não foi feito ou o que deveria ter sido feito?**

Um dos grandes objetivos destes fóruns é refletirmos, apresentarmos soluções, produtos,

SOMOS MUITO RESILIENTES, MUITO INSISTENTES NAQUILO QUE TEMOS A CERTEZA QUE É BENÉFICO, JUSTO E EQUILIBRADO PARA OS SETORES DE ATIVIDADE QUE REPRESENTAMOS



inovações para ajudarmos os empresários a melhorarem os seus negócios. E esse objetivo foi cumprido, pelo menos daquilo que nos foi dito e relatado pela maioria das pessoas que estiveram presentes em 2022.

Depois, há um segundo objetivo, que é, igualmente, importante, que passa por retirar dessas reflexões de vários académicos, especialistas, professores, empresários, conclusões para levar ao Governo, de modo a encontrar soluções para os setores que a AHRESP representa. E essas conclusões foram discutidas, também com o Governo, e é evidente que nestas coisas nunca podemos ter a ambição de todas essas conclusões e soluções serem implementadas.

Mas algumas foram, portanto, não fomos bem-sucedidos em toda a linha, mas contribuímos para algumas delas serem bem-sucedidas. Por exemplo, ao nível fiscal, uma das medidas que a AHRESP preconizava era o alargamento da taxa intermédia nas bebidas que tinham ficado fora dessa taxa. Não conseguimos tudo, porque ainda temos os refrigerantes e a questão das bebidas alcoólicas à taxa máxima, mas conseguimos abranger um conjunto de bebidas.

Mas apresentámos, recentemente, mais 25 medidas relativamente ao Orçamento de Estado (OE) de 2025.

### **Há algumas destas 20 medidas de 2022 que transitam para 2025?**

Sim, somos muito resilientes, muito insistentes naquilo que temos a certeza que é benéfico, justo e equilibrado para os setores de atividade que representamos e julgamos absolutamente necessário. E na questão fiscal, o IVA é absolutamente crucial, porque precisamos que as nossas atividades sejam competitivas. Portanto, vamos insistir. Mas isto é só um dos exemplos, já que algumas medidas que levámos ao Governo e que, não sendo bem-sucedidos na totalidade, foram conseguidas algumas melhorias.

Depois, ao nível dos trabalhadores e da imigra-

**ESTA NUVEM NEGRA QUE, DE VEZ EM QUANDO, SURGE E QUE, AGORA, ESTÁ A ACENTUAR-SE CONTRA O TURISMO, (...) ESSES CRÍTICOS ESQUECEM-SE QUE, DE FACTO, O TURISMO ALAVANCA TODAS AS OUTRAS ATIVIDADES ECONÓMICAS**

ção, era preciso agilizar os acordos de mobilidade já estabelecidos. Estão previstos, mas ainda não concretizados.

### **Um importante setor transversal**

**Mas uma das primeiras conclusões que a AHRESP ditou em 2022 foi, de facto, que o turismo é o motor da economia nacional. Se essas medidas propostas pela AHRESP em 2022 fossem implementadas, esse motor teria outra ou mais força?**

Sim, sem dúvida. Todas as medidas que temos vindo a preconizar têm como objetivo fortalecer cada vez mais os setores que a AHRESP representa e que são, sobretudo, os setores da restauração e do alojamento turístico.

Vamos voltar a falar do IVA. Quando estamos a falar do IVA, aquilo que sabemos é que precisamos que estes setores de atividade sejam mais competitivos, à semelhança daquilo que se passa com os mercados com os quais concorremos. Quando dizemos isto, que o setor seja o motor da nossa economia, não estamos só a olhar para este setor, porque se os setores da restauração, do alojamento turístico e do turismo continuarem a ser o motor da economia e continuarem a crescer, isto significa que todas as outras atividades também estão a crescer e o país está a crescer.

Esta nuvem negra que de vez em quando surge e que, agora, está a acentuar-se contra o turismo, e não é só em Portugal como um pouco

>>>

>>> por toda a Europa, esses críticos esquecem-se que, de facto, o turismo alavanca todas as outras atividades económicas. E, portanto, no caso de Portugal, em concreto, precisamos, como pão para a boca, que o turismo continue a crescer. Agora, é verdade que ele tem de crescer de uma forma sustentada, de uma forma equilibrada e regenerativa. E, quando eu falo de uma forma regenerativa, é preciso termos cuidado e não enfiarmos a cabeça na areia, sabermos que há territórios onde temos um fluxo maior do que noutros e precisamos de fazer duas coisas essenciais: dar mais território aos turistas e, portanto, gerir melhor fluxos e, por outro lado, preocuparmo-nos muito mais com as comunidades locais para que estas percebam a importância do turismo e possam beneficiar muito mais daquilo que é o rendimento que nos trazem os turistas. Para isso, é preciso redistribuir a riqueza desses turistas para as comunidades locais de uma forma muito mais intensa. E, fazendo isto, associada à baixa da carga fiscal para podermos ser mais competitivos, seremos, efetivamente, mais competitivos e geramos riqueza para todos. Portanto, esta equação torna tudo muito mais equilibrado e torna-nos muito mais produtivos e muito mais competitivos.

**As taxas turísticas não poderão ser a forma de compensar as comunidades locais com serviços ou soluções que não poderão ser dadas sem taxas?**

Poderão. A AHRESP, desde o início, tem-se manifestado contra, porque acreditamos que o seu efeito traz menos benefícios, ou melhor, traz mais malefícios do que benefícios.

Contudo, perante a realidade e a inevitabilidade, não só da criação das taxas no nosso país, como em toda a Europa e no mundo, porque tem sido uma tendência, é uma decisão das autarquias. Não vamos continuar a insistir quando a decisão é das autarquias. Mas havendo esta criação das taxas, insistiremos sempre junto das autarquias numa coisa fundamental: queremos trabalhar com as autarquias, fazer parte do comité de gestão, se houver, e participar na decisão da gestão e aplicação da taxa.

**Portanto, definir estratégias?**

A nossa posição e a nossa decisão vão sempre no sentido de que esta taxa deve ser aplicada, efetivamente, não só nos equipamentos turísticos, mas sobretudo naquilo que é o bem-estar do residente no território.

**Ana Trigo Moraes, presidente da Sociedade do Ponto Verde, afirma, por exemplo,**



HAVENDO ESTA CRIAÇÃO DAS TAXAS, INSISTIREMOS SEMPRE JUNTO DAS AUTARQUIAS NUMA COISA FUNDAMENTAL: QUEREMOS TRABALHAR COM AS AUTARQUIAS, FAZER PARTE DO COMITÉ DE GESTÃO, SE HOUVER, E PARTICIPAR NA DECISÃO DA GESTÃO E APLICAÇÃO DA TAXA

**que os serviços de recolha e tratamento de lixo deixado por milhões de turistas que todos os anos visitam o país estão a ser pagos pelos contribuintes portugueses através das faturas mensais de água. Isto é justo?**

Evidentemente que não e por isso estou a dizer que a receita da taxa deve ajudar na pressão que é provocada pela vinda dos turistas nos resíduos urbanos, na questão da melhoria dos transportes, da mobilidade, a questão da iluminação, da segurança, da sinalética.

Esta coexistência que permite o bem-estar do residente, mas também permite o bem-estar do turista pode ser conseguida. A taxa turística pode reverter perfeitamente para esta melhoria das comunidades locais e estas perceberem a importância que o turismo tem também para melhorar a qualidade de vida de quem reside cá.

**Ainda não chegámos a extremos vistos noutros destinos...**

Ainda não, mas há uns movimentos estranhos que parecem esquecer-se da importância que o turismo tem, de facto, para as nossas cidades,

>>>

>>> para a nossa economia, para o nosso país. Parece que as pessoas esqueceram que, há pouco tempo, vivíamos numa insegurança tremenda e que em muitas das nossas cidades, que hoje estão a reclamar que têm turistas a mais, não conseguíamos passear porque não tinham luz, não tinham segurança, não tinham sequer comércio aberto, nem restauração.

### 25 para 2025

**Por isso afirmou que os agentes públicos e privados devem estar com atenção aos sinais, entre aspas, vermelhos. Que sinais são esses?**

Estamos a ter vários sinais vermelhos que nos chegam dos nossos empresários. Os dados turísticos que estamos a ter são positivos e temos sempre de salutar e relevar essa importância. Temos os dados do número de hóspedes a crescer, as dormidas, as chegadas, os proveitos, etc.. Aliás, o secretário de Estado do Turismo estima que este crescimento continue a acentuar-se e esperemos que assim o seja. Sempre numa lógica de crescimento sustentável e regenerativo. Não é preciso termos mais turismo, mas temos de ter melhor turismo. E esta preocupação tem de estar sempre bem presente.

**Mas os sinais vermelhos estão do lado do alojamento ou da restauração?**

Estamos, de facto, com bons indicadores, mas estes estão ligados ao alojamento e não tanto à restauração.

**São dois universos distintos que não acompanham os mesmos indicadores?**

Não sabemos se estão a acompanhar os mesmos indicadores, porque não temos os mesmos indicadores para a restauração. Temos um défice de indicadores na restauração, nem cadastro na restauração temos. Sabemos que, apesar de existir em forma de letra de lei, depois na prática não existem. E isto tem de ser resolvido urgentemente.

Não sabemos quantos estabelecimentos ao certo existem, onde é que estão. Portanto, logo por aí, leva a que os dados existentes relativamente à restauração não sejam fiáveis.

No caso da restauração, por exemplo, quantos estabelecimentos é que estão a fechar? Os dados de encerramentos que temos da restauração são os dados oficiais, são aquelas falências e insolvências formais. Mas, como sabemos, no caso da restauração, muitas das empresas fecham as portas, metem lá um papelinho a dizer fechado para férias e nunca mais abrem. São os chamados “encerramentos silenciosos” que não estão

a contar para estatísticas nenhuma, mas a verdade é que vão acontecendo um pouco por todo o país.

Qual é a vantagem da AHRESP? São as 16 delegações no país que nos permitem, permanentemente, escutar, interrogar os nossos empresários e perceber o que é que se está a passar no terreno. E a verdade é que aquilo que nos têm reportado relativamente aos locais e aos territórios que estão mais dependentes do consumo interno, o cenário é muito preocupante, porque o poder de compra do consumidor residente diminuiu consideravelmente.

Portanto, no caso dos estabelecimentos dependentes da procura interna, o cenário está em vermelho. No caso dos territórios em que há uma maior procura do consumo do turista internacional, a situação não é tão gritante. Contudo, também nos vão reportando que o próprio turista internacional não está com o poder de compra habitual, relatando-nos situações de divisão de pratos, de menor consumo, de turistas que estão alojados em hotéis, mas que não comem na restauração.

**Isto torna o tal melhor turismo mais difícil?**

Exatamente. Há aqui, de facto, alguns sinais de >>>





>>> alerta. É prematuro estar a fazer previsões se o final do verão vai correr bem ou mal. Ainda não temos dados concretos, mas muitos dos nossos empresários já nos estão a dizer que não sabem se no final do verão não terão de fechar portas ou dispensar até algumas equipas. Portanto, a única coisa que nos compete, é ir chamando a atenção para estes sinais, alguns bem vermelhos. Não queremos ser alarmistas, mas temos de ser realistas. Nós saímos de uma pandemia há relativamente pouco tempo e este setor é de microempresas que depois da pandemia foram apanhadas por uma inflação, sobretudo alimentar. Entretanto, as taxas de juros aumentaram. Entretanto, os custos salariais subiram drasticamente. Tudo isto teve um efeito enorme nos custos operacionais. As empresas do alojamento, quase todas conseguiram subir preço e/ou ajustar preço. No caso da restauração, algumas subiram preços, mas outras, a maioria, não o conseguiram na mesma dimensão. No final, as empresas andaram durante muitos meses a trabalhar para pagar custos e em empresas já descapitalizadas, sem conseguirem restabelecerem-se financeiramente, a pagar empréstimos Covid, a não conseguirem renegociar empréstimos, o cenário para muitas dessas micro e pequenas empresas é difícil.

**Essas dificuldades estão espelhadas nas 25 medidas apresentadas para o próximo OE e, fundamentalmente, são exequíveis?**

Nós, perante o diagnóstico e pelo contexto atual, tentámos ajustar as medidas que achamos mais necessárias, pedimos para trabalhar em conjunto com o Governo, para sermos ouvidos, para

**NÃO É PRECISO TERMOS MAIS TURISMO, MAS TEMOS DE TER MELHOR TURISMO. E ESTA PREOCUPAÇÃO TEM DE ESTAR SEMPRE BEM PRESENTE**

detalhar melhor essas mesmas medidas. Agora estamos a aguardar que nos deem uma resposta e que nos chamem para conversar. Obviamente não temos a expectativa que as 25 medidas possam ser acolhidas, mas estamos disponíveis para percebermos quais as medidas que podem ser acolhidas.

**Soluções humanas**

**Relativamente a essa diferença que existe entre o alojamento e a restauração, há o risco de Portugal prometer algo que depois não consegue oferecer tanto ao turista residente como ao não residente?**

É para isso que estamos a trabalhar. Podemos correr o risco deste trabalho que levou décadas a construir ser posto em causa e isso é o que não queremos.

Estamos, de facto, com um problema grave que tem a ver com os nossos trabalhadores, que não é de agora, é um problema que já tem anos, mas tem vindo sistematicamente a adensar-se.

**Mas foi a pandemia que adensou esse problema?**

Agravou consideravelmente. Nós fizemos um grande debate antes da pandemia por Covid-19 sobre esse tema e na altura já tínhamos identifi-

>>>



>>>

cado uma estimativa de trabalhadores que faltavam ao setor, que até veio depois a ser corroborada por entidades do turismo, como sendo, de facto, uma estimativa muito credível. Na altura apontávamos para a falta de cerca de 40 mil e depois até se veio a confirmar que seriam à volta de 50 mil. Esse número nunca veio a ser resolvido e na pandemia até se agravou. E agravou-se porque a pandemia mudou o perfil do próprio trabalhador, mudou a perspetiva das pessoas perante o mundo do trabalho.

Hoje temos fenómenos como os trabalhadores só quererem fazer o mínimo, não estão disponíveis para trabalhar nos feriados, sábados e domingos, que não estão disponíveis para trabalho noturno. Querem fazer aquilo que gostam de fazer.

### **Olhar para o lado pessoal e não para o lado privado?**

Exatamente. E não posso dizer que estão errados. Mas na restauração e no alojamento, não trabalhar ao fim de semana, ao feriado, é impossível. Portanto, é mais difícil atrair pessoas para trabalhar. Agora, como é que isto se resolve? Não é fácil. E também não é uma questão só salarial, como sistematicamente se coloca em cima da mesa.

Portanto, não é só em Portugal que estes setores conseguirão atrair recursos humanos, tem que ser de fora.

Mas é importante reforçar que as empresas do setor da restauração e do alojamento têm vindo a fazer um esforço enorme para subir salários. A AHRESP tem vindo, sistematicamente, a fazer negociação coletiva de aumentos salariais consideráveis e este esforço depois é acompanhado pelas empresas.

Se me perguntar: “E não é possível fazer mais?”. Claro que é, mas o Estado também precisa de fazer a parte dele. E não tem feito. Continuamos, e isso faz parte de uma das nossas medidas para o OE25, com uma carga fiscal imensa sobre o rendimento do trabalho e precisamos de resolver esta questão.

Não podemos continuar a fazer um esforço para pagar mais, e depois, no final, o trabalhador receber pouco mais, porque o salário líquido vai dar ao mesmo. Portanto, tem de haver aqui um esforço tripartido e este esforço não está a ser feito por parte do Estado. Isto é uma questão que a AHRESP tem sinalizado constantemente e que não deixará de sinalizar.

Mas esta questão não é só salarial. Há uma questão muito importante que tem a ver com as condições de trabalho nas nossas empresas, com a conciliação da vida profissional com a vida familiar, com a organização dos tempos de trabalho. Isto é uma matéria que os empresários necessária e gradualmente vão ter de ajustar.

A primeira pergunta que se faz, atualmente, numa entrevista de emprego já não é quanto é que vou receber. É se trabalho ao sábado, se trabalho ao domingo, quantos dias de folga tenho. Por isso, precisamos de encontrar organização de tempos de trabalho que vão ao encontro daquilo que é o desejo dos trabalhadores, sob pena de depois não encontrarmos trabalhadores para estarem nas nossas empresas.

### **Mas isto é olhar o problema de um lado, depois tem o problema do outro.**

Claro que sim. Depois, seja o alojamento, seja o restaurante, se não aumentar o preço, é impossível aumentar o salário.

### **É por todas estas questões que o tema do próximo congresso da AHRESP é “Gestão”?**

É, por todas estas razões e porque o objetivo é fazer com que as nossas empresas possam sair deste congresso mais fortes, mais robustas, com mais ferramentas de trabalho e mais capacidades.

Todos os temas que temos previstos para os dias 11 e 12 têm oradores convidados que podem contribuir para esta reflexão e podem-nos aju-

## MUITOS DOS NOSSOS EMPRESÁRIOS JÁ NOS ESTÃO A DIZER QUE NÃO SABEM SE NO FINAL DO VERÃO NÃO TERÃO DE FECHAR PORTAS OU DISPENSAR ATÉ ALGUMAS EQUIPAS

dar a encontrar algumas soluções para toda esta conjuntura económica que estamos a viver.

**E como referem na apresentação do congresso, a gestão não é só números. É gestão financeira e económica, é a gestão sustentável, é a gestão social, é a gestão humana.**

Sim. A ideia é trazer todas essas valências para palco, mas de uma forma, esperemos, bem-sucedida, porque é a primeira vez que vamos testar este modelo.

**Vamos ter um novo modelo de congresso da AHRESP?**

A ideia é envolver todos os congressistas e todos os participantes nesta discussão. Não queremos ter de um lado alguém a falar e, do outro, um mero espectador. Naturalmente que os oradores vão ter oportunidade de explanar os seus pontos de vista sobre cada um dos temas para os quais foram convidados. Mas depois vamos convidar quem está na plateia, pelo menos um conjunto

de cerca de seis pessoas, a subirem também ao palco e intervir, colocar as suas questões e darem as suas opiniões sobre aquele tema que está a ser discutido.

No dia 12 teremos outro momento interessante com o restaurante ao vivo, em que vamos ter cerca de 30 pessoas em palco. A ideia é ter uma ideia de teatro em vários atos que vai desde a produção ao consumidor final, com várias reflexões, vários debates, onde o congressista também terá momentos para ir degustar, ir provar, ir participar e estar envolvido.

A ideia deste congresso passa pelas pessoas se sentirem envolvidas, fazerem parte do evento.

**E vão sair mais 20 conclusões deste congresso?**

Não sei se vão sair 20, mas algumas reflexões sairão com certeza. Apresentámos recentemente 25 medidas com foco no OE25. As reflexões que sairão deste congresso serão muito mais abrangentes do que as do Orçamento do Estado. **h**



## Máximo conforto e eficiência em todas as estações

Garanta o conforto dos seus hóspedes e a eficiência dos seus equipamentos com soluções de manutenção à medida.



Sistemas de Climatização



Águas Quentes Sanitárias



Equipamentos de Refrigeração



Redes Hidráulicas



Segurança Contra Incêndios



Gestão Técnica Centralizada

www.kmg.pt



Soluções de Manutenção



Substituição de Equipamentos



Assistência Técnica 24/7



Management System  
ISO 9001:2015  
NP 4492:2010  
www.tuv.com  
ID 1109640073



SERVIÇO CERTIFICADO  
REG. EXEC. Nº 1452017

GRUPO KING