OTA OBSERVATÓRIO do TURISMO dos Açores

fundo de maneio

smartdest

DESTINO TURÍSTICO INTELIGENTE

Proposta de plano para tornar os Açores num Destino Turístico Inteligente

– Plano de Conversão –

Este estudo foi desenvolvido dentro do Projeto “Evaluación e propuesta de estratégia y desarrollo de herramientas para la conversión de las islas del espácio de colaboración como Destinos Turísticos Inteligentes - SmartDest” (MAC/1.1b/133), aprovado na primeira convocatória do Programa de Cooperação INTERREG V-A Espanha-Portugal MAC (Açores, Madeira e Canárias) 2014-2020, financiado em 85% pelo Fundo Europeu de Desenvolvimento Regional FEDER, e cujo objetivo é a avaliação e proposta de uma estratégia e desenvolvimento de ferramentas para a conversão das ilhas do espaço do colaboração (Açores, Madeira, Canárias e Cabo Verde) como Destino Turístico Inteligente.

Desenvolvimento

Observatório do Turismo dos Açores
Avenida Infante D. Henrique, n.º 71
Solmar Avenida Center – Esc. 101
9504-529 Ponta Delgada
Telefone/Fax: (+351) 296 287 237
www.otacores.com
geral@otacores.com

Fundo de Maneio
Consultoria, Recursos Humanos e Investimentos, Lda.
Rua Bento José Morais, 23, 1.º NE
9500-772 Ponta Delgada
Telefone/Fax: (+351) 296 654 047
www.fundodemaneio.com
fm@fundodemaneio.com

Propriedade

Fundo Regional para a Ciência e Tecnologia
Rua do Mercado, n.º 21
9500-326 Ponta Delgada
Telefone: (+351) 292 202 400
Fax: (+351) 296 288 686
http://frct.azores.gov.pt/
frct@azores.gov.pt

Ponta Delgada, janeiro de 2020

Índice

1. SUMÁRIO EXECUTIVO 6

2. TRANSFORMAR OS AÇORES NUM DTI 9

2.1. SÚMULA DA ANÁLISE À SITUAÇÃO DE REFERÊNCIA 10

2.2. MODELO DE REFERÊNCIA PARA OS AÇORES 12

2.3. ORIENTAÇÃO ESTRATÉGICA 13

3. ROTEIRO, PROGRAMAÇÃO E GESTÃO 15

3.1. PLANO DE AÇÃO 16

3.2. PROGRAMAÇÃO 39

3.3. MAPA DE ATORES 41

3.4. ÓRGÃO E MODELO DE GESTÃO 44

3.5. SISTEMA DE MONITORIZAÇÃO E AVALIAÇÃO 49

4. PROJETO-PILOTO - PRAIA DA VITÓRIA 52

4.1. NATUREZA E OBJETIVOS DO PROJETO-PILOTO 53

4.2. ENQUADRAMENTO ESTRATÉGICO 55

4.3. PROPOSTA DE PLANO DE AÇÃO NA ÁREA-PILOTO 57

5. REFERÊNCIAS 66

Lista de Siglas e Acrónimos

- AENOR - Associação Espanhola de Normalização e Certificação
- AMRAA - Associação de Municípios da Região Autónoma dos Açores
- ANAFRE - Associação Nacional de Freguesias
- APAVT - Associação Portuguesa das Agências de Viagens e Turismo
- AR - Augmented Reality (Realidade Aumentada)
- ART - Associação Regional de Turismo
- ATA - Associação de Turismo dos Açores
- CCIA - Câmara do Comércio e Indústria dos Açores
- DMO - Destination Management Organization
- DRAIC - Direção Regional de Apoio ao Investimento e à Competitividade
- DRAmb - Direção Regional do Ambiente
- DRCT - Direção Regional de Ciência e Tecnologia
- DREn - Direção Regional da Energia
- DREQP - Direção Regional do Emprego e Qualificação Profissional
- DRCult - Direção Regional da Cultura
- DROPC - Direção Regional das Obras Públicas e Comunicação
- DRPFE - Direção Regional do Planeamento e Fundos Estruturais
- DRRF - Direção Regional dos Recursos Florestais
- DRSS - Direção Regional da Solidariedade Social
- DRTur - Direção Regional do Turismo
- DRTransp - Direção Regional dos Transportes
- DTI - Destino Turístico Inteligente
- FRCT - Fundo Regional para a Ciência e Tecnologia
- GSTC - Global Sustainable Tourism Council
- IATA - International Air Transport Association
- I&D - Investigação e Desenvolvimento
- I&D+i - Investigação e Desenvolvimento + Inovação
- INE - Instituto Nacional de Estatística
- Invat.tur - Instituto Valenciano de Tecnologías Turísticas
- IoT - Internet of Things
- IPDT - Instituto de Planeamento e Desenvolvimento do Turismo
- KPI - Key Performance Indicators
- OTA - Observatório do Turismo dos Açores
- PEMTA - Plano Estratégico e de Marketing para o Turismo dos Açores
- PEPGRA - Plano Estratégico de Prevenção e Gestão de Resíduos dos Açores
- PIT - Plano Integrado dos Transportes dos Açores
- PNA - Parques Naturais dos Açores
- POTRAA - Plano de Ordenamento Turístico da Região Autónoma dos Açores
- PRAC - Plano Regional para as Alterações Climáticas
- ReAPA - Rede de Áreas Protegidas dos Açores
- RevPar - Revenue per Available Room
- RIS3 - Estratégia de Investigação e de Inovação para a Especialização Inteligente (Research and Innovation Strategies for Smart Specialisation)
- RoI - Return on Investment
- SCTA - Sistema Científico e Tecnológico dos Açores
- SDEA - Sociedade para o Desenvolvimento Empresarial dos Açores
- Seggitur - Sociedad Estatal Para la Gestión de la Innovación y las Tecnologías Turísticas
- SREA - Serviço Regional de Estatística
- SRIR - Sistema Regional de Informação sobre Resíduos
- TIC - Tecnologias de Informação e Comunicação
- UAc - Universidade dos Açores
- VR - Virtual Reality (Realidade Virtual)

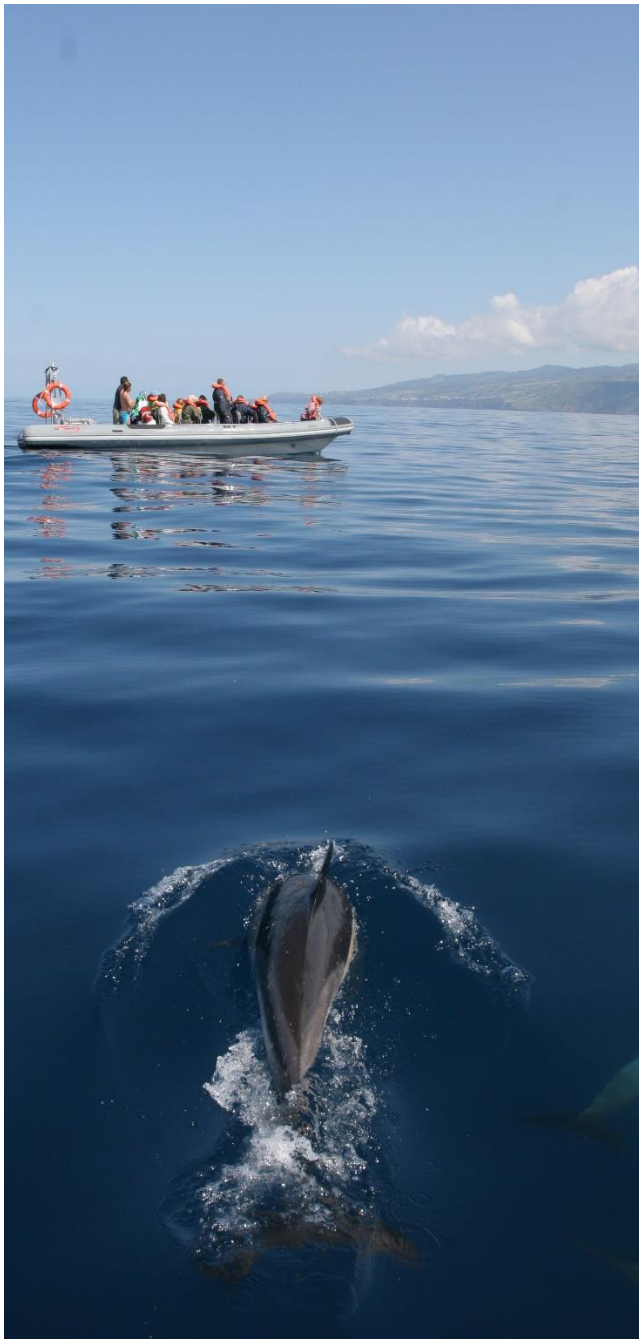
smartdest
DESTINO TURÍSTICO INTELIGENTE

1. Sumário Executivo

No âmbito do projeto SMARTDEST, a preparação de uma proposta de plano para tornar os Açores num Destino Turístico Inteligente (DTI) teve como fator de ignição a elaboração de um diagnóstico bastante detalhado à realidade turística da Região e à sua maturidade no que concerne ao sistema inteligência. Em função dos resultados obtidos e dos próprios desígnios do projeto, procedeu-se à estruturação de um plano de ação que pretende refletir, de forma muito objetiva, o trabalho que deverá ser implementado para suprir as lacunas existentes e aproveitar as potencialidades detetadas.

Os Açores, enquanto destino, ainda não estão devidamente estruturados para uma adoção plena de modelos de desenvolvimento de DTI já aplicados em outras regiões, como a Comunidade Valenciana. Porém, já contemplam algumas valências que permitem procurar a consolidação dos pilares fundamentais deste conceito e a alavancagem de impactos concretos na atividade turística.

O plano de ação que se apresenta neste documento está estruturado em três componentes fundamentais. A primeira delas é relativa aos princípios do processo de transformação dos Açores num DTI. Para além de uma súmula muito objetiva dos resultados do diagnóstico já realizado (Fundo de Maneio e OTA, 2018), é proposto um modelo de referência para os Açores enquanto DTI. Esse modelo resulta da incorporação de princípios explanados e implementados por referências técnicas neste âmbito de atuação, nomeadamente a Segittur, a Invat.tur e a AENOR, e de uma adaptação de outros modelos aplicados em destinos com diferentes estados de maturidade. Integra como áreas-chave de intervenção a Inovação, a Tecnologia, a Sustentabilidade, a Acessibilidade e a Governação, devidamente enquadradas nas especificidades regionais. Além disso, é formulada uma proposta de orientação estratégica, integrando a formulação de uma visão de longo prazo, objetivos estruturais a atingir por cada área de intervenção, bem como medidas específicas para os atingir. Esta é a componente mais conceptual do plano de ação.



O capítulo seguinte debruça-se em funções práticas, revelando um total de 60 ações devidamente articuladas com os propósitos do projeto SMARDEST. Para cada uma dessas ações é apresentada uma sugestão de projeto-piloto que pode facilitar (ou testar) a sua implementação, para além de ser mencionado pelo menos um *benchmark*, cujo objetivo é a exemplificação de uma prática a adotar (quase) diretamente ou a demonstração do tipo de efeito ou de metodologia que se pretende. Este roteiro é acompanhado de uma programação, com diferentes horizontes temporais, delineada com o especial cuidado de contemplar diferentes períodos de programação comunitária. Além disso, é acoplado um mapeamento dos principais atores a ter em conta no processo, bem como são propostos um órgão e um modelo de gestão e, ainda, um método de monotorização e avaliação do trabalho.

Por fim, é exposto, genericamente, o projeto-piloto delineado para a Praia da Vitória, incluindo as 25 medidas específicas e os 12 projetos tecnológicos propostos. Este projeto-piloto poderá ser conhecido em maior detalhe num documento autónomo e foi encarado como o ponto de partida da materialização da transformação dos Açores num DTI.

Em termos gerais, o plano de ação está vocacionado para transpor para a prática a matriz de análise e de conceptualização no que concerne à criação de um novo paradigma para a inteligência turística dos Açores. É, em si mesmo, uma proposta, que deverá evoluir em função dos inputs dos *stakeholders*, mas que deverá ter a necessária capacidade de mobilização, de recursos, vontades e pessoas, que se reflita numa atuação consequente.

smartdest
DESTINO TURÍSTICO INTELIGENTE

2. Transformar os Açores num DTI

Destino turístico inteligente *é um espaço turístico inovador, acessível a todos, consolidado sobre uma infraestrutura tecnológica de vanguarda que garante o desenvolvimento sustentável do território, facilita a interação e a integração do visitante com o ambiente circundante, e aumenta a qualidade da sua experiência no destino e a qualidade de vida dos residentes.*

Aenor (2016)

Atingir o patamar de DTI exige um trabalho com alguma complexidade, abrangente, participado e devidamente estruturado. Neste sentido, a descrição da situação da referência foi fundamental para se poderem definir linhas de orientação e ações concretas que as sustentem. Apresenta-se, assim, uma súmula desse trabalho e, logo de seguida, a caracterização do modelo de referência que melhor serve a transformação dos Açores num DTI em função do estado atual de desenvolvimento do destino. Por fim, é apresentada a linha-mestra da estratégia definida para este trabalho, revelando, igualmente, a estrutura fundamental do plano de ação para a sua concretização.

2.1. Súmula da Análise à Situação de Referência

O detalhado processo de diagnóstico dos Açores na procura de identificar o potencial existente para a sua transformação em DTI revelou alguma falta de preparação e uma baixa maturidade global para atingir esse desiderato. Com base numa extensa análise documental, na análise de boas práticas, em entrevistas a *stakeholders* do setor, num processo técnico de autodiagnóstico e na construção de uma matriz SWOT demonstraram-se as necessidades estruturais dos eixos críticos dos DTI, conforme a definição da Segittur (2015): sustentabilidade, inovação, tecnologia e acessibilidade.

No que concerne à **Sustentabilidade**, verifica-se que é o eixo com maior maturidade e grau de consolidação. Os Açores possuem elevados índices de sustentabilidade turística, como demonstram vários galardões internacionais, suportados por múltiplos mecanismos e instrumentos de gestão territorial, como o POTRAA (DRTur, 2019). Contudo, ainda se registam lacunas significativas, sobretudo na esfera empresarial. Adicionalmente, o aumento da pressão turística dos últimos anos tem causado novos desafios à gestão sustentável do território. É crítico manter a integridade dos recursos naturais, dado o posicionamento dos Açores como destino de natureza, para além das exigências impostas pelo processo de certificação como 'Destino Sustentável' através do Global Sustainable Tourism Council (GSCT). O próprio ordenamento do território está perante alguns dilemas, numa fase em que o POTRAA (DRTur, 2019) está em revisão, necessitando de encontrar soluções sustentadas para o aumento da carga turística em alguns locais e atrações. Este aumento da atividade no turismo tem também trazido outras preocupações, nomeadamente na gestão do equilíbrio na convivência entre turistas e população local, bem como no que respeita à coesão territorial do arquipélago e na propagação dos efeitos económicos a todas as ilhas.

Em termos de **Inovação**, o grau de consolidação já é mais baixo, sobretudo em virtude da dificuldade em transferir e incorporar novo conhecimento, bem como novas soluções na atividade empresarial, mas

também na administração pública. A dificuldades técnicas derivadas da falta de know-how e de preparação, está associada a baixa qualificação da população e a falta e sensibilidade para a importância do incremento de desempenho, da eficiência e da competitividade. Perpetua-se, assim, uma baixa capacidade de criação de valor acrescentado e de apresentação de soluções disruptivas ou que representem um grau de utilidade significativo para o turista, para as empresas do setor e até para os próprios gestores do destino.

Ao nível da **Tecnologia**, detetou-se, igualmente, falta de maturidade e de preparação em diversas valências, para além da lentidão na adoção de novas tecnologias, quer no contexto público quer no contexto privado. Além disso, não há um 'sistema base' que inclua uma infraestrutura tecnológica, um sistema de informação otimizado e *smart tools* que potenciem o seu aproveitamento. Impede-se, assim, a consumação de elementos críticos em destinos turísticos inteligentes, como a sensorização e a conetividade permanente, bem como a recolha, a integração e a colocação de grandes volumes de dados (*big data*) ao dispor do processo decisório e da melhoria da experiência turística.

O eixo da **Acessibilidade** registou o pior desempenho no processo de diagnóstico. Verifica-se que o desenvolvimento dos Açores até há pouco tempo não contemplou a acessibilidade universal no território. Há, de forma evidente, uma desadequada configuração urbana, que resulta de processos de desenvolvimento, de aspetos construtivos e até da configuração natural do próprio território. Contudo, há também relevantes limitações no acesso e na fruição de espaços naturais, bem como de diversas atrações turísticas. Adicionalmente, verifica-se a falta de preparação dos recursos humanos para trabalhar com públicos com necessidades especiais, de forma transversal a todas as atividades do setor do turismo, incluindo restauração, alojamento, animação turística, transportes públicos e comercial tradicional. Acresce, ainda, a desadequada preparação e disponibilização da informação, nomeadamente por via digital, que não potencia o processo de inclusão.

Como é natural, o grau de consolidação de cada um destes eixos tem implicações na maturidade dos Açores enquanto destino turístico, afetando também a preparação de uma estratégia para o converter num DTI. Há, pois, a necessidade de se proceder a um trabalho de base na construção de uma cadeia de valor estruturada, que inclua a infraestrutura base, a recolha de dados, a produção de informação, a geração de conhecimento, a aplicação desse conhecimento no sistema educativo e formativo, e a transposição de *know-how* de vanguarda, bem como de práticas inovadoras para o processo de decisão, planeamento e gestão do destino, por sua vez adaptado à realidade territorial e social regional e às necessidades de consumo e de fruição da experiência turística dos visitantes.

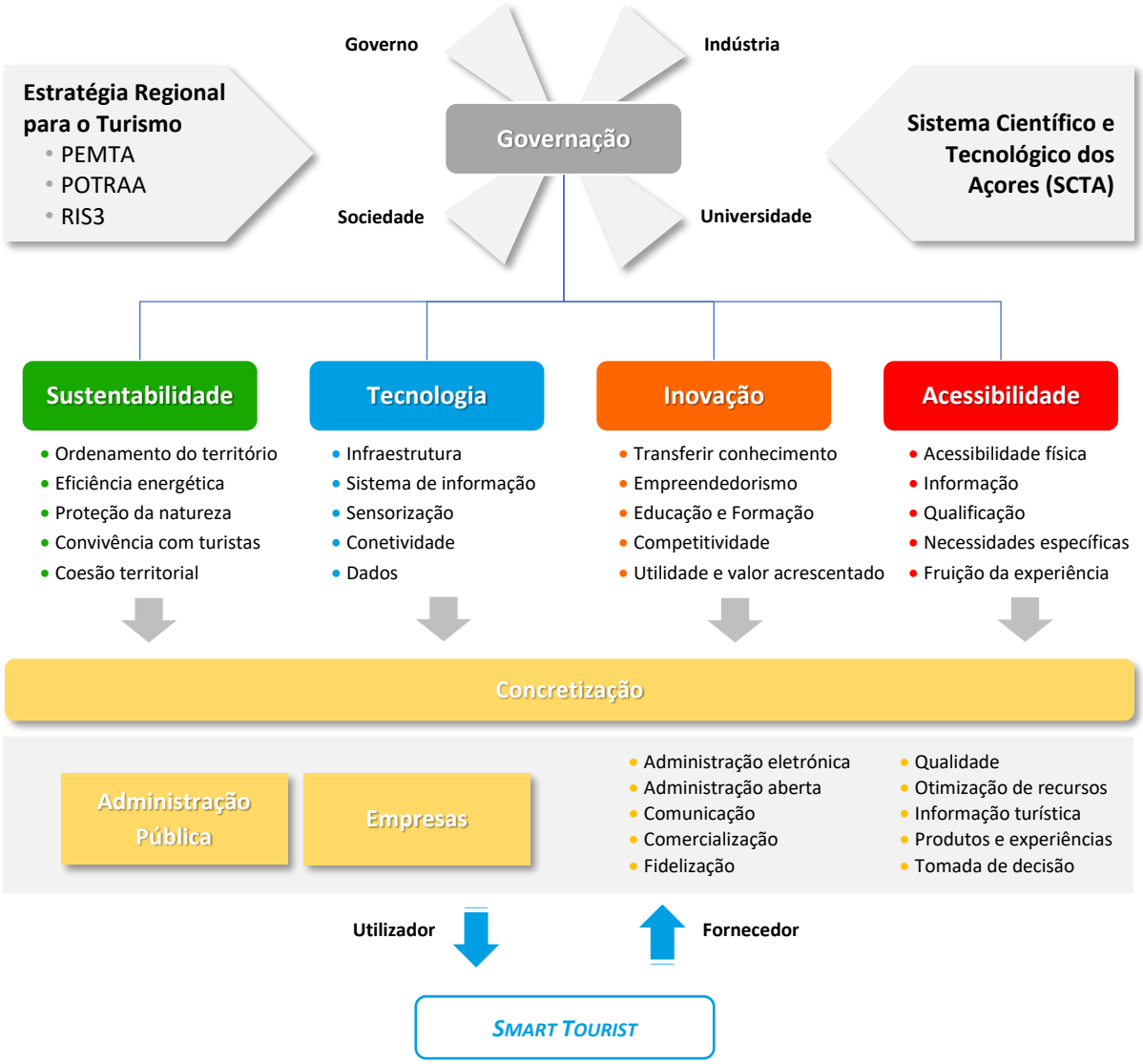
2.2. Modelo de Referência para os Açores

A adoção de um modelo de referência deve ser o primeiro passo para a concretização e para a operacionalização de um DTI (Invat.tur, 2015). Este princípio essencial foi, de alguma forma, introduzido no projeto SMARDEST, selecionando a matriz da Segittur (2015) como fonte de orientação do processo de transformação dos Açores. Com o aprofundamento dos trabalhos e com a preparação do processo de autodiagnóstico, foi explorada outra possibilidade, com a adoção do modelo utilizado pela Invat.tur (2015) junto da Comunidade Valenciana, dado o seu maior foco operacional. Porém, os resultados globais da análise diagnóstica demonstraram a necessidade premente de definir um modelo específico para a realidade da Região Autónoma dos Açores, sobretudo em virtude da imaturidade e falta de preparação do destino.

Para a idealização de um modelo de referência conducente à transformação dos Açores num DTI (Figura 1) foram considerados vários fatores, incluindo o estado de maturidade da Região como destino turístico; a sua capacidade de geração e de integração de *inteligência*; os recursos disponíveis; e o potencial já existente para esse processo. Contemplou-se a necessidade de fazer algum trabalho de base para resposta direta aos desafios dos eixos fundamentais dos DTI: sustentabilidade, inovação, tecnologia e acessibilidade. Ademais, considerou-se pertinente destacar o papel da governação, dada a evidente necessidade de mobilizar *stakeholders*, adicionando-se a influência da quadrupla hélix neste sistema como fator de consolidação do modelo de governação. Para enfatização da realidade regional, enquadrou-se todo o processo na estratégia de turismo dos Açores, nomeadamente através do PEMTA (IPDT, 2016), do POTRAA (DRTur, 2019), e da RIS3 (SPI, 2014), destacando-se igualmente a interação com o SCTA, entendido como um mecanismo ideal para envolver em questões de espírito vanguardista, tecnológico e científico como aquele que subjaz ao conceito de DTI. Assumiu-se, ainda, a ação para a materialização e para a concretização prática, dada a recorrente dificuldade de transpor formulações estratégicas para a realidade. Por fim, reforçou-se o papel central do *smart tourist* como utilizador de informação e gerador de dados, sem esquecer a intervenção das empresas e da administração pública em todo o sistema.

Deste modo, o modelo definido para os Açores surge de uma mescla entre a base fundamental da Segittur (2015), a vocação operacional da Invat.tur (2015), e o próprio paradigma da Região. A modelização proposta define, assim, a matriz sobre a qual assentará o trabalho de transformação dos Açores num DTI, caracterizando o funcionamento ótimo do sistema que se pretende atingir. De uma forma simples e gráfica, consegue refletir a aplicação dos pilares fundamentais dos DTI à Região, mas devidamente balizada pela realidade e pelas especificidades regionais e potenciando mecanismos existentes. Revela, igualmente, a linha essencial do modelo de governação, alocada a uma entidade específica, que deverá desenvolver um trabalho colaborativo com os vários elos da quadrupla hélix do setor do turismo. Permite, por fim, percecionar a camada mais superficial do plano de ação que conduzirá à materialização da estratégia.

Figura 1. *Modelo de referência para transformar os Açores num DTI*



Fonte: Elaboração própria.

2.3. Orientação Estratégica

A proposta de transformação dos Açores num DTI está sustentada numa visão de longo prazo e devidamente alinhada com a estratégia regional para o setor do turismo. Ambiciona-se a preparação do destino e o apetrechamento interno que responda às grandes tendências internacionais e às necessidades dos *smart tourists*, consolidando a qualidade da experiência turística sem comprometer a sustentabilidade dos recursos regionais.

Em linha com a visão estratégica assente nestes princípios, cada um dos eixos centrais do modelo de referência, aos quais se adiciona a governação, sustentam a definição de cinco objetivos estratégicos. Por sua vez, estes são suportados por medidas específicas orientadas para um plano de ação consequente. A matriz que se apresenta de seguida resume todo este enquadramento, definindo a essência da orientação estratégica a aplicar à transformação dos Açores em DTI, bem como ao plano de ação para essa finalidade.

VISÃO ESTRATÉGICA

Açores, destino de Natureza por excelência e laboratório vivo onde a tecnologia e a *inteligência* são colocadas ao serviço da qualidade da experiência turística e da eficiência de recursos, potenciando o equilíbrio entre o ambiente, o desenvolvimento competitivo e a coesão interna.

Governação

Objetivo Estratégico:	
Catalisar o processo de transformação dos Açores em DTI, potenciando a qualificação dos agentes públicos e a participação ativa dos privados	**Medida 1.** Adaptar a estrutura e a estratégia governamental para o processo de conversão.
	Medida 2. Consolidar o conceito de *Smart Destination* junto dos *players* do setor.
	Medida 3. Promover a parceria ativa entre intervenientes públicos e privados, favorecendo uma gestão aberta, participativa e transparente.

Inovação

Objetivo Estratégico:	
Intensificar a incorporação de práticas inovadoras nas empresas e na administração pública regional, com base na interação colaborativa com o SCTA	**Medida 1.** Potenciar a transferência de conhecimento através do SCTA.
	Medida 2. Fomentar o empreendedorismo e a criação de novos modelos de negócio, produtos e serviços na cadeia de valor do turismo.
	Medida 3. Estimular o desenvolvimento de uma postura aberta à inovação e à disrupção do *status quo*.

Sustentabilidade

Objetivo Estratégico:	
Otimizar a gestão integrada do território e dos recursos endógenos, contribuindo para a sua preservação e valorização, bem como para a coesão das ilhas	**Medida 1.** Consolidar a gestão do território e a sustentabilidade ambiental da atividade turística na Região.
	Medida 2. Potenciar a mobilidade intra-ilha e inter-ilhas.
	Medida 3. Fomentar a eficiência energética, a gestão de resíduos e a adaptação às alterações climáticas.
	Medida 4. Promover a hospitalidade e a valorização da identidade cultural açoriana.

Acessibilidade

Objetivo Estratégico:	
Desenvolver recursos e práticas inclusivas que superem as lacunas atuais dos serviços e as condicionantes do território, facilitando uma maior acessibilidade à fruição da experiência turística nos Açores	**Medida 1.** Melhorar a acessibilidade física no meio urbano, no meio rural e no meio natural, bem como em equipamentos e atrações turísticas.
	Medida 2. Facilitar o acesso digital e a disponibilidade da informação.
	Medida 3. Qualificar os agentes do setor do turismo com as competências necessárias para estruturar e fornecer experiências turísticas inclusivas.

Tecnologia

Objetivo Estratégico:	
Reforçar a utilização de recursos tecnológicos de vanguarda para dotar o setor do turismo dos Açores de uma infraestrutura adequada à gestão de dados e à sua incorporação em processos de decisão dos gestores do destino e de turistas	**Medida 1.** Desenvolver uma infraestrutura tecnológica segura e flexível, adequada à natureza arquipelágica e à realidade turística dos Açores.
	Medida 2. Aprimorar a introdução de novas tecnologias para gerar, recolher, transmitir e armazenar dados, visando o apoio à tomada de decisão.
	Medida 3. Promover o desenvolvimento e a utilização de *smart tools* para aumento da qualidade da experiência turística e da produtividade das organizações.

smartdest
DESTINO TURÍSTICO INTELIGENTE

3. Roteiro, Programação e Gestão

A preparação desta componente do plano de transformação dos Açores num DTI teve por base três fatores fundamentais: os resultados do processo de diagnóstico; as definições estratégicas integradas no modelo de referência proposto; e a base fundamental do conceito de DTI. Apresenta-se, assim, uma valência muito prática, elencando um vasto conjunto de ações enquadradas nas medidas definidas e nos objetivos estratégicos estruturados.

Cada uma das ações previstas está classificada segundo o nível de prioridade (Crítica; Necessária; Desejável), prevendo, igualmente, a indicação do período no qual deverá ser implementada. Não obstante, apresenta-se também uma programação global de curto, médio e longo prazo, no sentido de demonstrar como o plano deverá produzir efeitos ao longo do tempo, alinhando a sua intervenção com os períodos de programação comunitária. Procede-se, ainda, a um mapeamento dos atores mais relevantes para este contexto, quer na vertente da administração pública, quer na iniciativa privada, bem como à estruturação de uma proposta para o modelo de gestão de todo o processo. Por fim, introduz-se a metodologia de monitorização e avaliação da execução deste plano, permitindo a sua validação permanente.

Este trabalho está vocacionado para um foco muito prático. Contudo, dado o cariz de proposta que subjaz a este documento, existem várias dimensões assentes num modelo de sugestão, deixando a decisão final à consideração dos líderes deste processo. Esta é também uma forma de dotar o processo de transição da flexibilidade necessária à sua adequada execução.

A elaboração do 'roteiro' de intervenção, a sua programação, bem como a proposta de modelo de gestão tiveram como base uma procura do equilíbrio entre uma ambição estratégica e uma postura pragmática. Por um lado, pretende-se a capacidade de produzir efeitos estruturais e conduzir os Açores a um sistema robusto de inteligência turística, enquanto, por outro lado, se procurou considerar o estado atual de maturidade do destino, bem como a dimensão e a exigência da intervenção. Deste modo, o plano de ação está vocacionado para um trabalho de base, de preparação e consolidação dos pilares fundamentais do processo de transformação. O foco está na melhoria da experiência do turista, abrangendo todos os momentos da sua estadia, bem como na construção de um sistema que contribua ativamente para a sustentação e para a eficiência do processo de tomada de decisão dos gestores do destino.

3.1. Plano de Ação

O plano de ação segue a linha da orientação estratégica proposta. As ações estão apresentadas de acordo com os eixos fundamentais, os objetivos estratégicos e as medidas correspondentes. No total são apresentadas 60 ações concretas, devidamente conceptualizadas de acordo com as metas do projeto SMARTDEST, bem como alinhadas com a estratégia regional. Após a apresentação de cada uma das ações individualmente, incluindo a sugestão de projetos-piloto e de *benchmarks* para cada uma delas, é apresentado um mapa resumo do plano de ação proposto, evidenciando as principais áreas de intervenção previstas.

GOVERNAÇÃO

Objetivo Estratégico: Catalisar o processo de transformação dos Açores em DTI, potenciando a qualificação dos agentes públicos e a participação ativa dos privados.

MEDIDA 1: ADAPTAR A ESTRUTURA E A ESTRATÉGIA GOVERNAMENTAL PARA O PROCESSO DE CONVERSÃO.

Ação G.1.1. **Decisão política de assumir como prioridade estratégica a transformação dos Açores num DTI.**

Prioridade	Intervenientes-Chave	Observações
Crítica	Governo dos Açores	• O sucesso da implementação do conceito de DTI está diretamente dependente do envolvimento da liderança política. • A transformação dos Açores como DTI deve ser encarada como um trabalho de preparação competitiva para o futuro que terá que começar no imediato. • Os Açores, pela sua dimensão e características, são o destino ideal aplicar o conceito DTI e servir de laboratório vivo a novas soluções.
Programação	**Articulação**	
2020	RIS3 Açores PEMTA Plano DTI	
Projeto-Piloto		**Benchmark**
Aproveitar o trabalho já iniciado no projeto SMARTDEST e assumir a decisão de aplicação do plano de ação.		Benidorm (primeiro destino turístico inteligente certificado)

Ação G.1.2. **Integração do processo de transformação em DTI na estratégia regional para o turismo.**

Prioridade	Intervenientes-Chave	Objetivos Específicos
Crítica	Governo dos Açores	• O processo de transformação terá que se alinhar com a estratégia para o turismo no seu todo, desde as componentes mais fundamentais às mais operacionais. • Para consolidar força estratégica e demonstrar a importância para o futuro competitivo da Região enquanto destino turístico, é importante que o processo de transformação esteja previsto na estratégia de médio prazo de desenvolvimento do setor.
Programação	**Articulação**	
2020	RIS3 Açores PEMTA POTRAA Agenda para a Inovação	
Projeto-Piloto		**Benchmark**
Integração do conceito de DTI na revisão da RIS3 Açores.		Espanha - Destino turístico inteligente

Ação G.1.3. **Nomeação de uma estrutura de gestão do processo de transformação, de acordo com este plano de ação (incluindo regulamento interno, âmbito de ação e prioridades; plano de atividades; orçamento; e meios).**

Prioridade	Intervenientes-Chave	Observações
Crítica	Governo dos Açores	• Para liderar o processo de transformação, poderá ser criada uma nova unidade orgânica ou atribuir a responsabilidade a uma já existente e com funções próximas - Smart Office. • Uma das sugestões possíveis é integrar este processo no âmbito da atividade da DMO Açores, constituída no decorrer do processo de certificação pela Earth Check/GSTC.
Programação	**Articulação**	
2020	Plano DTI Estrutura do GRA	
Projeto-Piloto		**Benchmark**
Atribuição das responsabilidades de execução de algumas medidas do plano de ação à Açores DMO (ou outra entidade), durante 1 ano (primeiro Smart Office).		Palma de Maiorca Smart Office

MEDIDA 2: CONSOLIDAR O CONCEITO DE SMART DESTINATION JUNTO DOS *PLAYERS* DO SETOR.

Ação G.2.1. **Implementação de um plano de comunicação sobre o processo de transformação dos Açores em DTI.**

Prioridade	Intervenientes-Chave	Observações
Desejável	Smart Office / DRTur Governo dos Açores	• O plano de comunicação deve ser o mais abrangente e assertivo possível, cobrindo diversos públicos-alvo, incluindo administração pública, empresas locais, associações, centros de investigação, outros agentes o SCTA, residentes, turistas e empresas externas. • É expectável que este plano de comunicação permita aumentar a visibilidade do processo de transformação e despertar a curiosidade, o interesse e o envolvimento de vários *stakeholders*.
Programação	**Articulação**	
2020	Plano DTI	
Projeto-Piloto		**Benchmark**
Plano de Comunicação Digital: Azores DTI.		European Capital of Smart Tourism

Ação G.2.2. **Realização de ações de sensibilização sobre o conceito de DTI e sobre as propostas para a transformação dos Açores, envolvendo agentes e entidades críticas da Administração Pública e da iniciativa privada.**

Prioridade	Intervenientes-Chave	Observações
Desejável	Smart Office / DTur Empresas DRCT	• As ações devem ser recorrentes e de diferente índole, incluindo workshops circunscritos, para públicos restritos, e conferências de maior dimensão, para o público em geral. • O foco deverá estar na transmissão das vantagens dos DTI, do impacto na qualidade de vida dos habitantes, e da importância competitiva do conceito para o futuro do turismo global.
Programação	**Articulação**	
2020	Plano DTI	
Projeto-Piloto		**Benchmark**
Evento de lançamento 'Azores DTI', dando a conhecer o plano, a estrutura de gestão e o modelo de aplicação. Este evento pode ganhar um caráter periódico (e.g., bianual).		Lagoa Smart City

Ação G.2.3. **Realização de ações de capacitação técnica, para a Administração Pública e para agentes privados, relativamente ao processo de transformação e às ferramentas a utilizar.**

Prioridade	Intervenientes-Chave	Observações
Necessária	Smart Office / DRTur Governo dos Açores SCTA Empresas	• As ações de capacitação técnica devem ser vocacionadas para a o contacto e a experimentação prática (saber-fazer), de modo a potenciar a aplicação real das ferramentas adotadas. • Sempre que necessário, é recomendável que existam sessões de formação em separado (empresas / administração pública), focando aquilo que interessa a cada público.
Programação	**Articulação**	
2021	Plano DTI	
Projeto-Piloto		**Benchmark**
Programa 'Academia Azores DTI', com pequenas formações sobre *Big Data*, Inteligência Turística e IoT.		Capacitar i4.0 (IAPMEI)

MEDIDA 3: PROMOVER A PARCERIA ATIVA ENTRE INTERVENIENTES PÚBLICOS E PRIVADOS, FAVORECENDO UMA GESTÃO ABERTA, PARTICIPATIVA E TRANSPARENTE.

Ação G.3.1. **Criação de grupos de trabalho por temática de intervenção (ex.: acessibilidade) para elaboração de programas de trabalho específicos de forma participada.**

Prioridade	Intervenientes-Chave	Observações
Necessária	Smart Office/ DRTur Governo dos Açores SCTA Empresas	• Grupos de trabalho setoriais permitem analisar temáticas específicas e problemas concretos com o suporte de conhecedores da realidade prática que os enfrentam diariamente. Devem reunir de forma periódica (ex.: semestre). • Esta é também uma forma de aprofundar a relação entre parceiros e fomentar os contributos para a causa comum de transformação dos Açores em DTI.
Programação	**Articulação**	
2020	Plano DTI	
Projeto-Piloto		**Benchmark**
Grupo de trabalho para as tecnologias digitais, de modo a realizar um diagnóstico técnico à infraestrutura e aos recursos tecnológicos dos Açores, em todo o território.		Grupo de Trabalho Web Summit Portugal 2018-2029

Ação G.3.2. **Reforço da coordenação interdepartamental ao nível da administração pública as áreas-chave ao desenvolvimento de DTI nos Açores.**

Prioridade	Intervenientes-Chave	Observações
Crítica	Smart Office / DRTur Governo dos Açores	• Para se conseguir ganhar a força motriz suficiente que catalise o início de processo de transformação, é fundamental que se consiga colocar intervenientes críticos a colaborar e a potenciar sinergias no âmbito das suas competências. • O reforço da coordenação interdepartamental deve estar localizado, sobretudo, em áreas elementares dos DTI, incluindo turismo, ciência, tecnologia, ambiente, mar, urbanismo, etc.
Programação	**Articulação**	
2020	Plano DTI	
Projeto-Piloto		**Benchmark**
Estabelecimento de 'ponte' de trabalho entre a DRCT, DRTur e FRCT para criação do Smart Office.		Interação entre DRAIC e DRTur para análise a candidaturas ao sistema de incentivos COMPETIR+

Ação G.3.3. **Criação de um Conselho Consultivo do DTI com representantes setoriais para definição de processos de parceria e de criação de sinergias no âmbito do processo de transformação.**

Prioridade	Intervenientes-Chave	Observações
Necessária	Smart Office / DRTur SCTA Empresas	• O conselho consultivo deverá congregar a representação da quadrupla hélix e estar incumbido de apresentar desafios, mas também propostas concretas para o processo de transformação dos Açores num DTI. • Deve ser um espaço com o poder de influenciar as decisões a tomar ao longo do processo, orientando o desenvolvimento do setor de acordo com os anseios, as necessidades e as perspetivas dos vários grupos setoriais e *stakeholders* envolvidos.
Programação	**Articulação**	
2020	Plano DTI	
Projeto-Piloto		**Benchmark**
Conselho Consultivo Azores DTI.		Conselhos de Ilha (Açores)

Ação G.3.4. **Envolvimento em projetos e candidaturas internacionais, visando o desenvolvimento de competências, de parcerias e a facilitação do acesso a mecanismos, práticas e instrumentos para o processo de transformação.**

Prioridade	Intervenientes-Chave	Observações
Desejável	Smart Office / DRTur Governo dos Açores SCTA	• O envolvimento em projetos internacionais deverá servir como plataforma de aprendizagem, mobilização de parceiros e implementação de projetos-piloto. • Deverá ser idealizado um trabalho adequado o quanto antes, visando já o período de programação comunitária 2021-2027 e as oportunidades de financiamento que irão surgir.
Programação	**Articulação**	
2022	Plano DTI	
Projeto-Piloto		**Benchmark**
Projeto internacional de parceria entre agentes públicos e privados para o desenvolvimento de uma plataforma tecnológica de inteligência turística, capitalizando o trabalho já realizado no SMARTDEST.		LIVERUR (Projeto Horizonte 2020)

INOVAÇÃO

Objetivo Estratégico: Intensificar a incorporação de práticas inovadoras nas empresas e na administração pública regional, com base na interação colaborativa com o SCTA.

MEDIDA 1: POTENCIAR A TRANSFERÊNCIA DE CONHECIMENTO ATRAVÉS DO SCTA.

Ação I.1.1. **Criação de um evento de referência, de caráter periódico, para demonstração de projetos, mecanismos e instrumentos em desenvolvimento nos Centros de Investigação, unidades tecnológicas, nas empresas e na Administração Pública**

Prioridade	Intervenientes-Chave	Observações
Desejável	Smart Office / DRTur SCTA Empresas	• Este evento poderá ter uma periodicidade bianual, evitando a saturação da assistência e ganhando tempo para a apresentação de novos casos de sucesso. Deve integrar momento de maior comunicação unidirecional (expositiva), com momentos de interação e envolvimento em atividades práticas (workshops). • Dever ser atrativo para vários *stakeholders*, podendo integrar a exposição de projetos de investigação académica, protótipos desenvolvidos em projetos empresariais, sessões de speed *networking*, *pitch*, etc.
Programação	**Articulação**	
2020	Agenda para a Inovação RIS Açores	
Projeto-Piloto		**Benchmark**
Evento 'Azores DTI' (em formato de conferência com workshops), em conjugação com a ação G.2.1.		Hannover Messe

Ação I.1.2. **Estruturação de um mecanismo de apoio à transferência de tecnologia e conhecimento no âmbito de funções da DRCT, incluindo *matching* entre competências, know-how e necessidades setoriais, bem como suporte à gestão de propriedade intelectual**

Prioridade	Intervenientes-Chave	Observações
Crítica	SCTA Empresas	• Potenciar o trabalho desenvolvido no âmbito do projeto SMARTDEST para fomentar a transferência de conhecimento e tecnologia em projetos concretos. • Estabelecer a ponte, quebrar barreiras e identificar oportunidades, mediando o diálogo entre empresas e centros de investigação, tirando partido dos Vales I&D.
Programação	**Articulação**	
2020	RIS3 Açores Agenda para a Inovação	
Projeto-Piloto		**Benchmark**
Plataforma de partilha e *matching*, entre investigadores e empresas, de projetos e resultados de investigação, com e de criação de redes colaborativas para outras iniciativas de I&D+i.		NEST - Tourism Innovation Center Portugal Vales de I&D+ (Projeto Simplificado AÇORES 2020)

Ação I.1.3.	**Fomento à instalação de uma unidade de gestão de projetos na Universidade dos Açores, que contribua para a preparação de candidaturas a sistemas de financiamento internacionais e para a integração em networks setoriais.**

Prioridade	Intervenientes-Chave	Observações
Necessária	Universidade dos Açores DRCT	• O envolvimento de investigadores da Universidade dos Açores em projetos internacionais no setor do turismo e da tecnologia, poderá trazer novas soluções e metodologias para a Região. • Este gabinete não deve estar só focado em projetos de investigação fundamental, privilegiando sobretudo os projetos de investigação aplicada, bem como o envolvimento de empresas regionais.
Programação	**Articulação**	
2020	Agenda para a Inovação RIS3 Açores	
Projeto-Piloto		**Benchmark**
Preparação de uma candidatura ao Horizon 2020, no âmbito da inteligência turística, com vista ao aproveitamento de resultados de investigação produzida na UAc e ao envolvimento dos respetivos investigadores.		Gabinete de Apoio a Projetos da Universidade do Minho

MEDIDA 2: FOMENTAR O EMPREENDEDORISMO E A CRIAÇÃO DE NOVOS MODELOS DE NEGÓCIO, PRODUTOS E SERVIÇOS NA CADEIA DE VALOR DO TURISMO.

Ação I.2.1.	**Incentivo a programas de apoio ao desenvolvimento de ideias de negócio no setor do turismo e nas suas áreas de suporte.**

Prioridade	Intervenientes-Chave	Observações
Desejável	Smart Office / DRTur DRAIC SDEA	• Esta iniciativa deve estar focada no estabelecimento de sinergias entre diferentes áreas de relevo para o conceito de DTI. As ideias devem ser dirigidas para a valorização global da cadeia de valor e não apenas para as atividades centrais (e.g., alojamento). Podem e devem incluir serviços de suporte (e.g., catering).
Programação	**Articulação**	
2021	RIS3 Açores PEMTA POTRAA Agenda para a Inovação	
Projeto-Piloto		**Benchmark**
Concurso de ideias no seio da Universidade dos Açores, incentivando à multidisciplinaridade entre alunos de tecnologia, de turismo e de outras áreas (e.g., biologia).		Tourism Explorers (Ideação e aceleração)

Ação I.2.2.	**Estruturação de majorações ou prémios de execução em sistemas de incentivo ao investimento para projetos de elevada integração de práticas inovadoras e novas tecnologias, bem como para vencedores de programas de empreendedorismo no setor do turismo.**

Prioridade	Intervenientes-Chave	Observações
Crítica	Smart Office / DRTur DRAIC / DRCT / DRPFE SDEA Empresas	• Já existem incentivos específicos para a inovação e qualificação de empresas e serviços. Porém, deve ser intensificado o apoio à utilização de tecnologia e de práticas disruptivas nos serviços do turismo. A ideia é premiar as práticas verdadeiramente inovadoras e as empresas pioneiras, que assumem o risco de ensaiar novas soluções. • A incorporação da tecnologia e a inovação deve estar essencialmente no processo produtivo, ou seja, deve influenciar diretamente a interação com o turista.
Programação	**Articulação**	
2021	RIS3 Açores PEMTA POTRAA Agenda para a Inovação PO 2021-2027	
Projeto-Piloto		**Benchmark**
Reforço do apoio à inovação no sistema de incentivos ao investimento a vigorar no período 2021-2027.		Majorações para a eficiência energética previstas no Competir+

Ação I.2.3. **Criação de um programa semelhante ao 'Orçamento Participativo', mas destinado apenas ao setor do turismo e vocacionado para projetos enquadráveis no processo de transformação em DTI.**

Prioridade	Intervenientes-Chave	Observações
Desejável	Smart Office / DRTur	• Esta iniciativa tem duas valências. Por um lado, estimula o surgimento de novas ideias, vindas da população, onde muitas vezes se consolida uma perspetiva diferente sobre as necessidades existentes. Por outro lado, incentiva o envolvimento ativo da população na qualificação do destino e no desenvolvimento do conceito de DTI. • Os projetos devem estar relacionados com os quatro eixos fundamentais do conceito e vocacionados para a melhoria da experiência dos turistas.
Programação	**Articulação**	
2021	RIS3 Açores PEMTA POTRAA	
Projeto-Piloto		**Benchmark**
Programa de apresentação de projetos por *startups* locais para implementação de novas *smart tools* ao serviço do turismo, com votação dos cidadãos e financiamento público.		Orçamento Participativo dos Açores

Ação I.2.4. **Criação de sistemas de específicos de incubação, desenvolvimento e investimento de risco em projetos inovadores no setor do turismo que respondam a necessidades do processo de transformação em DTI.**

Prioridade	Intervenientes-Chave	Observações
Necessária	Smart Office / DRTur DRAIC SDEA	• Para além dos incentivos à apresentação de ideias é crítico fornecer mecanismos que possam apoiar à materialização dessas ideias. Na realidade, os vencedores de concursos de empreendedorismo deveriam ter prioridade na atribuição de apoio à constituição de empresas e negócios. • O exemplo da Portugal Ventures é bastante interessante, dado que está a capitalizar o grande crescimento que o setor do turismo tem demonstrado em Portugal, podendo servir de exemplo para o que se pretende nos Açores.
Programação	**Articulação**	
2021	RIS3 Açores PEMTA POTRAA	
Projeto-Piloto		**Benchmark**
Call temática para DTI no Azores Ventures.		Call Turismo - Portugal Ventures

MEDIDA 3: ESTIMULAR O DESENVOLVIMENTO DE UMA POSTURA ABERTA À INOVAÇÃO E À DISRUPÇÃO DO *STATUS QUO*.

Ação I.3.1. **Criação de um programa de incentivo na Administração Pública à identificação de situações passíveis de melhoria significativa e à apresentação das ideias para a respetiva melhoria.**

Prioridade	Intervenientes-Chave	Observações
Necessária	Smart Office / DRTur Governo dos Açores	• O objetivo deste programa é identificar vários procedimentos e instrumentos que podem ser simplificados ou corrigidos, de modo a aumentar a eficiência da administração pública. • Deve ter o foco não só no cidadão individual, ou no turista, devendo contemplar também as empresas e os processos exigentes a que se encontram sujeitas.
Programação	**Articulação**	
2021	Agenda para a Inovação	
Projeto-Piloto		**Benchmark**
Desenvolver experimentalmente este processo na Direção Regional do Turismo.		iSIMPLEX

Ação I.3.2. **Criação de um sistema de reporte de ocorrências e de situações que carecem de medidas corretivas, bem como de recolha de ideias para melhoria do setor do turismo e dos serviços turísticos.**

Prioridade	Intervenientes-Chave	Observações
Necessária	Smart Office / DRTur	• Este sistema deve servir como elo de ligação entre os interessados e os gestores do destino, centralizando o registo de ocorrências que influenciam a qualidade da experiência turística, tendo em vista a sua resolução. • Pode contemplar situações estruturais, que merecem um desenvolvimento mais arrojado e apelam à inovação sustentada, ou a situações pontuais, que requerem intervenção rápida e eficiente. • É, também, uma ferramenta de cidadania, que facilita o envolvimento dos cidadãos e turistas na qualificação do destino.
Programação	**Articulação**	
2020	PEMTA POTRAA	
Projeto-Piloto		**Benchmark**
Formulário simples, integrado no site do Smart Office.		Na Minha Ilha: Registo de Ocorrências Ambientais

Ação I.3.3. **Fomento à integração de TIC e de tecnologias complementares nas PME do setor do turismo, acompanhada de programas de sensibilização e formação em gestão da inovação, em parceria com a DRCT.**

Prioridade	Intervenientes-Chave	Observações
Crítica	DRCT Empresas SDEA DRAIC	• O diagnóstico do destino revelou que muitas empresas do setor do turismo ainda não utilizam novas tecnologias. Muitas das ferramentas (como website ou redes sociais) já são elementos básicos na promoção turística, ou são fundamentais para o turista (e.g., Wi-fi). • É necessário intensificar a utilização de TIC nas empresas, aumentando a sua eficiência e capacidade de chegar a níveis competitivos mais relevantes.
Programação	**Articulação**	
2021	Agenda para a Inovação RIS3	
Projeto-Piloto		**Benchmark**
Ações de sensibilização para demonstrar a importância do website das empresas na confiança dos turistas, aliando a promoção do Vale PME Digital.		Vale PME Digital

Ação I.3.4. **Implementação de um programa de capacitação de entidades privadas e da administração pública através de planos de formação em inovação no turismo, partilha de casos de sucesso e identificação de tendências e práticas emergentes.**

Prioridade	Intervenientes-Chave	Observações
Necessária	Smart Office / DRTur SDEA Empresas SCTA	• Devido a circunstância de mercado, muitas empresas do setor do turismo nos Açores têm reduzida propensão para a inovação. A realização de sessões de capacitação com novos temas, que abram horizontes e revelem novas tendências e soluções é um modo de estimular a inovação e incentivar novas iniciativas. • Neste tipo de trabalho é importante identificar e dar a conhecer casos de sucesso que sirvam o propósito de demonstração e que potenciem o efeito de 'bola de neve'.
Programação	**Articulação**	
2020	PEMTA POTRAA Agenda para a Inovação	
Projeto-Piloto		**Benchmark**
Workshop em *Storytelling* no Turismo, acoplado a sessões individualizadas para aplicação caso a caso.		BEST – Business Education for Smart Tourism (Turismo de Portugal)

Ação I.3.5. **Promoção regular do conceito de DTI e explicação do processo de transformação dos Açores junto de docentes e alunos da Universidade dos Açores em cursos relacionados com o turismo e tecnologia.**

Prioridade	Intervenientes-Chave	Observações
Desejável	Smart Office / DRTur Universidade dos Açores	• Esta é uma forma de trabalhar a mentalidade e os horizontes de análise, bem como a criatividade dos futuros profissionais do setor do turismo. • Para além disso, permite-lhe um contacto direto com a temática, potenciando o surgimento de trabalhos académicos, incluindo dissertações de mestrado e teses de doutoramento, que podem vir a originar novas iniciativas no âmbito dos DTI.
Programação	**Articulação**	
2020	PEMTA POTRAA Agenda para a Inovação	
Projeto-Piloto		**Benchmark**
Workshop semestral sobre DTI para alunos da licenciatura em Turismo.		EHT – Entrepreneurship Triple Helix (Universidade dos Açores)

Ação I.3.6. **Colaboração na renovação de práticas de promoção do destino, com reforço da exploração profissionalizada das redes sociais, da informação digital e da interatividade virtual.**

Prioridade	Intervenientes-Chave	Observações
Crítica	Smart Office / DRTur ATA DMO Açores	• A promoção do destino Açores teria muito a ganhar com uma campanha viral, focada no aumento da notoriedade de uma ou de múltiplas valências/características. Este tipo de campanha deve ser devidamente preparado, pois não deve ser acompanhado de 'ruído' desnecessário no decorrer do seu tempo de vigência. • Há várias estratégias que podem ser integradas nestas campanhas, incluído conteúdos gerados pelos utilizadores, vídeos virais, concursos, *advergames*, interatividade, etc..
Programação	**Articulação**	
2020	PEMTA POTRAA Agenda para a Inovação	
Projeto-Piloto		**Benchmark**
Campanha de marketing digital focada em segmentos turísticos específicos (e.g., aventura; ecoturismo; religioso).		The Best Job in the World (Tourism Queensland)

Ação I.3.7. **Apoio à implementação de programas de inovação aberta e living labs para o setor do turismo no âmbito de sistemas, infraestruturas e programas já instalados**

Prioridade	Intervenientes-Chave	Observações
Desejável	Smart Office / DRTur FRCT Nonagon Terinov	• Os *living labs* são espaços de excelência para a investigação de novas soluções baseadas na cocriação e no envolvimento da comunidade, mantendo o foco no utilizador. Privilegiam a partilha e a cooperação na conceção, experimentação e avaliação de ideias, cenários, serviços e produtos. • Espaços como o Nonagon e o Terinov podem ser dinamizados através deste tipo de investigação colaborativa, de modo a acolher processos tecnológicos ao serviço da cadeia de valor do turismo.
Programação	**Articulação**	
2021	RIS3 Açores PEMTA POTRAA Agenda para a Inovação	
Projeto-Piloto		**Benchmark**
'Ramificação' do projeto LIVERUR, de modo a acomodar turismo em espaço rural (*lato sensu*) e a potenciar o desenvolvimento do *Living Lab*.		LIVERUR (Projeto Horizonte 2020)

SUSTENTABILIDADE

Objetivo Estratégico: Otimizar a gestão integrada do território e dos recursos endógenos, contribuindo para a sua preservação e valorização, bem como para a coesão das ilhas.

MEDIDA 1: CONSOLIDAR A GESTÃO DO TERRITÓRIO E A SUSTENTABILIDADE AMBIENTAL DA ATIVIDADE TURÍSTICA NA REGIÃO.

Ação S.1.1. **Ajustamento do processo de transformação para DTI em conformidade com a nova versão do POTRAA, apoiando a gestão do território e a determinação de indicadores de pressão turística e capacidade de carga.**

Prioridade	Intervenientes-Chave	Observações
Crítica	DRAmb Smart Office / DRTur Açores DMO	• A transformação dos Açores em DTI terá que estar alinhada com a nova versão do POTRAA, num contributo mútuo para o desenvolvimento futuro do destino. Deve contemplar, por isso, um sistema de monitorização objetiva do seu principal instrumento de gestão territorial, no âmbito da gestão turística e ambiental a que os Açores estão hoje sujeitos (em virtude do posicionamento como destino sustentável).
Programação	**Articulação**	
2020	POTRAA PEMTA	
Projeto-Piloto		**Benchmark**
Implementação da nova versão do POTRAA.		Parques Naturais dos Açores

Ação S.1.2. **Desenvolvimento de ferramentas e processos de consolidação da gestão turística de áreas protegidas e Parques Naturais de Ilha, dos geossítios e do Geoparque Açores, potenciando a sua relevância, e valorizando a recuperação da floresta Laurissilva, bem como a geodiversidade e a biodiversidade da Região.**

Prioridade	Intervenientes-Chave	Observações
Necessária	DRAmb / DRRF / DRTur Açores DMO PNA / Geoparque Açores	• Devem ser desenvolvidos novos mecanismos, que se complementem e que estabeleçam sinergias com os instrumentos que já existem, para promover a gestão da afluência turística a áreas protegidas e melhorar a rastreabilidade de todas as intervenções realizadas. • Aliar a gestão turística com os Parques Naturais de Ilha e com os princípios fundamentais de preservação da identidade natural dos Açores é uma forma de valorização o território e diferenciá-lo pela sua própria natureza.
Programação	**Articulação**	
2020	POTRAA PEMTA ReAPA	
Projeto-Piloto		**Benchmark**
Ferramenta digital de mapeamento, catalogação e acompanhamento de áreas intervencionadas no âmbito dos projetos de gestão de invasoras, no estilo de 'Caderno de Campo'.		Caderno de Campo

Ação S.1.3. **Adequação do processo de transformação em DTI às condições impostas pela certificação Earth Check como 'Destino Sustentável', de acordo com os requisitos do GSTC, identificando ferramentas para suporte, monitorização e valorização do respetivo plano de ação.**

Prioridade	Intervenientes-Chave	Observações
Crítica	Açores DMO DRAmb Smart Office / DRTur	• Uma vez que o processo de certificação do Açores em destino sustentável pressupõe a monitorização de diversos fatores, bem como implica a utilização de uma ferramenta digital para esse efeito, será relevante estabelecer sinergias e aumentar a eficiência das ferramentas disponíveis. • Como DTI, os Açores deverão ser capazes de produzir e integrar informação de forma uniforme e acessível aos decisores.
Programação	**Articulação**	
2020	POTRAA PEMTA Certificação Earth Check	
Projeto-Piloto		**Benchmark**
Interligação do sistema de monitorização Earth Check com a plataforma DTI.		Snæfellsnes (Primeiro destino europeu certificado pela Earth Check - 2008)

Ação S.1.4. **Construção de um sistema integrado de indicadores de turismo sustentável para monitorização permanente da pressão turística e da capacidade de carga de atrações turísticas e locais de recorrente procura turística.**

Prioridade	Intervenientes-Chave	Observações
Crítica	Açores DMO DRAmb Smart Office / DRTur	• Dada a fragilidade de alguns dos locais mais procurados por turistas nos Açores, é fundamental manter uma monitorização permanente que possibilite decisões atempadas. • Para além disso, a perceção e o mapeamento em tempo real da pressão turística conferem mais argumentos para a gestão do território.
Programação	**Articulação**	
2021	POTRAA PEMTA	
Projeto-Piloto		**Benchmark**
Painel público de monitorização da capacidade de carga em áreas dos Parques Naturais de Ilha.		Caixa de Ferramentas do Sistema Europeu de Indicadores de Turismo para Destinos Sustentáveis

MEDIDA 2: POTENCIAR A MOBILIDADE INTRA-ILHA E INTER-ILHAS.

Ação S.2.1. **Estímulo a um processo de revisão do modelo de transporte aéreo inter-ilhas, agilizando, reforçando e desonerando a mobilidade entre elas, de modo a distribuir a pressão turística e a propagação dos efeitos positivos da atividade turística por todo o território.**

Prioridade	Intervenientes-Chave	Observações
Crítica	DRTransp / DRTur SATA Air Açores	• O transporte aéreo inter-ilhas tem sido apontado como uma das maiores debilidades do sistema turístico dos Açores. Para potenciar a visitação a mais do que uma ilha, bem como para aumentar a estada média em cada uma das ilhas visitadas, é fundamental que a acessibilidade seja garantida de forma eficiente e versátil. • Estas decisões são particularmente relevantes para ilhas mais periféricas, onde a propagação de efeitos positivos é mais lenta ou se dá de forma mais superficial.
Programação	**Articulação**	
2022	POTRAA PEMTA PIT OSP transpor aéreo inter-ilhas	
Projeto-Piloto		**Benchmark**
Melhorar o sistema de encaminhamentos gratuitos inter-ilhas no âmbito do novo contrato de concessão das obrigações de serviço público de transporte aéreo de passageiros inter-ilhas, incluindo a sua promoção e operacionalização.		Encaminhamentos gratuitos inter-ilhas nos Açores

Ação S.2.2. **Implementação ou ajustamento de sistemas de mobilidade urbana, reforçando a agilidade e a fluidez na movimentação de pessoas entre pontos de interesse turístico, com integração de mecanismos de monitorização de trânsito e locais de estacionamento.**

Prioridade	Intervenientes-Chave	Observações
Necessária	Smart Office / DRTur AMRAA	• Um sistema ambicioso e transversal de mobilidade urbana deve privilegiar a utilização do transporte público, mas deve também criar as condições para a sinergia com o transporte individual. • A monitorização do trânsito e de espaços de estacionamento, em articulação com um bom sistema de transportes públicos urbanos permitirá uma melhor organização de fluxos de viaturas e pessoas e aumentará a eficiência das decisões de cidadãos e turistas.
Programação	**Articulação**	
2022	POTRAA	
Projeto-Piloto		**Benchmark**
Sistema de monitorização em tempo real dos parques de estacionamento públicos.		PDL Mini Bus

Ação S.2.3.	Estruturação de um verdadeiro sistema integrado de mobilidade e transportes, facilitador da intermodalidade, centralizado numa plataforma que facilite a interação entre diferentes meios (aéreos, marítimos, terrestres), rotas e escalas, serviços de localização e sinalização, bilhética e alertas.

Prioridade	Intervenientes-Chave	Observações
Crítica	DRTransp Açores DMO Smart Office / DRTur	• O Plano Integrado de Transportes dos Açores (PIT) previa desde a sua génese um forte incentivo à intermodalidade. Esta expetativa não foi cumprida como previsto, incorporando atualmente fortes limitações na coordenação entre diferentes meios de transporte. • A articulação logística é um dos maiores desafios dos Açores, implicando efeitos diretos sobre a sustentabilidade turística, a eficiência energética, e a circulação de pessoas e bens. É crítico encontrar um modelo racional que satisfaça turistas e residentes e lhes permita uma circulação eficiente e isenta de dificuldades.
Programação	**Articulação**	
2022	PIT PEMTA	
Projeto-Piloto		**Benchmark**
Modelo experimental de integração do transporte aéreo inter-ilhas e do transporte marítimo inter-ilhas do Triângulo (Faial, Pico, São Jorge).		Lisboa Viva / Navegante Municipal

MEDIDA 3: FOMENTAR A EFICIÊNCIA ENERGÉTICA, A GESTÃO DE RESÍDUOS E A ADAPTAÇÃO ÀS ALTERAÇÕES CLIMÁTICAS.

Ação S.3.1.	Aplicação dos princípios do projeto Urban Waste de forma transversal a toda a Região, agilizando a gestão de resíduos em toda a cadeia de valor do setor do turismo.

Prioridade	Intervenientes-Chave	Observações
Necessária	Smart Office / DRTur AMRAA DRAmb	• A integração de municípios dos Açores no projeto Urban Waste é um fator que deve ser capitalizado para propagar a aprendizagem para todo o território. Este projeto trouxe importantes valências para a gestão de resíduos a nível municipal, que podem ser utilizadas em outros locais dos Açores. • Como o aumento significativo do turismo nos últimos anos na Região, a produção de resíduos tem também aumentado significativamente, causando pressão sobre outros recursos públicos e ambientais. Os sistemas de inteligência devem contribuir para a melhor gestão destas problemáticas.
Programação	**Articulação**	
2021	PEPGRA SRIR	
Projeto-Piloto		**Benchmark**
Alargamento da metodologia do projeto Urban Waste a mais municípios dos Açores.		Urban Waste (Projeto Horizon 2020)

Ação S.3.2.	Introdução de programas de melhoria da eficiência energética e da gestão do consumo de recursos no setor do turismo, de acordo com a tipologia de cada atividade.

Prioridade	Intervenientes-Chave	Observações
Desejável	DREn Smart Office / DRTur Açores DMO	• A eficiência energética é um desafio central da era moderna, quer em virtude da racionalidade económica, quer por via da mitigação dos efeitos das alterações climáticas. É, pois, vital que todo o setor do turismo se muna das condições adequadas a esse desiderato. • Nos Açores já existem iniciativas relevantes a este nível, que podem ser capitalizadas e potenciadas, colhendo, ainda, os frutos da aprendizagem entretanto adquirida.
Programação	**Articulação**	
2021	POTRAA PROENERGIA	
Projeto-Piloto		**Benchmark**
Consolidação, como programa estruturado em todo o setor do turismo, da Campanha de Promoção de Eficiência Energética para Empreendimentos Turísticos.		Campanha de Eficiência Energética para Empreendimentos Turísticos

Ação S.3.3.	Desenvolvimento de um sistema de inteligência competitiva de acompanhamento dos efeitos das alterações climáticas no que concerne à evolução dos mercados e consumo de viagens, da biodiversidade e das migrações, bem como dos efeitos previstos no PRAC.

Prioridade	Intervenientes-Chave	Observações
Desejável	DRAmb / DREn Smart Office / DRTur Açores DMO	• Mediante as ferramentas tecnológicas atuais, bem como aplicando o conhecimento existente, é possível desenvolver processos mais racionais de medição e gestão de efeitos da atividade económica sobre o clima. • Além disso, as mudanças globais produzem impactos não só no mercado recetor, mas também nos mercados emissores. Perceber estas evoluções é pertinente para ajustar práticas locais, mas também para definir mercados-alvo e modelos de promoção, demonstrando o desempenho do destino.
Programação	**Articulação**	
2022	PRAC POTRAA	
Projeto-Piloto		**Benchmark**
Sistema de inventariação da emissão de gases poluentes em atividades selecionadas da cadeia de valor do turismo		Agriculture and Land Use National Greenhouse Gas Inventory (ALU) Software

Ação S.3.4.	Contribuição para a otimização do funcionamento e para a respetiva monitorização da rede de mobilidade elétrica.

Prioridade	Intervenientes-Chave	Observações
Necessária	DREn Smart Office / DRTur	• A mobilidade elétrica posiciona-se atualmente como o grande futuro da circulação de pessoas, sobretudo, nos meios urbanos. Deste modo é fundamental conceber sistemas eficientes que respondam às necessidades das sociedades e das economias. • Após a conceção da rede de mobilidade elétrica, é importante monitorizar o seu funcionamento e mantê-lo adequado à utilização e às necessidades manifestadas pelos utentes, recolhendo permanentemente, de forma automatizada, dados que apoiem o processo de decisão.
Programação	**Articulação**	
2022	PMEA POTRAA	
Projeto-Piloto		**Benchmark**
Sistema de monitorização e análise de *big data* e *data mining* aquando da efetivação da instalação da rede de mobilidade elétrica dos Açores.		EVE – Electric Vehicle Systems

MEDIDA 4: PROMOVER A HOSPITALIDADE E A VALORIZAÇÃO DA IDENTIDADE CULTURAL AÇORIANA.

Ação S.4.1.	Realização de ações de sensibilização e de valorização do turismo nos Açores, demonstrando a sua importância económica e social.

Prioridade	Intervenientes-Chave	Observações
Desejável	Smart Office / DRTur ANAFRE / AMRAA	• O principal objetivo desta iniciativa é conferir à atividade turística valorização junto da população e assegurar que é percecionado como sinónimo de desenvolvimento e oportunidades de melhoria do bem-estar económico-social. • Desenvolver uma relação de proximidade com a população e com as empresas locais, mobilizando-as para o apoio e incentivo à atividade turística e para a hospitalidade.
Programação	**Articulação**	
2020	PEMTA	
Projeto-Piloto		**Benchmark**
Iniciativa 'Turismo na Freguesia', realizando ações de sensibilização e interação com agentes locais em cada freguesia.		CULTURAT

Ação S.4.2.	Criação de uma 'super agenda cultural', com base numa aplicação e web e mobile integrada no Visit Azores, que integre todos os eventos e acontecimentos que ocorram nos Açores, recorrendo à utilização de novas ferramentas tecnológicas, incluindo geolocalização, notificações em tempo real, recomendações, bilhética, etc.

Prioridade	Intervenientes-Chave	Observações
Necessária	Smart Office / DRTur DRCult AMRAA	• Deverá incluir o máximo possível de eventos (organizados por tipologias e território), abarcando os permanentes e repetitivos, os pontuais ou os espontâneos. Os promotores (acreditados) deverão poder alimentar a base de dados diretamente. • Esta pode ser uma ferramenta que possibilite a monitorização do fluxo e da concentração de pessoas, agilizando, por exemplo, a gestão da capacidade de carga e controlo de acessos
Programação	**Articulação**	
2021	PEMTA POTRAA	
Projeto-Piloto		**Benchmark**
Arquitetura básica da aplicação web e mobile, integrada no Visit Azores, com os eventos de caráter permanente (e.g., Sanjoaninas; Santo Cristo dos Milagres; Cavalhadas de São Pedro), mas devidamente preparada para outros eventos.		VIRAL Agenda App das Sanjoaninas

Ação S.4.3.	Desenvolvimento de uma plataforma integrada no Visit Azores, suportada por roteiros, dedicada ao comércio tradicional, com a colaboração dos comerciantes e das câmaras municipais.

Prioridade	Intervenientes-Chave	Observações
Desejável	Smart Office / DRTur AMRAA	• A plataforma deverá servir como elemento de valorização do comércio tradicional e de estímulo à revitalização dos centros históricos, mas também de modernização dos negócios. • Deverá incluir ferramentas como a georreferenciação, a descrição e a informação dos negócios, bem como a possibilidade de reservas e/ou aquisições não presenciais.
Programação	**Articulação**	
2021	PEMTA POTRAA	
Projeto-Piloto		**Benchmark**
Início do projeto numa ilha com pelo menos 3 municípios, com alguma maturidade no mapeamento do comércio tradicional, de modo facilitar a implementação, o teste e a verificação e diversas variáveis.		App Percursos do Artesanato dos Açores

TECNOLOGIA

Objetivo Estratégico: Reforçar a utilização de recursos tecnológicos de vanguarda para dotar o setor do turismo dos Açores de uma infraestrutura adequada à gestão de dados e à sua incorporação em processos de decisão dos gestores do destino e de turistas.

MEDIDA 1: DESENVOLVER UMA INFRAESTRUTURA TECNOLÓGICA SEGURA E FLEXÍVEL, ADEQUADA À NATUREZA ARQUIPELÁGICA E À REALIDADE TURÍSTICA DOS AÇORES.

Ação T.1.1.	Aumento da cobertura da rede móvel, com largura de banda e latência adequadas, com particular atenção a atrações turísticas periféricas e locais de forte procura para turismo de natureza.

Prioridade	Intervenientes-Chave	Observações
Necessária	Emp. de Telecomunicações Smart Office / DRTur DRCT / DROPC	• Os DTI têm por base uma infraestrutura tecnológica que permite o acesso imediato, ininterrupto, fácil e em qualquer local à web e às redes de informação. • Acresce que num destino de turismo de natureza e aventura, cujo território é pequeno, é importante conseguir uma cobertura integral de rede, de modo a facilitar eventuais operações de resgate e salvamento, bem como apoio ao turista.
Programação	**Articulação**	
2022	PEMTA POTRAA Agenda para Inovação	
Projeto-Piloto		**Benchmark**
Sistema de comunicação para trilhos pedestres não cobertos pela rede móvel, de modo a agilizar situações de resgate.		Implementação de 4G na rota de El Caminito Del Rey

Ação T.1.2. **Disponibilização de wi-fi gratuito em mais locais e atrações turísticas, reforçando a conetividade e potenciando soluções associadas a *internet of things*.**

Prioridade	Intervenientes-Chave	Observações
Necessária	Smart Office / DRTur DROPC	• Com a massificação da utilização de telemóveis, a cobertura de rede facilita a conetividade permanente, que contribui para a geração de dados e consequente gestão do destino. • A conetividade a redes públicas permite também a ligação a equipamentos, agilizando a experiência turística, bem como como o acesso a serviços e a processos de consumo.
Programação	**Articulação**	
2021	PEMTA POTRAA Agenda para a Inovação	
Projeto-Piloto		**Benchmark**
Sistema de wi-fi gratuito, cobrindo toda a área de ilhas mais pequenas (e.g., Corvo, Graciosa, Santa Maria).		El Hierro Smart Island

Ação T.1.3. **Mobilização de um sistema de armazenamento de dados, devidamente protegido, que permita suportar a plataforma de gestão do destino e a atividade da infraestrutura tecnológica instalada, bem como a gestão integral dos dados associados.**

Prioridade	Intervenientes-Chave	Observações
Crítica	Smart Office / DRTur DRCT	• A implementação de ferramentas tecnológicas visando a inteligência turística potencia a recolha de uma grande quantidade de dados. Além disso, há a necessidade de deter condições adequadas para alojar as aplicações e as plataformas criadas para a gestão do destino. A exigência tecnológica subjacente implica a mobilização de instrumentos e de sistemas de armazenamento de grandes volumes de dados, facilmente disponíveis, acessíveis, controláveis e seguros. Esta estrutura suportará todo o funcionamento e articulação da inteligência turística, representando o elemento mais crítico em todo o sistema.
Programação	**Articulação**	
2022	RGPD PEMTA	
Projeto-Piloto		**Benchmark**
Servidor (*data center*) para alojamento da plataforma do destino (ação T.2.1), outras aplicações conexas, e dos dados recolhidos.		Plataforma Azores Cloud Oslo Analytics

MEDIDA 2: APRIMORAR A INTRODUÇÃO DE NOVAS TECNOLOGIAS PARA GERAR, RECOLHER, TRANSMITIR E ARMAZENAR DADOS, VISANDO O APOIO À TOMADA DECISÃO.

Ação T.2.1. **Implementação de uma plataforma de gestão do destino, suportada por um sistema integrado de informação associado a um robusto serviço de inteligência e processamento de dados.**

Prioridade	Intervenientes-Chave	Observações
Crítica	Smart Office / DRTur DRCT Açores DMO ATA / ART OTA Empresas	• A plataforma de inteligência turística permite a integração plena dos dados gerados e recolhidos, bem como a interconetividade geral das várias aplicações, funcionalidades, *stakeholders* e utilizadores do destino. É uma peça central na gestão turística permitindo decisões suportadas em dados, previsão de comportamentos, e a criação de soluções centradas nas necessidades dos visitantes. A plataforma deve ter uma abrangência tecnológica significativa, integrando os vários recursos existentes, incluindo inteligência artificial, *big data*, apps, serviços web, wi-fi, geolocalização, IoT, etc.
Programação	**Articulação**	
2021	PEMTA Agenda para a Inovação	
Projeto-Piloto		**Benchmark**
Plataforma AzoresDTI.		Benidorm - MOCA Platform

Ação T.2.2.	**Investimento na sensorização de serviços e de recursos turísticos, permitindo a melhoria da interação entre utilizadores, fornecedores, e destino, bem como a recolha de dados e a monitorização da atividade turística em tempo real.**

Prioridade	Intervenientes-Chave	Observações
Necessária	Smart Office / DRTur DRCT	• A existência de diferentes tipos de sensores em várias valências (e.g., controlo de entradas; atrações turísticas) potencia novas formas de interação com os recursos do destino. Estas funcionalidades agilizam a monitorização da atividade turística e garantem uma maior profundidade da experiência, tornando o destino mais atrativo e dinâmico.
Programação	**Articulação**	
2020	PEMTA POTRAA Agenda para a Inovação	
Projeto-Piloto		**Benchmark**
Colocação de equipamentos com sensores infravermelhos em trilhos homologados.		Equipamentos com sensores infravermelhos utilizados nos trilhos pedestres da ZPE Pico da Vara/Ribeira do Guilherme

Ação T.2.3.	**Otimização da utilização de *big data* e de *data mining* para aprofundar a recolha, a integração e a análise a dados web, bem como a monitorização de redes sociais, com o objetivo de acompanhar o comportamento do consumo dos turistas e da sua satisfação com o destino.**

Prioridade	Intervenientes-Chave	Observações
Necessária	Smart Office / DRTur ATA / ART Açores DMO OTA	• O marketing turístico é cada vez mais baseado na informação digital, sobretudo a gerada e publicada em redes sociais. É fundamental ter a capacidade de monitorizar, acompanhar, interpretar e utilizar essa informação para corresponder às expetativas e às necessidades dos turistas. • Para além disso, há muita outra informação a circular (e.g., blogs; sites especializados), que também necessita de monitorização, tanto para potenciar informação positiva, como para mitigar informação negativa.
Programação	**Articulação**	
2021	PEMTA POTRAA	
Projeto-Piloto		**Benchmark**
Monitorização da afluência a trilhos pedestres e a pontos de interesse turístico de grande procura ou sinalizados como locais com constrangimentos na revisão do POTRAA (e.g., Lagoa do Fogo, Montanha do Pico, Vulcão dos Capelinhos).		Programa "Destino Açores: quem é o turista e o que diz de nós"

Ação T.2.4.	**Utilização de tecnologias como NFC, QR, RFID, etc., para automatização e melhoria da eficiência, da integração e da acessibilidade de serviços e de informação turística.**

Prioridade	Intervenientes-Chave	Observações
Desejável	Smart Office / DRTur Geoparque Açores / PNA ATA / ART Açores DMO OTA	• Estão disponíveis cada vez mais tecnologias que facilitam a interação dos utilizadores com o destino e com as ferramentas e aplicações existentes. Algumas dessas tecnologias estão a ser exploradas nos Açores, mas ainda de forma incipiente e tímida, existindo um grande potencial para a sua propagação a outras valências. • Estas tecnologias visam, essencialmente, a valorização da fluidez da experiência e o rápido acesso a informação pertinente (e.g., cultural, serviços, contextual).
Programação	**Articulação**	
2020	PEMTA POTRAA	
Projeto-Piloto		**Benchmark**
Utilização de *QR codes* para definição de rotas e roteiros turísticos já definidos, mas não "digitalizados" (e.g., rota da baleação na ilha das Flores).		QR codes na marcação de trilhos homologados e de geossítios dos Açores

Ação T.2.5.	**Consolidação da recolha de dados das empresas, de turistas, de serviços e de estatísticas, de modo a potenciar um sistema centralizado de *open data*, *dashboards* de apoio à decisão, e de informação útil para decisores, gestores e turistas.**

Prioridade	Intervenientes-Chave	Observações
Necessária	Smart Office / DRTur DRCT Açores DMO SREA / INE OTA / UAc / Empresas	• Os destinos turísticos inteligentes são fundamentalmente sustentados no aproveitamento da informação para a tomada de decisão. Significa que não basta produzir e armazenar grandes volumes de dados, tornando necessário aproveitar esses dados para produzir informação que apoie e sustente as decisões de gestão (do destino e das empresas). • A plataforma de gestão do destino deve contemplar esta premissa, integrando funcionalidades que permitam a criação de painéis e indicadores críticos para a avaliação da performance do destino e que agilizem a tomada de decisão de gestores.
Programação	**Articulação**	
2021	PEMTA POTRAA Agenda para a Inovação	
Projeto-Piloto		**Benchmark**
Sistema (tão automatizado quanto o possível) para recolha de informação das empresas (e.g., número de clientes para trilhos, BTT, passeios de barco, etc.).		Dunhuang (China)

MEDIDA 3: PROMOVER O DESENVOLVIMENTO E A UTILIZAÇÃO DE *SMART TOOLS* PARA AUMENTO DA QUALIDADE DA EXPERIÊNCIA TURÍSTICA E DA PRODUTIVIDADE DAS ORGANIZAÇÕES.

Ação T.3.1.	**Estímulo à integração das *smart tools* já existentes nos Açores no sistema de inteligência a constituir (T.2.1.), facilitando a primeira fase de integração de dados.**

Prioridade	Intervenientes-Chave	Observações
Desejável	Smart Office / DRTur DRCT Açores DMO / ATA OTA / UAc Empresas / Nonagon	• Tal como foi notificado na fase de diagnóstico à maturidade dos Açores enquanto DTI, já existem inúmeras *smart tools* na Região. Contudo, muitas delas não estão a aproveitar todo o potencial que contêm. Ademais, não há uma integração/ centralização das mesmas, impossibilitando que os dados gerados por cada uma dela possam ser utilizados de forma agregada. Dado o potencial e os instrumentos já existentes, seria avisado estimular sua a integração, nutrindo e complementando a plataforma de inteligência a criar (Ação T.2.1).
Programação	**Articulação**	
2021	PEMTA POTRAA Agenda para a Inovação	
Projeto-Piloto		**Benchmark**
Integração das várias aplicações promovidas por instâncias governamentais e por entidades autárquicas na plataforma de gestão do destino (ação T.2.1).		5G Smart Tourism

Ação T.3.2.	**Desenvolvimento da 'app do visitante', abrangendo a integração de vários serviços e funcionalidades, incluindo a intermodalidade de transportes, bilhética para serviços, e cross-selling de serviços.**

Prioridade	Intervenientes-Chave	Observações
Necessária	Smart Office / DRTur DRCT Açores DMO ATA	• A atual app Visit Azores apresenta funcionalidade muitos limitadas, assumindo apenas uma função informativa genérica. A app to visitante pode ser muito mais do que isso, potenciando o acesso a vários serviços e mecanismos disponíveis no destino (e.g., estacionamento; museus; áreas protegidas). O grau de interatividade da aplicação induz o nível de imersão na experiência turística, mas também permite a recolha de dados de apoio à gestão e a comunicação hiperpersonalizada.
Programação	**Articulação**	
2021	PEMTA POTRAA	
Projeto-Piloto		**Benchmark**
Reformulação da app Visit Azores, corrigindo várias lacunas funcionais e integrando outras funcionalidades e informação existente (e.g., app Parques Naturais dos Açores, app Na Minha Ilha), bem como a possibilidade de aquisição de bilhetes para alguns serviços (e.g., entrada no Ilhéu de Vila Franca do Campo).		SMIITY

Ação T.3.3.	**Fomento e promoção de novas *smart tools* ou de novas utilizações de *smart tools* existentes, integradas no sistema de inteligência do destino, para melhoria de eficiência de serviços, da informação turística e/ou da qualidade da experiência turística.**

Prioridade	Intervenientes-Chave	Observações
Desejável	Smart Office / DRTur DRCT Açores DMO ATA OTA	• Os DTI são dinâmicos, estão em constante evolução e produzem novas soluções continuamente. Deste modo, o incentivo à criação e à disponibilização de novas ferramentas e novas funcionalidades (para turistas e para gestores) é crítica para a melhoria da competitividade do destino. A app do visitante não conseguirá acomodar todas as funcionalidades pertinentes, mas poderá "apontar" para outras aplicações complementares, criando uma rede potente de informação e interação com todos os *stakeholders*.
Programação	**Articulação**	
2021	PEMTA POTRAA Agenda para a Inovação	
Projeto-Piloto		**Benchmark**
Utilização do sistema de webcams para monitorização da pressão turística.		Spot Azores

Ação T.3.4.	**Modernização da administração pública, vocacionando-a para a administração eletrónica e para uma crescente disponibilização de serviços digitais, que facilite a interação dos turistas com o destino e das empresas com as entidades públicas.**

Prioridade	Intervenientes-Chave	Observações
Crítica	Governo dos Açores Smart Office / DRTur Açores DMO	• Alguns dos procedimentos tradicionais da administração pública causam constrangimentos na relação com outros *stakeholders* devido à sua ineficiência e, por vezes, desadequação às necessidades. Criar mecanismos que agilizem essa relação é muito importante para o estímulo à evolução da competitividade turística. Esta iniciativa deve abranger a principal cadeia de valor do setor, nomeadamente alojamento, animação, operadores, agentes de viagens, guias, eventos, etc.).
Programação	**Articulação**	
2021	PEMTA POTRAA Agenda para a Inovação	
Projeto-Piloto		**Benchmark**
Plataforma eletrónica para centralização das inscrições, registos e envio de dados de exploração dos agentes do setor do turismo.		Registo Regional de Agentes de Animação Turística (Açores)

Ação T.3.5.	**Colocação de soluções tecnológicas de vanguarda ao serviço da promoção e da informação turística, promovendo novos tipos de contacto com essas realidades e agilizando a acessibilidade às mesmas.**

Prioridade	Intervenientes-Chave	Observações
Necessária	Smart Office / DRTur Açores DMO ATA	• Para além utilização das redes sociais, o marketing turístico está cada vez mais dependente da capacidade de potenciar a experiência turística. Na prática, está em causa a criação de microexperiências promocionais que façam parte de uma macroexperiência de visitação de um destino (a experiência começa antes da visitação). É necessário desenvolver novas formas de interação com a informação turística, despoletando o interesse na viagem e a envolvência com os Açores.
Programação	**Articulação**	
2021	PEMTA POTRAA Agenda para a Inovação	
Projeto-Piloto		**Benchmark**
Utilização de AR (através de dispositivos móveis) em articulação com brochuras, *banners, rollups*, ect., e com o website oficial de promoção turística dos Açores.		Experiência 360º VR no Stand dos Açores na BTL 2017

ACESSIBILIDADE

Objetivo Estratégico: Desenvolver recursos e práticas inclusivas que superem as lacunas atuais dos serviços, bem como as condicionantes do território, facilitando uma maior acessibilidade à fruição da experiência turística nos Açores.

MEDIDA 1: MELHORAR A ACESSIBILIDADE FÍSICA NO MEIO URBANO, NO MEIO RURAL E NO MEIO NATURAL, BEM COMO EM EQUIPAMENTOS E ATRAÇÕES TURÍSTICAS.

Ação A.1.1. **Impulso à realização de um mapeamento e de uma avaliação da acessibilidade nos espaços públicos em meio urbano e em meio rural, visando intervenções em pontos críticos.**

Prioridade	Intervenientes-Chave	Observações
Crítica	Smart Office / DRTur AMRAA Cresaçor	• Dadas as características da orografia, do desenvolvimento urbano e do ordenamento territorial dos Açores, é importante proceder a um mapeamento do nível de acessibilidade em toda a Região. Este trabalho servirá, por um lado, para informar os turistas e, por outro lado, para dotar os gestores locais de elementos que permitam identificar zonas onde devem intervir.
Programação	**Articulação**	
2021	PEMTA POTRAA	
Projeto-Piloto		**Benchmark**
Mapeamento da acessibilidade nos centros urbanos das maiores ilhas dos Açores.		Mapa de Acessibilidade de Veneza

Ação A.1.2. **Realização de auditoria diagnóstica à acessibilidade em atrações em espaços naturais, servindo de base a um plano de intervenção, quando justificável pela dificuldade de circulação e pelo enquadramento do meio natural e ambiental.**

Prioridade	Intervenientes-Chave	Observações
Crítica	Smart Office / DRTur Açores DMO PNA Cresaçor	• No seguimento da ação A.1.2 e considerando que os Açores são, sobretudo, um destino de natureza, é importante implementar mecanismos que potenciem uma experiência turística acessível a todos. Sem forçar alterações em espaços naturais, mas introduzindo elementos (e.g., sinalização; linhas de vida) técnicos, é possível aumentar a acessibilidade das experiências natureza, mesmo em espaços com pouca a ou nenhuma intervenção humana.
Programação	**Articulação**	
2020	PEMTA POTRAA	
Projeto-Piloto		**Benchmark**
Replicação (com as adaptações necessárias) do programa *Everyone Belongs Outside* aos Parques Naturais dos Açores.		Everyone belongs outside (Programa de Inclusão nos Parques Naturais de Alberta, Canadá)

Ação A.1.3. **Criação de incentivos ou majorações em sistemas de incentivos para investimento, por parte dos privados, na estruturação de produtos e experiências turísticas acessíveis.**

Prioridade	Intervenientes-Chave	Observações
Desejável	Smart Office / DRTur DRAIC SDEA CCIA	• A acessibilidade nos Açores está muito condicionada pela orografia e pelo desenvolvimento urbano histórico. É fundamental mobilizar o investimento público, bem como o investimento privado na melhoria desta situação. • Os atuais incentivos ao investimento procuram impulsionar a inovação, mas não têm havido evoluções evidentes. Porém, as majorações associadas à eficiência energética têm contribuído para uma maior atenção dos investidores. Do mesmo modo, incentivos para a criação de novas soluções de acessibilidade, podem influenciar positivamente o investimento privado.
Programação	**Articulação**	
2022	RIS3 Açores PEMTA POTRAA	
Projeto-Piloto		**Benchmark**
Incentivos especiais para as empresas de animação turística, visando a aquisição de equipamentos à recreação outdoor (e.g., *joëlette*; cadeira anfíbia; etc.).		Majorações para a eficiência energética previstas no Competir+

Ação A.1.4. **Introdução de mecanismos de melhoria da acessibilidade em transportes públicos e edifícios públicos.**

Prioridade	Intervenientes-Chave	Observações
Crítica	Smart Office / DRTur Açores DMO DRTransp / DRSS	• A livre e fluída circulação é um dos mais críticos elementos no que concerne à acessibilidade universal. Existem já trabalhos de referência e grande impacto social realizados em várias cidades e destinos turísticos do mundo, onde a logística e a circulação de pessoas é complexa e em muito maior volume do que nos Açores, que demonstram a importância destas intervenções. • Tem sido reconhecida alguma dificuldade nos transportes públicos locais ao nível da acessibilidade e até às condições de utilização. Esta é uma excelente oportunidade de criação de valor incremental para todo o setor.
Programação	**Articulação**	
2022	PIT PEMTA	
Projeto-Piloto		**Benchmark**
Mapeamento e intervenção em paragens de autocarros para equipagem com mecanismos de acessibilidade universal (e.g., estações tubo, rampas de acesso, sinais sonoros, etc.)		Uberlândia, Uma Cidade para Todos (Programa municipal de Uberlândia, Brasil)

MEDIDA 2: FACILITAR O ACESSO DIGITAL E A DISPONIBILIDADE DA INFORMAÇÃO.

Ação A.2.1. **Adaptação dos serviços de informação turística a pessoas com algum tipo de incapacidade permanente ou temporária, incluindo reposicionamento ou reformulação de vitrinas, mostradores, mobiliário e equipamentos interativos.**

Prioridade	Intervenientes-Chave	Observações
Crítica	Smart Office / DRTur Açores DMO DRSS / DRCT AMRAA ATA OTA	• Um dos grandes problemas ao nível da informação turística está relacionado com a acessibilidade universal. Muitas vezes, a disposição e os meios de informação não contemplam, por exemplo, utilizadores em cadeira de rodas, invisuais ou surdos. Pequenas intervenções na disposição dos meios informativos (e.g., vitrinas) podem criar impactos muito significativos, em locais onde a informação é fundamental para a experiência (postos de informação turística, museus, centros interpretativos ou galerias expositivas). Intervenções de maior dimensão (e.g., adaptações construtivas) podem ter ainda mais impacto e até melhorar a experiência de todos os utilizadores.
Programação	**Articulação**	
2022	PEMTA POTRAA	
Projeto-Piloto		**Benchmark**
Reformulação dos postos de turismo de modo a garantir a acessibilidade universal.		Accessibility in an historical centre - The new ways to cultural heritage in Viborg

Ação A.2.2. **Implementação de um programa de melhoria da acessibilidade digital, com a revisão integral de páginas web e incorporação dos princípios de acessibilidade universal.**

Prioridade	Intervenientes-Chave	Observações
Necessária	Smart Office / DRTur DRCT Açores DMO ATA OTA	• A informação turística, mas também de relevância social (e.g., Saúde, Segurança, Proteção Civil), sofre ainda de graves lacunas ao nível digital. Há muitos sites mal preparados e que não respeitam as regras da W3C, limitando muito significativamente a utilização por parte de muitos interessados. O website oficial de promoção do destino Açores (e de outros serviços públicos) deverá ser exemplos para o que se pretende para todo o destino. É importante adequar os meios existentes, por exemplo com descrições áudio ou diferentes tamanhos de letra do texto.
Programação	**Articulação**	
2021	PEMTA	
Projeto-Piloto		**Benchmark**
Reformulação do website Visit Azores para garantir a acessibilidade universal.		AccessMyNYC (Projeto-piloto implementado em 2011)

Ação A.2.3.	Desenvolvimento de novas ferramentas de promoção da inclusão e acesso à informação, incluindo guias turísticos adaptados, áudio-guias, guias de sinal, etc., que conjuguem diferentes tipos de comunicação redundante.

Prioridade	Intervenientes-Chave	Observações
Necessária	Smart Office / DRTur Açores DMO DRSS / DRCult AMRAA	• A experiência turística e cultural tem sido amplamente limitada pela não contemplação de meios de acessibilidade universal. Invisuais, surdos e idosos com dificuldade de leitura, audição ou locomoção são particularmente afetados. • É muito importante investir em meios que permitam suprir estas lacunas, introduzam inovação no serviço e acrescentem valor à experiência no destino (e.g., áudio-guias para invisuais, que descrevam peças de arte em museus).
Programação	**Articulação**	
2022	PEMTA	
Projeto-Piloto		**Benchmark**
Áudio-guias para os principais centros museológicos dos Açores.		Projeto Rotas Sem Barreiras

Ação A.2.4.	Criação de programas de atração de turismo acessível, em parceria com empresas e entidades locais, visando épocas específicas do ano.

Prioridade	Intervenientes-Chave	Observações
Desejável	Smart Office / DRTur Açores DMO DRSS Cresaçor ATA	• O objetivo dessa iniciativa é atrair grupos de turistas neste mercado numa época em que todos os *players* estejam focados em garantir acessibilidade plena. Um trabalho conjunto entre entidades públicas e privadas possibilitará promover os Açores em canais especializados para determinadas épocas do ano. Simultaneamente, permitirá que todos os *players* se foquem no desenvolvimento da experiência acessível plena. Com a prática, poderá ser comprovada a atratividade do mercado, levando a algumas empresas a alargar a oferta a períodos mais amplos. • Este programa pode, também, contribuir para a redução da sazonalidade, pois, numa primeira instância, medidas específicas para o programa podem contemplar épocas do ano com menor afluência turística.
Programação	**Articulação**	
2021	PEMTA POTRAA	
Projeto-Piloto		**Benchmark**
Programa "Azores: 100% Accessible Season", à semelhança do 'Meus Açores, Meus Amores', mobilizando entidades públicas e privadas para a criação de uma oferta atrativa para épocas específicas com uma dedicação temática e um foco operacional especial no turismo acessível.		Meus Açores, Meus Açores Açores para Todos Projeto Inclui-te (Fun Activities)

MEDIDA 3: QUALIFICAR OS AGENTES DO SETOR DO TURISMO COM AS COMPETÊNCIAS NECESSÁRIAS PARA ESTRUTURAR E FORNECER EXPERIÊNCIAS TURÍSTICAS INCLUSIVAS.

Ação A.3.1.	**Estruturação de um plano de formação específica, segundo parâmetros e requisitos técnicos validados, para ativos do setor do turismo e de serviços conexos, visando o apoio a turistas com necessidades especiais e à melhoria qualitativa da experiência turística.**

Prioridade	Intervenientes-Chave	Observações
Crítica	Smart Office / DRTur Açores DMO Cresaçor DRSS / DREQP	• Dadas as limitações existentes atualmente ao nível da formação em turismo acessível (mesmo em cursos universitários ou técnico-profissionais), bem como à falta de qualificações (nesta área específica) da generalidade dos profissionais de turismo dos Açores, é fundamental proporcionar oportunidades para que estes profissionais possam evoluir. • Em parceria com entidades formadoras, como a Escola de Formação Turística e Hoteleira, será possível implementar um programa alargado de formação em turismo acessível, cobrindo diversas áreas temáticas, incluindo comunicação, alimentação, mobilidade, diferentes segmentos (e.g., incapacidade permanente; incapacidade temporária; grávidas; idosos; invisuais; surdos).
Programação	**Articulação**	
2021	PEMTA POTRAA	
Projeto-Piloto		**Benchmark**
Ação de formação subordinada ao tema «Desenho de experiências turísticas inclusivas e acessíveis»		Jornada de formación en Turismo accesible y atención a personas con discapacidad y otras necesidades diversas

Figura 2. *Mapeamento resumo do plano de ação*

3.2. Programação

Cada uma das ações definidas no plano de ação contempla a programação de uma data de execução. Esta indicação representa o período considerado adequado para que a ação esteja em plena aplicação. Não obstante, esta definição está sobretudo orientada pela própria natureza do plano de ação e pelos objetivos que lhe subjazem no âmbito do projeto SMARTDEST. Assim, por um lado, é pertinente compreender que há margem temporal para ajustar a implementação das ações, enquanto, por outro lado, se deverá compreender o contexto programático, perspetivando as fases subsequentes de evolução.

Conforme já mencionado, este plano de ação reveste-se de alguma ambição, sobretudo no que concerne ao esforço de implementação. A programação inerente segue a mesma filosofia, sustentada na necessidade de compromisso, na exigência de mobilização de diversos *players* e recursos, bem como na perspetiva de alterações e intervenções estruturais no setor do turismo nos Açores. A intensidade proposta para a aplicação do plano de ação reflete a necessidade de intervenção imediata que resulte na capacidade de produção de efeitos concreto, na instigação à intervenção prática, bem como na demonstração da possibilidade de concretização perante um compromisso pleno com o projeto. Deste modo, o não cumprimento do plano coloca em causa a velocidade de propagação dos efeitos do processo de transformação, mas, dada a programação ambiciosa sugerida, permite margem para algum ajustamento temporal na execução.

Adicionalmente, a programação deste plano de ação teve em consideração o facto de se estar numa época de transição entre diferentes períodos de programação comunitária, nomeadamente 2014-2020 e 2021-2027. Este é um fator crítico, dado que muitas das potenciais fontes de alavancagem do processo de transformação podem advir das dotações orçamentais e dos objetivos estratégicos definidos neste âmbito, dado o destaque do turismo como uma das três áreas de especialização inteligente para os Açores. Além disso, vislumbrando um desenvolvimento de longo prazo, deve ainda ser contemplado o período de programação comunitária seguinte (2028-2034?), de forma a contextualização aquilo que se pretende efetivamente para o futuro do sistema de inteligência na Região.

De acordo com a Invat.tur (2015), a conversão para destino turístico inteligente é um processo paulatino, que envolve projetos-piloto, testes e análise de resultados, e não uma transformação rápida. Deste modo, foram considerados três períodos essenciais que contextualizam a preparação deste processo nos Açores:

- **Período de transição (curto prazo):** intervenções previstas no plano de ação, focadas num trabalho de base e com capacidade de aproveitamento das últimas oportunidades do período de programação comunitária 2014-2020. A exploração de projetos-piloto e de testes pontuais deverá ser privilegiada, pelo que, em cada ação específica do plano de ação, foram mencionados projetos-piloto que podem servir de teste ou fonte de ignição. Este período deve contemplar, ainda, a preparação de novos

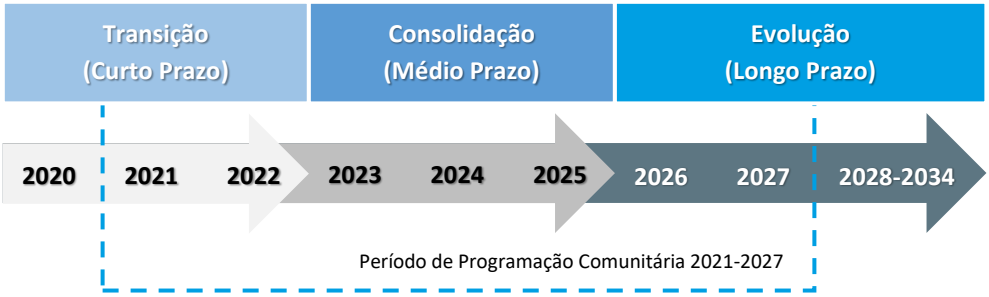
investimentos já direcionados para o momento em que os mecanismos do período de programação 2021-2027 estiverem disponíveis. Será determinante que exista uma estrutura/entidade (e.g., *Smart Office*) que lidere o processo, para além da possibilidade de implementar uma plataforma de inteligência turística que responda às necessidades do destino e dos *players* do setor, incluindo a operacionalização de novas *smart tools*.

- **Período de consolidação (médio prazo):** momento que visa o aprofundamento do trabalho de preparação desenvolvido no período anterior. Os projetos-piloto bem-sucedidos devem passar a soluções estruturais, devidamente dotados de recursos e condições para o efeito. Deverá ser iniciada a implementação de novas funcionalidades, bem como a mobilização plena da plataforma de inteligência turística. Este deverá ser um período pautado pelo crescimento da importância de todo este conceito, da mobilização espontânea da sociedade e das empresas, bem como da exploração das grandes oportunidades do período de programação 2021-2027, nomeadamente no que concerne à participação em projetos internacionais.

- **Período de evolução (longo prazo):** o conceito de DTI pressupõe uma evolução permanente e um trabalho nunca finalizado. Ao longo do tempo, será necessário continuar a investir na renovação e/ou reformulação de algumas das soluções adotadas, na expansão e complexificação, bem como na maior integração de sistemas, ferramentas e mecanismos de geração de dados. Vislumbra-se um percurso para resposta a novas solicitações do mercado, que surgirão de forma mais ou menos espontânea e de forma mais ou menos intensa, para além da exploração de novas 'versões' de DTI. O período de evolução nos Açores representará, ainda, a exploração das últimas oportunidades do período de programação 2021-2027, bem como a preparação do período de programação seguinte (2028-2034?).

Compreendendo esta contextualização temporal, foi possível consolidar a preparação do plano de ação, de modo a sistematizar o seu próprio objetivo de aplicação. Deste modo, o foco está, sobretudo, no trabalho de base, de preparação das estruturas essenciais para um DTI, definindo 'polos' de onde irá brotar o crescimento de toda a infraestrutura.

Figura 3. *Programação temporal do processo de transformação dos Açores em DTI*



3.3. Mapa de Atores

Embora os Açores ainda não sejam um destino turístico perfeitamente consolidado nem detenham grande maturidade no que concerne ao sistema de inteligência nesse setor, o trabalho de diagnóstico revelou que existem várias entidades e agentes que podem catalisar, apoiar, potenciar ou mesmo despoletar o processo de transformação plena em DTI. Assim, o mapeamento destes atores foi realizado em função do modelo de referência proposto para a processo de transição, considerando, ainda, o potencial identificado, bem como o atual estado de maturidade do destino.

O sistema de mapeamento utilizado contempla, na parte superior, os quatros eixos essenciais definidos pela Segitur (2015). Contudo, optou-se por agregar 'Inovação e Tecnologia', por um lado, e 'Acessibilidade e Sustentabilidade', por outro lado, devido à proximidade e, por vezes, difícil separação de algumas intervenções entre estes pares de eixos. Na parte inferior do esquema, estão duas componentes relativas ao mercado do setor do turismo: o 'Produto Turístico' e a 'Promoção Turística'. No total, estão sinalizadas 40 entidades, embora algumas delas representem muitas outras, como é o caso da Câmara do Comércio e Indústria dos Açores (CCIA).

No centro do sistema estão as entidades às quais se reconhece a plena transversalidade da intervenção, quer pela sua tipologia de organização e atuação, quer pela sua função estrutural. Por um lado, destaca-se a função do Governo dos Açores, nas suas várias valências, incluindo turismo, cultura, ciência e tecnologia, ambiente, transportes, obras públicas e comunicações, e desenvolvimento empresarial. Assinala-se, ainda, a presença dos municípios, pela sua importância ao nível do desenvolvimento local. Por fim, refira-se a inclusão do *Smart Office* pois é fundamental assegurar que possuirá um perfil de intervenção transversal.

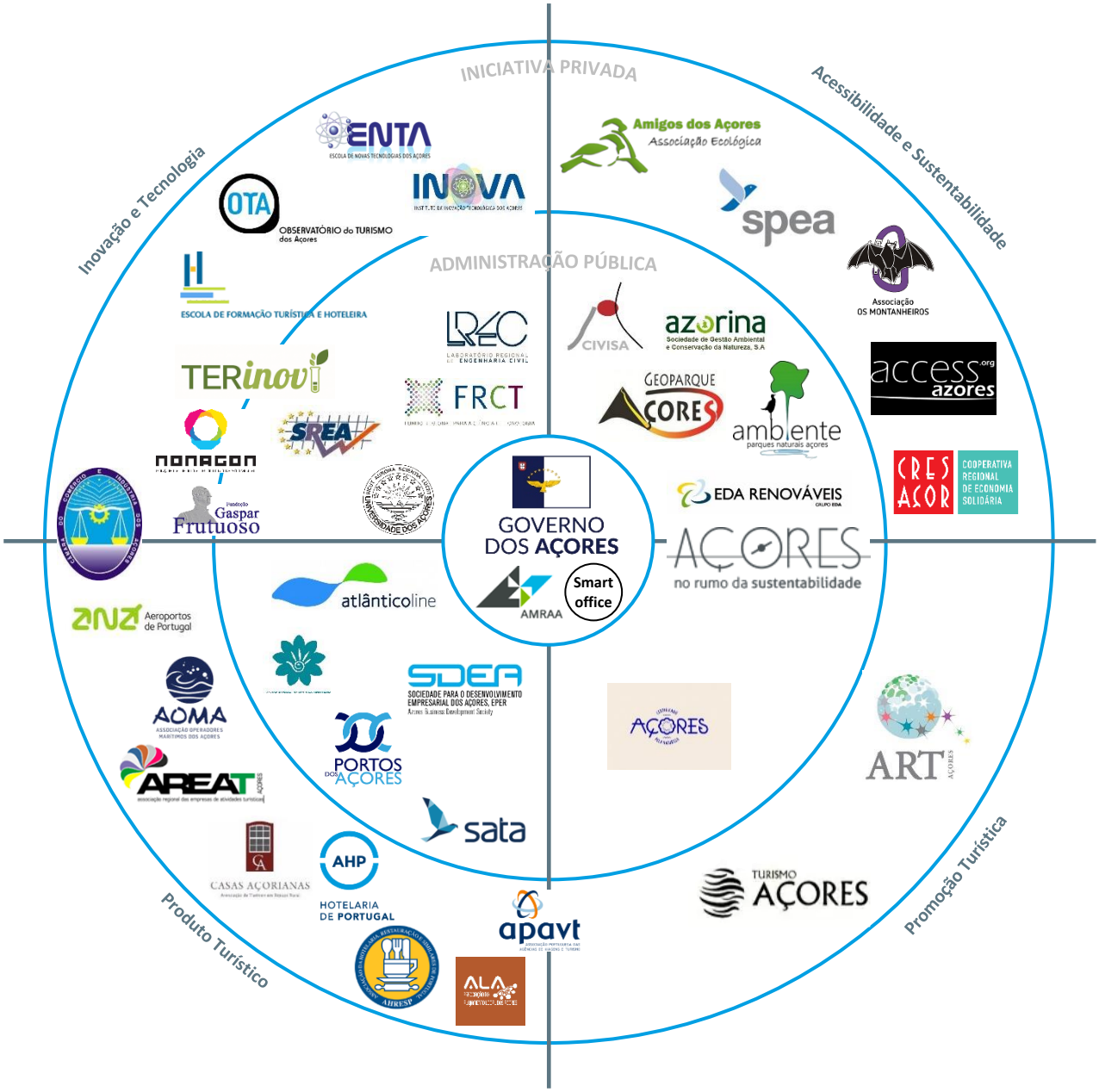
A camada seguinte representa a esfera de intervenção da Administração Pública, para além da intervenção governamental direta. Neste âmbito de intervenção estão incluídas entidades públicas empresariais, cuja função é determinante para o desenvolvimento do setor do turismo. Note-se a posição da Açores DMO (recém-criada no âmbito do processo de certificação da Região como Destino Sustentável) entre a dimensão da 'Acessibilidade e Sustentabilidade' e da 'Promoção Turística'. Esta entidade é sugerida como uma potencial solução para integrar as funções de *Smart Office*, pelo que poderá ser reposicionada caso se opte por essa decisão.

Por fim, a camada mais externa prende-se com a Iniciativa Privada, tanto a relativa à atividade empresarial, como a que concerne à atividade associativa. Não obstante, existem alguns cuidados a ter na leitura desta camada. Na região limítrofe entre a iniciativa privada e a administração pública, foram consideradas entidades que, embora de natureza privada, são detidas parcialmente pela Região, e influenciadas pela atuação governativa. Nesta camada existem muitas entidades, sobretudo no tecido empresarial, que possuem um perfil de atuação transversal em várias dimensões. Por esse motivo, a CCIA (que neste mapeamento representa a generalidade das empresas) encontra-se

posicionada entre a 'Inovação e Tecnologia' e o 'Produto Turístico'. Do mesmo modo, a APAVT encontra-se posicionada entre o 'Produto Turístico' e a 'Promoção Turística', uma vez que as empresas têm também um papel determinante na promoção do destino, para além dos seus próprios produtos.

Este mapeamento não pretende ser exaustivo e a própria representação esquemática é refém de algumas limitações. Porém, o modelo de organização permite ter uma perceção genérica da realidade e dos potenciais *stakeholders* a envolver em diferentes valências do processo.

Figura 4. *Mapeamento dos players com maior potencial impacto no processo de transformação dos Açores em DTI, de acordo com às principais áreas de intervenção a contemplar*



Efeito de Ignição / Governação		
Governo dos Açores		Público
AMRAA - Associação de Municípios da RAA (simbolizando todos os municípios)		Público
Smart Office		Público

Inovação e Tecnologia		
FRCT - Fundação Regional para a Ciência e Tecnologia		Público
LREC - Laboratório Regional de Engenharia Civil		Público
Universidade dos Açores		Público
SREA - Serviço Regional de Estatística dos Açores		Público
FGF - Fundação Gaspar Frutuoso		Público/Privado
Nonagon		Público/Privado
Terinov		Público/Privado
EFTH - Escola de Formação Turística e Hoteleira		Público/Privado
INOVA - Instituto de Inovação Tecnológica dos Açores		Público/Privado
ENTA - Escola de Novas Tecnologias dos Açores		Privado
OTA - Observatório de Turismo dos Açores		Privado

Acessibilidade e Sustentabilidade		
CIVISA - Centro de Informação e Vigilância Sismovulcânica dos Açores		Público
Azorina - Sociedade de Gestão Ambiental e Conservação da Natureza		Público
Geoparque Açores		Público
Parques Naturais de Ilha		Público
Açores DMO		Público
EDA Renováveis		Público/Privado
Associação Amigos dos Açores		Privado
SPEA - Sociedade Portuguesa para o Estudo das Aves		Privado
Associação Os Montanheiros		Privado
Access Azores - Associação Regional para a Promoção do Turismo Acessível nos Açores		Privado
Cresaçor - Cooperativa Regional de Economia Solidária		Privado

Produto Turístico		
SDEA - Sociedade para o Desenvolvimento Empresarial dos Açores		Público
Atlanticoline		Público
CRAA - Centro Regional de Apoio ao Artesanato		Público
Portos dos Açores		Público
SATA		Público
CCIA - Câmara do Comércio e Indústria dos Açores (simbolizando todas as empresas)		Privado
ANA - Aeroportos de Portugal		Privado
AOMA - Associação de Operadores Marítimos dos Açores		Privado
AREAT - Associação Regional de Empresas de Animação Turística		Privado
Casas Açorianas - Associação de Turismo em Espaço Rural		Privado
AHP - Associação de Hotelaria de Portugal		Privado
AHRESP - Associação da Hotelaria, Restauração e Similares de Portugal		Privado
ALA - Associação do Alojamento Local dos Açores		Privado
APAVT - Associação Portuguesa das Agências de Viagens e Turismo		Privado

Promoção Turística		
Marca Açores / Destino Açores / Promoção da Região		Público
ATA - Associação de Turismo dos Açores		Privado
ART - Associação Regional de Turismo		Privado

3.4. Órgão e Modelo de Gestão

As evidências que têm resultado do desenvolvimento de DTI demonstram a importância de uma referência que lidere de forma assertiva o processo de transformação. Embora todo o conceito de DTI se sustente no incentivo à descentralização, a existência de uma entidade que tenha a capacidade de ignição e de mobilização, mas também de resiliência e transposição da inércia inicial, aporta maior probabilidade de sucesso a toda a iniciativa. A criação do *Smart Office* é, por isso, um passo que deve merecer uma atenção cuidada e um investimento ponderado e comprometido.

Num primeiro momento, o papel central do órgão de gestão é garantir que o processo de transformação é efetivamente implementado. A

criação de um plano de ação para esse efeito será uma tarefa inevitável, mas o *Smart Office* deverá focar-se em dar início a várias ações concretas, procurando ativamente os recursos necessários, bem como a mobilização e o envolvimento de diferentes *stakeholders*. Na prática, o *Smart Office*, enquanto órgão de gestão, simbolizará a motivação do destino em assegurar a transição e o seu comprometimento com essa nova realidade. Terá que desenvolver um trabalho de profundidade, promovendo a articulação de recursos, vontades e iniciativas já existentes e a existir, de modo a criar sinergias que, por um lado, abreviem o processo e produzam um efeito de demonstração e de contágio, enquanto, por outro lado, consolidem as bases para a evolução futura.

O estabelecimento do *Smart Office* poderá seguir uma de duas vias: 1) a criação de uma nova entidade/ estrutura para esse objetivo (tal como foi feito para o Açores DMO); ou 2) a integração de novas funções numa estrutura já existente (por exemplo, a Açores DMO), mesmo que isso implique o envolvimento de novos recursos humanos. Por um lado, a primeira opção perspetiva-se mais centralizadora e afirmativa do conceito, mas exige uma mobilização de recursos mais significativa. Por outro lado, a segunda opção assume um cariz mais racional e até potenciadora de sinergias, embora exija que a entidade que acolher as funções de *Smart Office* diversifique a sua intervenção.

Há uma terceira opção, cujo risco para todo o conceito é substancialmente maior. Esta solução passa pela criação de um grupo multidisciplinar, que integre diversas entidades. Entre elas poder-se-á incluir o FRCT, o OTA, a ATA, a AMRAA, a Direção Regional do Ambiente, a CCIA, entre outras. Embora esta opção seja interessante do ponto de vista da mobilização de *stakeholders*, é também aquela que mais facilmente causa situações de impasse e de perda de força liderante, caso não haja um contributo ativo e comprometido de todos os intervenientes. Na realidade, esta opção será mais apropriada para um Consultivo de Suporte ao *Smart Office*.

Tendo em conta os objetivos da Açores DMO, bem como a sua recente criação, a integração das funções de *Smart Office* nesta estrutura parece ser uma opção bastante coerente para estimular a implementação do conceito de DTI nos Açores. Não obstante, é amplamente recomendado o reforço dessa entidade com pelo menos um novo colaborador que se foque nesta temática. Há, ainda, outras opções, fora do âmbito da esfera governativa, como a ATA ou o OTA. Contudo, estas são soluções que devem ser muito bem ponderadas, dada a missão essencial de cada uma dessas entidades.

Para reforçar o papel do *Smart Office* e potenciar a mobilização dos *stakeholders* do destino, a criação de um Conselho Consultivo é, também, uma medida avisada. Este 'grupo' poderá ser criado à imagem da terceira opção acima elencada. O objetivo é garantir que representa as várias partes interessadas, ou seja, o setor do turismo como um todo, os diferentes eixos da quadrupla hélice, para além dos pilares fundamentais eleitos para os Açores como DTI.

Um dos papéis do *Smart Office* será uma interação com as instâncias governativas. Para além da transposição das orientações políticas para a

realidade prática, a sua atuação deve contemplar a influência da ação governativa numa melhor adequação da política aos objetivos do setor do turismo e ao desenvolvimento do conceito de DTI. O sucesso do *Smart Office* estará, assim, dependente do grau de conhecimento e de alinhamento com a estratégia regional para o turismo. Será vital que o plano de atividades, bem como o modelo de gestão estejam devidamente enquadrados com o PEMTA (IPDT, 2016) e com o POTRAA (DRTur, 2019), bem como com o Plano Açores DTI (o presente documento). Porém, será também necessário que exista um bom conhecimento e uma boa articulação com o SCTA, para além de outras entidades de relevo no âmbito do setor do turismo e do meio empresarial. O *Smart Office* estará a trabalhar diretamente com estas várias valências e deve ser capaz de compreender efetivamente o seu âmbito de atuação e a sua realidade quotidiana.

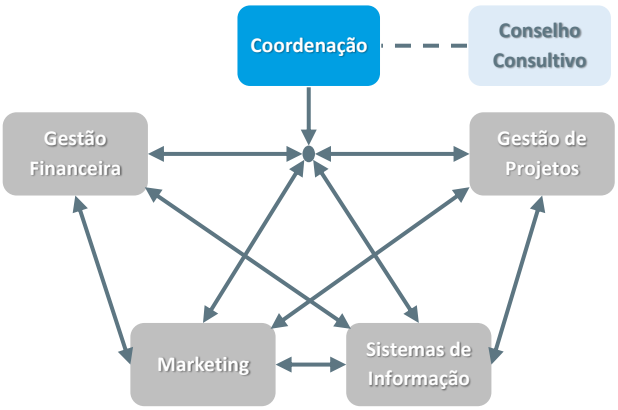
Em termos gerais, a criação do *Smart Office* deverá contribuir para a transformação dos Açores num DTI, garantido o estabelecimento de sinergias, o aumento da eficiência dos recursos e ações, bem como para a adequação da estratégia regional para o turismo. Para esse desiderato, existem duas dimensões que congregam as atribuições fundamentais do *Smart Office*: as tarefas internas e as tarefas externas. Em termos internos, incluem-se os atos de gestão que justifiquem a sua existência e atividade, bem como garantam a sua sustentabilidade. Em termos externos, contemplam-se as iniciativas que dizem respeito ao processo de transformação propriamente dito, tendo em conta a melhoria da experiência do turista, da gestão do destino e da sua promoção externa.

Tarefas Fundamentais na Dimensão Interna
• Ajustamento da estrutura organizacional e do modelo de funcionamento;
• Preparação do Plano de Atividades do *Smart Office*;
• Composição do Orçamento para atividade do *Smart Office*;
• Implementação do Plano de Ação Açores DTI;
• Procura ativa e atempada por fontes de financiamento para o Plano de Atividades e para o Plano de Ação Açores DTI;
• Criação e participação em projetos que permitam contribuir para a sustentação da atividade e para a prossecução dos objetivos do *Smart Office*;
• Dedicação focada à implementação do Plano de Atividades;
• Preparação dos Sistemas de Informação do *Smart Office* para a realidade DTI;
• Monitorização da plataforma Açores DTI;
• Interlocução direta com o Governo dos Açores;
• Integração das propostas, sugestões e recomendações do Conselho Consultivo nos planos internos e de desenvolvimento do conceito de DTI;
• Avaliação de desempenho e de resultados do *Smart Office*, bem como de todas as iniciativas e projetos implementados dentro do processo de transformação;
• Monitorização, avaliação e ajustamento do Plano de Ação Açores DTI.

Tarefas Fundamentais na Dimensão Externa

- Coordenação de iniciativas públicas e privadas no âmbito do processo de transformação;
- Articulação com a RIS3 Açores, potenciando o aproveitamento das mais valias competitivas regionais;
- Fomento à participação das empresas no desenvolvimento de projetos e novos produtos e serviços turísticos;
- Articulação entre empresas e sistemas de informação e telecomunicações, facilitando a transição tecnológica;
- Estímulo à administração digital e ao aumento da eficiência dos sistemas;
- Incentivo à mobilização, envolvimento e participação ativa, partilhada e cooperante da Comunidade;
- Apoio à estruturação da política de desenvolvimento turístico dos Açores;
- Contributo para a promoção turística do destino, baseada na utilização de tecnologia ao serviço dos agentes promotores;
- Envolvimento e acolhimento da participação interessada de departamentos relacionados com o urbanismo, meio ambiente, energia, segurança, transportes, entre outras funções estruturais.
- Mobilização do SCTA para o trabalho conjunto com o setor do turismo, visando uma transformação sustentada e fundamentada;
- Compilação e preparação de informação de apoio à tomada de decisão, tanto para a ação governativa, como para a atividade empresarial ou outras iniciativas de melhoria do destino;
- Contribuição ativa e partilhada com as quatro valências da quadrupla hélix para o progresso sustentado do setor do turismo.

A estrutura organizacional do *Smart Office* deve primar por duas componentes essenciais: 1) uma referência de coordenação e liderança, que funcione igualmente como ponto de ligação a elementos externos críticos, como o Governo dos Açores ou o Conselho Consultivo; e 2) uma organização em rede, que favoreça a intercolaboração e a criação de sinergias entre diversas unidades funcionais. Deste modo, propõe-se o modelo organizacional proposto contempla cinco funções fundamentais, às quais se adiciona o apoio do Conselho Consultivo.



Coordenação:

Tarefas-base:

- Gestão do funcionamento do *Smart Office*;
- Interlocução com agentes externos críticos;
- Articulação da rede de funcionamento interna;
- Preparação do Plano de Atividade e do Orçamento;
- Definição de KPI (Açores e o *Smart Office*);
- Monitorização, avaliação e ajustamento do Plano de Ação Açores DTI.

Competências requeridas:

- Liderança de equipas multidisciplinares;
- Conhecimento do setor do turismo dos Açores;
- Familiaridade com o conceito DTI;
- Interação com ferramentas tecnológicas;
- Gestão de projetos.

Gestão Financeira:

Tarefas-base:

- Preparação e gestão do Orçamento;
- Preparação da componente financeira de candidaturas e projetos;
- Articulação da aplicação de recursos financeiros com outros departamentos;
- Controlo e reporte da execução financeira de projetos com financiamento externos;
- Gestão de tesouraria, pedidos de pagamento e/ou reembolso.

Competências requeridas:

- Gestão financeira;
- Conhecimento de programas e sistemas de candidaturas a projetos financiados com fundos da União Europeia (e.g., Horizon 2020; INTERREG MAC);
- Gestão orçamental de múltiplos projetos (ótica parcelar e ótica integrada).

Gestão de Projetos:

Tarefas-base:

- Preparação de candidaturas para novos projetos;
- Implementação de projetos-piloto;
- Execução prática do Plano de Ação Açores DTI;
- Criação de iniciativas conjuntas com diferentes *stakeholders*;
- Articulação com a RIS3 Açores;
- Articulação da implementação e gestão de projetos com outros departamentos.

Competências requeridas:

- Gestão de projetos complexos e faseados;
- Conhecimento do setor do turismo dos Açores;
- Familiaridade com o conceito DTI.

Marketing:

Tarefas-base:

- Plano de promoção e comunicação do DTI Açores (para o mercado interno);
- Promoção dos Açores como destino turístico, em articulação com a ATA;
- Trabalho de relações públicas e organização de eventos;
- *Branding*, comunicação e promoção de projetos;
- Estudos de mercado (com base em *web analytics*).

Competências requeridas:

- Marketing digital;
- *Social media*;
- *Branding*;
- Promoção turística.

Sistemas de Informação:

Tarefas-base:

- Suporte à infraestrutura de tecnologias de informação;
- Apoio à implementação de novas ferramentas e tecnologias;
- Gestão da plataforma de inteligência turística;
- Análise de dados e produção de reportes;
- Apoio à formulação e avaliação de projetos.

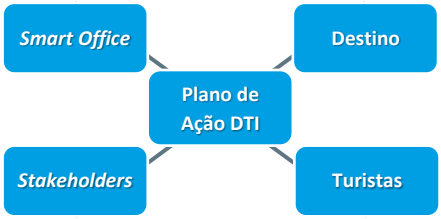
Competências requeridas:

- *Web analytics*;
- Conhecimento de normas e *frameworks* de segurança;
- Administração de redes e gestão de acessos;
- Conhecimento do funcionamento de sistemas integrados de informação e *Internet of Things* (IoT).

3.5. Sistema de Monitorização e Avaliação

Os modelos mais formais de transição para DTI preveem a implementação de sistemas de monotorização e de avaliação de todo o processo (AENOR, 2016). A utilização destes mecanismos visa uma análise sistemática do trabalho de desenvolvimento, de modo a aferir objetivamente o grau de cumprimento das metas propostas, bem como a identificação de medidas corretivas a adotar em diferentes fases. Para os Açores, o sistema de monitorização e avaliação está estruturado em função do modelo proposto para o processo de transição, procurando o acompanhamento sistematizado de variáveis críticas (Tabela 1).

Tabela 1. *Estrutura proposta para o sistema de monitorização e avaliação do processo de transformação dos Açores em DTI*

Sistema de Monitorização e Avaliação		
Dimensões		
Tipologias	**Quantitativa:** • Mensurar os resultados. • Medir o desempenho atingido face aos objetivos definidos.	**Qualitativa:** • Fornecer inputs interpretativos. • Descrever efeitos não mensuráveis. • Apresentar argumentos que justifiquem ou complementem os dados quantitativos.
Critérios	• **Relevância:** grau de adequação à realidade (destino/mercado) e ao contexto (implementação do conceito DTI). • **Eficácia:** verificação do cumprimento de objetivos previamente definidos. • **Eficiência:** relação entre os recursos utilizados e os resultados obtidos (minimização do custo; otimização de recursos). • **Impacto:** produção de alterações face à situação inicial (positivas ou negativas) • **Sustentabilidade:** capacidade de manter o impacto no futuro, considerando variáveis económicas, sociais, institucionais e ambientais.	
Reportes	***Reporting* Sazonal (Calendário IATA)** • **Época Alta** (aproximadamente abril a outubro). • **Época Baixa** (aproximadamente novembro a março). • **Consolidação anual** (janeiro a dezembro).	
Efeitos	• Cumprimento de objetivos e ações. • Medidas corretivas, preventivas ou de eliminação. • Alterações em objetivos, medidas, ações ou KPI. • Introdução de novos objetivos, medidas, ações ou KPI.	
Âmbito	**Monitorização** • Acompanhar permanentemente a execução. • Permitir decisões em tempo real. • Verificar se a implementação está a ser a correta.	**Avaliação** • Aferir o cumprimento de objetivos. • Medir os impactos produzidos. • Validar a estratégia e a ação.

Este modelo contempla uma aferição completa e transversal do trabalho a desenvolver, que, embora se possa revestir de alguma complexidade, está preparada para ser sucinta e objetiva. Uma das suas grandes mais-valias é o facto de integrar as cinco dimensões motrizes que estarão na base do processo: 1) o plano de ação DTI, apresentado neste documento; 2) o *Smart Office*, cujo trabalho estará focado na liderança do processo de transformação; 3) os *stakeholders* envolvidos neste processo, que são peças determinantes para a mobilização de recursos, vontades e iniciativas; 4) o próprio destino como um todo, refletindo o desempenho do setor de forma integrada; e 5) os turistas, que são os

utilizadores por excelência de todo o sistema. A evolução e a performance de cada uma destas dimensões deverá ser monitorizada e avaliada, permitindo uma análise crítica aos impactos que daí advêm, sobretudo aqueles que estão relacionados com o novo sistema de inteligência turística regional.

Adicionalmente, o modelo perspetiva que se utilizem critérios e métodos quantitativos e qualitativos. Por um lado, privilegia-se a objetividade e a capacidade de demonstração mensurável, enquanto, por outro lado, se contempla a possibilidade aferição mais interpretativas, sobretudo de aspetos de mais difícil mensuração.

Para além dos critérios a atender e dos efeitos a analisar, o sistema proposto define, ainda, um mecanismo de *reporting*, que deverá ser assegurado pelo *Smart Office*, de modo a que se proceda a uma avaliação recorrente e periódica.

A Tabela 2 apresenta elementos críticos a ter em consideração ao longo do processo de monitorização e avaliação, discriminando em função da componente em causa. Estes elementos servirão de base operacional, orientando o trabalho da equipa técnica do *Smart Office* e a aferição do cumprimento dos objetivos propostos.

Tabela 2. *Elementos críticos a considerar nos processos de avaliação e de monitorização*

	Monitorização	Avaliação
Plano DTI	• Implementação de medidas (corretamente) • Necessidade de ajustes imediatos ao plano de ação • Necessidades de financiamento	• Grau de cumprimento do plano • Grau de impacto das medidas do plano • Alterações ao plano
Smart Office	• Modelo de funcionamento e governança • Relacionamento com terceiros • Execução orçamental • Execução do plano de atividades • Obstáculos, desafios e debilidades	• Eficiência da estrutura • Impacto no setor do turismo • *Stakeholders* envolvidos • Recursos financeiros mobilizados • Projetos desenvolvidos • Ações realizadas
Destino	• Evolução de KPI (e.g., taxa de ocupação) • Integração de serviços (e.g., transportes) • Funcionamento e utilização da plataforma DTI • Preservação do território	• Melhoria da acessibilidade • Notoriedade como destino inteligente • *R.o.I.* do marketing digital • Sustentabilidade
Turistas	• Utilização de novas aplicações, plataformas, etc. • Recolha de dados de turistas • Mapeamento de circulação e comportamento	• Avaliação de KPI (e.g., estada média) • Grau de satisfação • Consumo
Stakeholders	• Envolvimento • Comprometimento • Novas práticas • Utilização de dados	• Impacto de novas soluções • Número de envolvidos • Investimento em novas soluções • Utilização de TIC

Por fim, o sistema de avaliação e monitorização do processo é completado com a integração de um quadro de KPI (Tabela 3) que facilita não só a medição do cumprimento de objetivos, mas sobretudo permite a aferição do grau de evolução dos Açores no percurso de transformação em DTI. Este quadro de KPI está estruturado considerado as cinco dimensões a analisar em todo o processo, contemplando, ainda os quatro eixos fundamentais dos DTI, em função da estratégia e do modelo proposto neste plano de ação. Note-se que, contudo, este quadro de KPI não integra elementos de avaliação mais genérica à performance do destino (e.g., estada média; RevPar, taxa de ocupação;

receitas turísticas), focando-se, sobretudo, em indicadores relativos à componente tecnológica e inovadora, que resultarão da aplicação do plano de ação proposto. Assim, essa componente pode até ser integrada num modelo de avaliação mais lato e de maior profundidade no que diz respeito à avaliação do destino como um todo.

Tabela 3. *Quadro de KPI a acompanhar no processo de transformação dos Açores em DTI*

Dimensão		KPI
Plano DTI	Governação	• Valor do investimento em soluções de inteligência turística • # de planos de ação setoriais (nas áreas DTI) implementados • # de ações comunicacionais e de sensibilização realizadas • # de entidades públicas envolvidas no processo • # de ações do plano DTI implementadas
	Inovação	• # de empresas que adotaram novas tecnologias • # de situações corrigidas/melhoradas na Administração Pública • # de negócios inovadores no turismo • % de empresas baseadas na *cloud* e em *ecommerce* • Valor de investimento privado em novos projetos turísticos • Valor de investimento em projetos de I&D • # de projetos de I&D (+i) entre empresas e entidades do SCTA • # de projetos internacionais desenvolvidos na UAc no setor do turismo • # iniciativas promocionais inovadoras
	Tecnologia	• % do território coberta com rede móvel • # spots de *wi-fi* gratuito • # serviços e recursos sensorizados • # de *smart tools* conectadas a serviços/atrações turísticas • # de soluções tecnológicas integradas com a plataforma de inteligência • # utilizadores da plataforma • # utilizadores da app do visitante • # de serviços públicos integrados com *smart tools*
	Acessibilidade	• % do território com acessibilidade universal • # de empresas a comercializar produtos de turismo acessível • # de soluções tecnológicas para a acessibilidade • # de websites turísticos validados com *W3C Web Accessibility Initiative* • # de ações de correção de limitações na acessibilidade
	Sustentabilidade	• # áreas protegidas com visitação controlada • # de soluções tecnológicas implementadas ao serviço do ambiente • # utilizadores do sistema intermodal de transportes públicos • # de municípios a dotar os princípios do *Urban Waste* • # de empresas com planos de eficiências energética • # de iniciativas de proteção e valorização da cultura regional
Smart Office		• Valor dos recursos financeiros mobilizados • # de iniciativas e atividades desenvolvidas • # projetos tecnológicos implementados • # de projetos internacionais como parceiros
Stakeholders		• # de *stakeholders* envolvidos no processo de transformação • # de atividades económicas • # de recomendações emitidas pelos grupos de trabalho • # de stakeholders envolvidos em cada ilha
Destino		• *R.o.I.* (marketing digital) • # visitantes no website • # seguidores nas redes sociais • # de *blog posts*, artigos e menções em publicações web
Turistas		• Grau de satisfação • # de turistas a utilizar *smart tools* • Valor gasto em ou através de *smart tools*

smartdest
DESTINO TURÍSTICO INTELIGENTE

4. Projeto-Piloto Praia da VItória

Em virtude da seu paradigma económico, social, turístico e tecnológico atual, o concelho da Praia da Vitória foi selecionado para a implementação de ações-piloto com vista à obtenção de resultados práticos no que concerne ao início de um processo de conversão dos Açores num DTI. Na prática, este projeto-piloto servirá para exemplificar o que se pretende no futuro, incorporando ainda o intuito de testar algumas soluções conforme é apanágio deste tipo de processo. Não obstante ter sido estruturado um documento específico para organizar, descrever e orientar as atividades a implementar na Praia da Vitória, faz sentido apresentar os traços gerais desse trabalho neste plano de ação, assumindo o efeito de demonstração de aplicação prática.

O *Portugal City Brand Ranking 2019*, um estudo da consultora Bloom Consulting que hierarquiza o desempenho e o impacto da marca dos 308 municípios do País, demonstra que a Praia da Vitória concentra um importante papel no que concerne ao desenvolvimento económico, social e turístico dos Açores. Em termos globais, o concelho posicionou-se em 5.º lugar no ranking regional (Açores), tendo conquistado o 6.º lugar na dimensão 'Negócios' e o 5.º lugar nas dimensões 'Visitar' (Turismo) e 'Viver'. Adicionalmente, há uma visão política e institucional que destaca a cultura (onde se inclui o património, as festividades e a gastronomia) e a natureza como os principais produtos turísticos da ilha Terceira e da Praia da Vitória, os quais deverão ser complementados através de vários outros recursos locais. Paralelamente, o Terceira Tech Island, que tem dado um contributo fundamental na formação de programadores na Terceira, está alinhado com o objetivo de tornar a ilha num *hub* tecnológico, captando investimento externo e criando as condições ideais para se tornar num centro atrativo para o desenvolvimento empresarial no setor tecnológico. Há, pois, elementos bastante aliciantes para a implementação experimental do conceito de DTI neste contexto.

É de notar que o projeto-piloto para a Praia da Vitória seguiu uma metodologia própria, congregando um esforço de estruturação estratégica de raiz, incluindo a definição de objetivos estruturais específicos. Os princípios desse trabalho sustentaram-se nas definições gerais para os Açores, ajustando-se à realidade específica da Praia da Vitória e ao seu potencial turístico e tecnológico. Deste modo, o desenvolvimento do projeto-piloto para a Praia da Vitória alinhou-se com as grandes linhas de orientação técnica de planeamento de DTI, onde devem ser consideradas, de forma muito particular, as especificidades de cada destino, bem como a sua contextualização na economia do turismo.

4.1. Natureza e Objetivos do Projeto-Piloto

Com o projeto-piloto pretende-se fomentar vínculos e sinergias entre as empresas e os centros de investigação com a finalidade de melhorar o sistema de inteligência turística na Praia da Vitória. Este estímulo à colaboração entre duas dimensões da quadrupla hélix contribuirá, potencialmente, para um incremento de trabalhos colaborativos no desenvolvimento e implementação de novas soluções com base em TIC. Estarão, assim, criadas condições para o impulso a novas iniciativas empresariais orientadas para a construção de soluções

tecnológicas aplicadas ao processo de transformação do concelho num DTI. Perspetiva-se que esse possa ser o ponto de partida, que contagie toda a Região para um processo mais alargado e de cariz estrutural.

Com base no detalhado diagnóstico realizado aos Açores, o desenvolvimento do projeto-piloto para a Praia da Vitória incluiu a definição de uma estratégia integral de conversão do concelho em DTI. Abrangeu, assim, o levantamento, o diganóstico e a avaliação da situação de referência, com identificação das entidades relevantes para o processo, bem como a identificação de soluções tecnológicas já existentes. Em função das limitações, potencialidades e necessidades identificadas nos vários elos da cadeia de valor do turismo no que se referente ao sistema de inteligência turística, mas também considerando as condicionantes de aplicação do próprio projeto-piloto (de cariz, sobretudo, experimental), foram propostas novas soluções tecnológicas, devidamente fundamentas e integradas contextualmente nos padrões do mercado regional. Este trabalho resultou na elencagem de um total de 25 medidas e de 12 projetos tecnológicos específicos para o concelho.

Em termos gerais, considerando a análise à realidade particular da Praia da Vitória, o projeto-piloto, como elemento de ignição do seu processo de conversão em DTI, procura contribuir para o cumprimento de quatro grandes objetivos estratégicos, que balizam e orientam a atuação dos *stakeholders* neste contexto:

1. Melhorar a governação turística do destino

As indicações recolhidas junto dos *stakeholders* apontam para uma fraca colaboração público-privado, assim como para a falta de uma estratégia para o turismo a nível local. Sendo a governação de um destino turístico um elo fundamental nos modelos dos DTI, tanto para o processo de conversão, como para a garantia do sucesso do modelo no futuro, torna-se imprescindível alinhar os diferentes interesses e atuações em torno de uma visão, missão e objetivos comuns, fomentando uma liderança participativa com os diferentes agentes públicos e privados.

2. Dotar a cidade da Praia da Vitória de *Smart Tools*

O ambiente citadino da Praia da Vitória, alimentado com o programa de *smart city* em vigor, constitui inúmeras oportunidades para qualificar a cidade da Praia da Vitória com ferramentas de turismo inteligente - as *smart tools* -, capazes de oferecer aos novos turistas "tecnológicos" e "digitais" serviços adequados às suas necessidades - ágeis, *on time*, *in loco* e com qualidade. Estas ferramentas, a exemplo dos *tomis* interativos, imbuídos no ambiente do destino, permitirão projetar a Praia de Vitória, em especial a cidade, como um destino turístico inovador. Adicionalmente, estas ferramentas possibilitarão o estudo dos fluxos turísticos.

3. Qualificar os recursos turísticos

Em linha com o posicionamento desejado para o destino «Açores», a Praia da Vitória assume-se como um destino de Natureza, complementado com a oferta cultural. Adicionalmente, a baía da Praia da Vitória confere oportunidades para o desenvolvimento do turismo náutico e do produto sol e mar. A inovação e a tecnologia, aliados aos princípios da sustentabilidade, eixos basilares de um DTI, devem ser forças motrizes na qualificação dos recursos turísticos, permitindo a conetividade de *gadgets* e a *sensorização* de forma a conceder experiências com recurso, por exemplo, à AR.

4. Melhorar a disponibilização de informação turística

A disponibilização de informação turística de forma adequada é um fator importante na tomada de decisão de um turista de viajar para um determinado destino. A informação turística sobre o concelho da Praia da Vitória deverá ser melhorada, recorrendo, por um lado, às potencialidades das tecnologias e à inovação, e, por outro, baseando-se em boas práticas já devidamente testadas. O *website* e a *app* para dispositivos móveis são alguns exemplos de ferramentas que carecem de melhorias, tanto ao nível do grafismo, como na disponibilização da informação referente aos recursos e às experiências turísticas disponíveis no destino.

4.2. Enquadramento Estratégico

Na fase de planeamento estratégico do projeto-piloto, foi considerada a coordenação com a estratégia municipal e regional para o desenvolvimento do setor turístico. Esta é uma componente crítica, uma vez que a orientação estrutural do processo de conversão em DTI deve estar articulada com a estratégia geral do destino para o setor do turismo (Segittur, 2015; Invat.tur, 2015).

O PEMTA (IPDT, 2016) define a estratégia para o desenvolvimento do turismo dos Açores e orienta a atuação de todos os *stakeholders* regionais, incluindo o poder autárquico. Naquele documento está previsto que o destino «Açores» deverá ser desenvolvido, consolidado e promovido como um todo, não obstante se devam explorar as características e os recursos diferenciadores de cada ilha, de forma a construir e promover uma experiência única em cada uma delas. Esta foi uma preocupação constante em todo o desenvolvimento do projeto-piloto, visando o respeito pela estratégia regional, a valorização da componente local e a potenciação do sistema de inteligência turística numa evolução iniciada de forma muito localizada e circunscrita (no concelho da Praia da Vitória), mas que se espera que venha a abranger toda a Região.

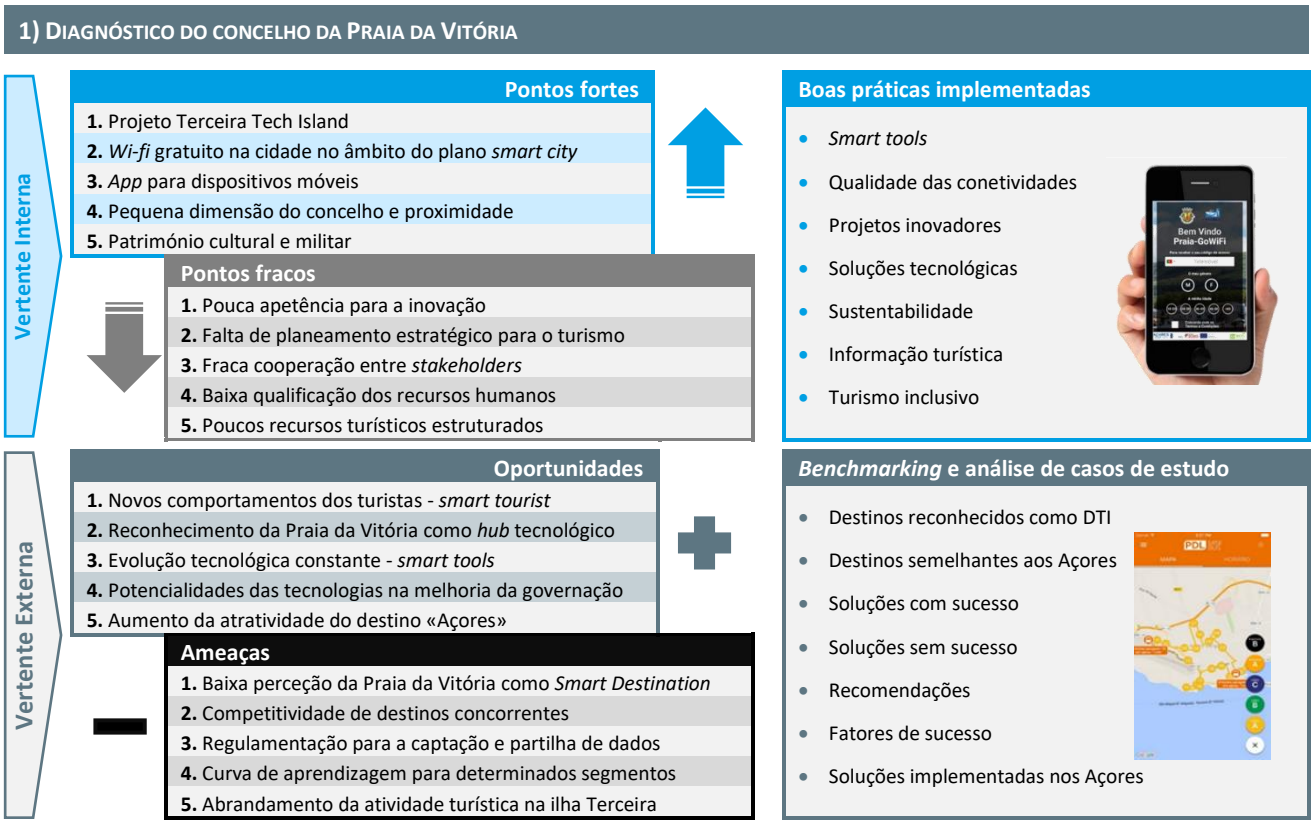
A promoção dos Açores, enquanto destino turístico, tem estado sob a responsabilidade da ATA, seguindo uma estratégia específica para posicionar a Região como um destino de natureza. ***Azores, Certified by Nature*** é a campanha mais recente e está profundamente relacionada com esse desígnio. Não só coloca a natureza como o produto prioritário para o desenvolvimento do turismo nos Açores, como também suporta os princípios de turismo sustentável. Baseia-se tanto em experiências ativas como em atividades contemplativas, agilizando uma comunicação para vários públicos-alvo. Esta campanha faz parte da estratégia do Governo Regional dos Açores para a promoção interna e externa da Região, bem como para o seu desenvolvimento estrutural, não apenas enquanto destino turístico, mas também como produtor de bens e serviços de qualidade e de elevado valor ambiental.

Estes esforços têm sido consequentes no crescimento efetivo da procura turística, mas também na projeção e no reconhecimento internacional dos Açores enquanto destino turístico de natureza, de aventura e sustentável, atrativo para visitar e também para investir. Para além dos prémios referentes à sustentabilidade do destino, são vários os destaques da imprensa internacional e as distinções com referência à excelência da qualidade das experiências, dos produtos e dos recursos turísticos da Região. Acresce que as decisões de investimento privado se têm alinhado com estas linhas-mestras, estabelecendo sinergias e fatores potenciadores da consolidação de toda a estratégia.

Neste contexto, seguindo as boas práticas e as recomendações que se destacam na literatura de referência, a conversão do concelho da Praia da Vitória em DTI não deverá suscitar o aparecimento de uma identidade individualizada e isolada, mas sim alavancar a marca já existente para o destino «Açores» e, nesse processo, valorizar o marketing

territorial do próprio concelho. As ações a desenvolver na Praia da Vitória deverão ser delineadas segundo o posicionamento desejado para a Região Autónoma dos Açores, criando sinergias e benefícios para os gestores do destino, para todos os *stakeholders* e para os visitantes.

Figura 5. *Processo de planeamento estratégico para a conversão da Praia da Vitória em Destino Turístico Inteligente*



A construção do projeto-piloto para a Praia da Vitória considerou cuidadosamente todos estes fatores. O processo de planeamento estratégico (Figura 5) seguiu um método coerente com esse objetivo, partindo de um diagnóstico detalhado e de pressupostos de base, visando a construção de um plano de ação muito concreto que permitisse a introdução de um novo paradigma na gestão da inteligência turística no concelho e na Região.

4.3. Proposta de Plano de Ação na Área-Piloto

A estruturação de um plano de ação para a conversão de um território em DTI reveste-se de elevada complexidade. Para atingir os objetivos estratégicos definidos e os preceitos desejados, deverão ser definidas ações específicas focadas num determinado setor, assim como um conjunto de medidas transversais a várias áreas da governação e a vários setores de atividade socioeconómica. Exige, por isso, uma colaboração e uma cooperação de todos os agentes intervenientes, bem como dos potenciais *stakeholders* que podem ser envolvidos no processo.

Em virtude desse requisito contextual, a estruturação do processo de conversão da Praia da Vitória foi particularmente influenciada pelos alertas da Invat.tur (2015) no que concerne à preparação dos processos de conversão em DTI. São diretrizes que devem ser consideradas *a priori*, pois têm um impacto determinante na efetivação de todo o trabalho, desde as definições estratégicas até à dimensão de implementação prática:

- A conversão para DTI é um processo paulatino, que envolve projetos-piloto, testes e análise de resultados, e não uma transformação rápida;
- Não basta adquirir e aplicar infraestruturas de TIC e ferramentas tecnológicas. O destino, como um todo, deve estar também (e sobretudo) imbuído num processo de mudança a nível estratégico, de alteração de mentalidade e cultura empresarial, capacidade de inovar e gerar novos modelos de negócio, etc.;
- Deve existir um elevado grau de envolvimento e corresponsabilização do setor privado na gestão do destino a nível local, devendo ser evitada a dependência de fundos públicos, bem como deverá ser tomada maior atenção à relação custo-benefício de cada ação;
- As iniciativas a implementar devem ser testadas previamente em provas de conceito e deve estar assegurada a viabilidade e continuidade dos projetos-piloto.

Dada a complexidade inerente a todo o processo, reforça-se a necessidade de haver um acompanhamento permanente aos projetos e ações implementadas. Destaca-se, ainda, a imprescindibilidade de uma forte e comprometida liderança dos órgãos de governação do destino, uma das questões mais críticas e que tem implicações diretas no sucesso do processo. Apesar de não existir um modelo ótimo de liderança, visto que há casos bem-sucedidos com abordagens *bottom-up* e *top-down*, há a necessidade de haver uma intervenção firme e ativa, bem como uma governação estável para que a transição ocorra com sucesso.

Seguindo as boas práticas recomendadas pela Segittur (2015), bem como o modelo de referência proposto, as ações e as medidas do plano de ação enquadram-se segundo os quatro eixos de desenvolvimento dos DTI, acrescendo o âmbito da Governação, dada a sua importância capital naquele modelo. Adicionalmente, é indicado em qual (ou quais) objetivo(s) estratégico(s) impacta cada ação ou medida definida. Desta forma, fica visível a relevância e a adequabilidade de cada ação ou medida no cumprimento da estratégia definida.

Importa salientar que este não é um plano exaustivo e detalhado, pois assume como necessária uma auscultação exaustiva de todos os *stakeholders*, de modo a estudar pormenorizadamente a viabilidade e a adequação de cada ação proposta. Consequentemente, o plano de ação prevê a sua própria evolução, tal como o preconizado nas boas práticas de planeamento de DTI. Ademais, esta é uma iniciativa circunscrita à condição de projeto-piloto e sujeita às condicionantes do projeto SMARTDEST, embora se reconheça o potencial de escalabilidade e de contágio para uma transformação plena de toda a Região.

Estrutura do Plano de Ação - Projeto-Piloto para a Praia da Vitória

Eixo de Desenvolvimento	Medidas	Objetivo Estratégico
GOVERNAÇÃO CONSTRUTO TEÓRICO DE REFERÊNCIA: Definir e implementar estratégias e modelos de desenvolvimento no destino, promovendo a participação social e a colaboração público-privada	1) Elaborar o Plano Estratégico para o Desenvolvimento Turístico Inteligente da Praia da Vitória.	**OE 1** OE 2 OE 3 OE 4
	2) Incorporar os princípios subjacentes a um DTI nos restantes planos municipais.	**OE 1** OE 2 OE 3 OE 4
	3) Criar plataformas de colaboração público-privada entre os *stakeholders* do concelho, em articulação com o Greenteam da ilha Terceira (no âmbito da certificação dos Açores em Destino Sustentável).	**OE 1** OE 2 OE 3 OE 4
	4) Desenvolver da Administração Eletrónica na Câmara Municipal da Praia da Vitória.	**OE 1** OE 2 OE 3 OE 4
	5) Formar os colaboradores da autarquia para os aspetos relacionados com Destino Turístico Inteligente.	**OE 1** OE 2 OE 3 OE 4
INOVAÇÃO CONSTRUTO TEÓRICO DE REFERÊNCIA: Incrementar o valor com base no conhecimento em todos os elos da cadeia de valor	1) Melhorar a disponibilização de informação turística digital sobre a Praia da Vitória nos principais canais institucionais (Câmara Municipal e VisitAzores).	OE 1 OE 2 OE 3 **OE 4**
	2) Incrementar a interação entre os intervenientes da quadrupla hélice.	**OE 1** OE 2 OE 3 OE 4
	3) Fomentar a penetração das TIC's nas empresas do setor turístico.	OE 1 **OE 2** **OE 3** OE 4
	4) Promover a realização de projetos de I&D em contexto empresarial em parceria com Centros de Investigação.	**OE 1** **OE 2** OE 3 OE 4
	5) Reforçar a qualificação dos recursos humanos das empresas do setor turístico.	**OE 1** OE 2 OE 3 OE 4
TECNOLOGIA CONSTRUTO TEÓRICO DE REFERÊNCIA: Implementar infraestruturas de informação e comunicação e ferramentas necessárias para a gestão dos destinos e empresas	1) Desenvolver a *sensorização* do concelho para melhorar a gestão turística.	**OE 1** OE 2 OE 3 OE 4
	2) Criar automatismos e mecanismos para a recolha e análise de dados (*big data*).	**OE 1** OE 2 OE 3 OE 4
	3) Disponibilizar dados aos *stakeholders* (*open data*).	**OE 1** OE 2 OE 3 OE 4
	4) Criar uma plataforma *Smart Destination* para a gestão do destino.	**OE 1** OE 2 OE 3 OE 4
	5) Incrementar a utilização de ferramentas tecnológicas para valorizar as experiências turísticas.	OE 1 **OE 2** **OE 3** OE 4
SUSTENTABILIDADE CONSTRUTO TEÓRICO DE REFERÊNCIA: Garantir o equilíbrio entre o crescimento económico e a preservação do ambiente, da cultura e da sociedade	1) Incrementar a utilização de energias de fontes renováveis.	**OE 1** OE 2 OE 3 OE 4
	2) Realizar campanhas a favor da sustentabilidade para os turistas e residentes.	**OE 1** OE 2 OE 3 OE 4
	3) Melhorar a eficiência da gestão energética nos edifícios e nos espaços públicos.	**OE 1** OE 2 **OE 3** OE 4
	4) Aumentar a interação entre a população local e os turistas para valorizar a experiência turística e a uma atitude pró-turismo.	**OE 1** OE 2 **OE 3** OE 4
	5) Acompanhar a evolução da sustentabilidade através de um sistema de indicadores.	**OE 1** OE 2 OE 3 OE 4
ACESSIBILIDADES CONSTRUTO TEÓRICO DE REFERÊNCIA: Promover a liberdade de escolha a todas as pessoas sem condicionalismos ou impedimentos	1) Adaptar os transportes públicos a pessoas com mobilidade reduzida.	**OE 1** OE 2 OE 3 OE 4
	2) Qualificar os recursos turísticos para acessibilidade plena a todos os turistas.	OE 1 OE 2 **OE 3** OE 4
	3) Elaborar um guia turística adaptado, áudio-guias e guias de sinal.	**OE 1** OE 2 OE 3 OE 4
	4) Adaptar os meios de informação turística às normas de acessibilidades (*website*, *app* e postos de informação turística).	OE 1 OE 2 OE 3 **OE 4**
	5) Desenvolver rotas de turismo acessível, aproveitando o património cultural e militar do concelho.	OE 1 OE 2 **OE 3** OE 4

Potenciais Soluções Iniciais

Projeto n.º 1 — *Website* de informação turística

Tipologia: Software Hardware

Eixos: Inovação Tecnologia Sustentabilidade Acessibilidade

Necessidade

A atual secção de turismo do *website* da Câmara Municipal da Praia da Vitória carece de melhorias substanciais, uma vez que apresenta um visual desadequado e pouco apelativo. Adicionalmente, a informação sobre a oferta turística encontra-se pouco estruturada e acessível. Está apenas disponível em dois idiomas (Português e Inglês), sendo necessária adequá-la a novos padrões de qualidade.

Principais funcionalidades/requisitos

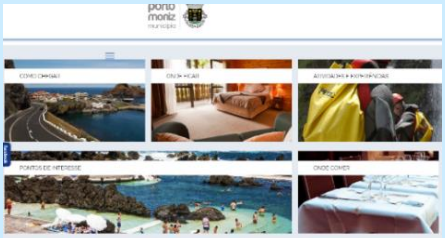
- Visual inovador e apelativo;
- Disponibilização da informação em mais idiomas;
- Informação sobre a oferta turística atualizada, em interligação com o *website* Visit Azores;
- Acessível e inclusivo;
- Recolha de dados sobre os visitantes.

Benefícios para a *inteligência* do destino

- Promoção do concelho enquanto destino turístico inteligente;
- *Engagement* do turista na fase de planeamento da viagem;
- Perfil sociodemográfico e preferências dos visitantes do *website;*
- Disponibilização de informação turística em formato digital.

Benchmark

Website da Câmara Municipal de Porto Moniz



Projeto n.º 2 — Aplicação para dispositivos móveis

Tipologia: Software Hardware

Eixos: Inovação Tecnologia Sustentabilidade Acessibilidade

Necessidade

Apesar da aplicação Tour Praia ter informações relevantes sobre a oferta turística do concelho da Praia da Vitória, esta carece de funcionalidades que permitam tornar a aplicação numa verdadeira *smart tool*, ideal para os amantes da tecnologia. A aplicação deverá tornar-se numa ferramenta imprescindível para uma experiência única e personalizada, capaz de conectar-se com outras *smart tools* do destino.

Principais funcionalidades/requisitos

- Áudio guias para os principais recursos turísticos;
- Leitor de códigos QR;
- Localização por GPS;
- Gestão de filas de espera;
- Informação sobre a oferta turística, em interligação com os *websites* da Câmara Municipal e Visit Azores;
- Oferta turística de acordo com a proximidade (*beacons*).

Benefícios para a *inteligência* do destino

- Melhoria da experiência turística;
- Recolha de dados;
- Disponibilização de informação turística em formato digital;
- Disponibilização de informação atualizada;
- Interligação com as empresas;
- Dispersão da procura turística.

Benchmark

Aplicação da Câmara Municipal da Ribeira Grande

Projeto n.º 3 | Quiosques interativos

Tipologia: Software **Hardware**

Eixos: Inovação **Tecnologia** Sustentabilidade Acessibilidade

Necessidade

Os quiosques interativos são excelentes ferramentas para melhorar o ambiente citadino e tecnológico da cidade, para além de serem ferramentas importantes para a conexão com os *gadgets* do turista (funcionando como *hotspots* e permitindo a recolha de dados), e para a disponibilização da informação turística e de outros serviços existentes. O concelho da Praia da Vitória não dispõe de quiosques interativos.

Principais funcionalidades/requisitos

- Ligação à internet;
- Ligação às redes sociais e correio eletrónico;
- Câmara fotográfica;
- Conexão aos *gadgets*;
- *Design* e grafismo apelativo, inserido no ambiente;
- Informação atualizada sobre a oferta turística e serviços.

Benefícios para a *inteligência* do destino

- Disponibilização de informação turística em formato digital;
- Disponibilização de informação atualizada;
- Interligação com as empresas;
- Fonte de receitas com publicidade;
- Ambiente inovador e tecnológico na cidade;
- Recolha de dados.

Benchmark

Cidade de Lisboa

Projeto n.º 4 | Agenda cultural digital

Tipologia: **Software** Hardware

Eixos: **Inovação** **Tecnologia** **Sustentabilidade** Acessibilidade

Necessidade

A agenda cultural digital disponível no *website* da Câmara Municipal da Praia da Vitória, para além de estar desatualizada, não dispõe de funcionalidades básicas que permitem qualificar a experiência dos *smart tourists*. Num destino turístico com uma oferta cultural rica, cria-se uma oportunidade única para desenvolver uma agenda cultural digital para o concelho da Praia da Vitória.

Principais funcionalidades/requisitos

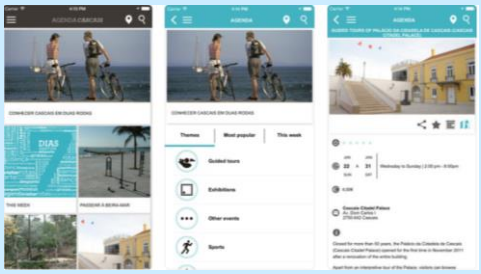
- Área restrita aos promotores dos eventos;
- Informações sobre o evento (descrição, horário e imagens);
- Compra de bilhetes *online*;
- Emissão e leitura de bilhetes eletrónicos;
- Notificações sobre os eventos;
- Criação de agenda individual com eventos desejados.

Benefícios para a *inteligência* do destino

- Promoção da sustentabilidade cultural e ambiental;
- Disponibilização de informação turística em formato digital;
- Recolha de dados sobre as preferências dos turistas;
- Aumento da procura;
- Melhoria da imagem do destino;
- Gestão da oferta turística cultural.

Benchmark

App Agenda Cascais



Projeto n.º 5 — Rotas turísticas com recurso a códigos QR

Tipologia: Software Hardware

Eixos: Inovação Tecnologia Sustentabilidade Acessibilidade

Necessidade

O diagnóstico efetuado ao concelho da Praia da Vitória evidenciou, por um lado, o fraco aproveitamento da história e do património cultural local para qualificar a oferta turística cultural e, por outro, o potencial que estes têm para criar um produto turístico diferenciador dentro da Região Autónoma dos Açores, com recurso às novas tecnologias e ao *storytelling,* aliado ainda aos princípios da sustentabilidade ambiental e turística.

Principais funcionalidades/requisitos

- Ligação ao *website* da Câmara Municipal e ao Visit Azores;
- Áudio-guias;
- Recurso ao *storytelling*;
- Estruturas físicas adequadas ao ambiente envolvente;
- Possibilidade de recorrer à AR;
- Articulação com a equipa de gestão de produtos e recursos turísticos da Direção Regional do Turismo.

Benefícios para a *inteligência* do destino

- Qualificação da oferta turística cultural;
- Valorização da história e do património local;
- Sustentabilidade cultural, ambiental e socioeconómica;
- Recolha de dados sobre o perfil do turista;
- Melhoria da experiência turística;
- Valorização da imagem do destino (cultural e tecnológico).

Benchmark

Projeto Torres Code (Torres Novas)

Projeto n.º 6 — Aplicação de turismo cultural com recurso à realidade aumentada

Tipologia: Software Hardware

Eixos: Inovação Tecnologia Sustentabilidade Acessibilidade

Necessidade

A riqueza do património cultural e o contexto histórico do concelho da Praia da Vitória são recursos endógenos muito relevantes para posicionar a Praia da Vitória como um destino turístico cultural. Assim, estes deverão ser aproveitados para desenvolver uma aplicação para dispositivos móveis que incorpore recursos tecnológicos inovadores, como é o caso da AR.

Principais funcionalidades/requisitos

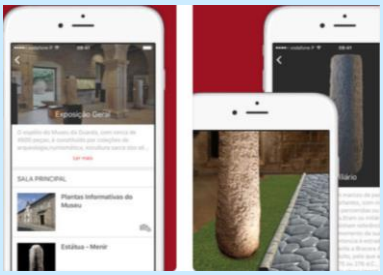
- Interligação com os *websites* institucionais;
- *Storytelling*;
- Informação sobre a história e o património cultural;
- Incorporação de recursos multimédia;
- Articulação com a equipa de gestão de produtos e recursos turísticos da Direção Regional do Turismo.

Benefícios para a *inteligência* do destino

- Valorização da oferta turística cultural;
- Melhoria da experiência dos *smart tourists*;
- Recolha de dados sobre os turistas;
- Ordenamento da oferta turística;
- Sustentabilidade cultural;
- Valorização da imagem do destino (cultural e tecnológico).

Benchmark

Aplicação do Museu da Guarda



Projeto n.º 7 — Menus digitais para restaurantes

Tipologia: Software Hardware

Eixos: Inovação Tecnologia Sustentabilidade Acessibilidade

Necessidade

O diagnóstico efetuado à Região Autónoma dos Açores e ao concelho da Praia da Vitória demonstram que o setor da restauração é um dos que carece maior intervenção estrutural, quer em termos de inovação e diferenciação, quer em termos de qualidade do serviço. A adoção de menus digitais nos restaurantes é uma solução atrativa para diferenciar e valorizar o serviço prestado.

Principais funcionalidades/requisitos

- Visualização do menu com fotografias;
- Escolha da ementa;
- Pagamento com recurso a QR Code ou Contactless;
- Encomenda ou reserva de refeições;
- Informação calórica e sobre os ingredientes;
- Utilização nos *tablets* do restaurante ou dos clientes.

Benefícios para a *inteligência* do destino

- Valorização do concelho como destino turístico inteligente;
- Recolha de dados sobre os consumidores e o setor da restauração;
- Valorização do setor da restauração;
- Melhoria da qualidade do serviço;
- Sustentabilidade ambiental (redução do uso de papel).

Benchmark

Restaurante Paladares da Quinta (Lagoa)

Projeto n.º 8 — Aplicação para os transportes públicos citadinos

Tipologia: Software Hardware

Eixos: Inovação Tecnologia Sustentabilidade Acessibilidade

Necessidade

Em termos de serviços de apoio, os transportes públicos também geram um consenso sobre a necessidade de qualificar este serviço. Dispondo a cidade da Praia da Vitória de um serviço de transportes públicos citadinos, a criação de uma aplicação para dispositivos móveis mostra-se relevante para que os seus utilizadores possam ter conhecimento, em tempo real, do posicionamento e dos tempos de espera.

Principais funcionalidades/requisitos

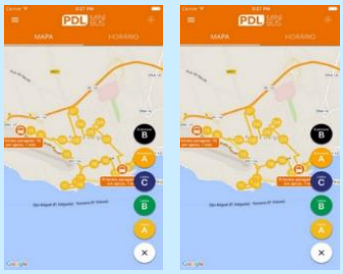
- Disponibilização dos tempos de espera;
- Visualização do posicionamento dos autocarros em tempo real;
- Informação sobre as rotas;
- Ligação com a *app* turística para mostrar informações dos recursos e serviços nas proximidades.

Benefícios para a *inteligência* do destino

- Valorização dos serviços de transporte público;
- Redução dos tempos de espera;
- Redução da insatisfação dos utilizadores;
- Redução do número de veículos a circular na cidade;
- Qualificação da experiência turística;
- Valorização do concelho como destino turístico inteligente.

Benchmark

App PDL Minibus (Ponta Delgada)



Projeto n.º 9 — *Sensorização* da cidade

Tipologia: Software Hardware

Eixos: Inovação Tecnologia Sustentabilidade Acessibilidade

Necessidade

A *sensorização* de um destino turístico é um processo crucial para a conversão em destino turístico inteligente. Permite a recolha e o processamento de dados para uma gestão eficiente e eficaz dos vários serviços e recursos públicos do destino (i.e., a criação de *inteligência*), como é o caso dos resíduos, dos transportes públicos, da água, do tráfego e da eletricidade, e para as tomadas de decisões racionais.

Principais funcionalidades/requisitos

- Recolha de dados automática;
- Processamento de dados;
- Ações racionais com base na informação processada;
- *Dashboard* com a performance dos serviços;
- Impacto no desempenho económico e sustentável do município.

Benefícios para a *inteligência* do destino

- Gestão eficiente e eficaz dos recursos públicos;
- Tomadas de decisões racionais;
- Diminuição dos gastos;
- Fomento da sustentabilidade;
- Desenvolvimento sustentável;
- Aumento da satisfação dos residentes e turistas.

Benchmark

Contentores de resíduos em Lisboa

Projeto n.º 10 — *Beacons* na cidade

Tipologia: Software Hardware

Eixos: Inovação Tecnologia Sustentabilidade Acessibilidade

Necessidade

Os *beacons* são dispositivos que permitem transmitir e recolher dados dos *smartphones* dos turistas. Em interligação com a *app* do destino, são muito relevantes para oferecer uma experiência turística personalizada, permitindo que, consoante a localização e a preferência dos turistas, sejam transmitidas a oferta turística nas proximidades, promoções ou produtos favoritos disponíveis.

Principais funcionalidades/requisitos

- Interligação com a *app* e *website* da Praia da Vitória;
- Transmissão de informação para os dispositivos móveis;
- Recolha de dados;
- Possibilidade de efetuar pagamentos;
- Navegação sem recurso a GPS;
- Área restrita a comerciantes.

Benefícios para a *inteligência* do destino

- Personalização da experiência turística;
- Conhecimento do perfil do turista;
- Aumento do consumo pelos produtos locais;
- Promoção dos recursos turísticos mais distantes do centro urbano;
- Melhoria da imagem do destino.

Benchmark

Jacksonville (Flórida, EUA)

Projeto n.º 11 Mapeamento dos fluxos turísticos

Tipologia: Software Hardware

Eixos: Inovação Tecnologia Sustentabilidade Acessibilidade

Necessidade

Uma das principais vantagens claramente identificadas dos destinos turísticos inteligentes é a sua capacidade que têm para conhecer aprofundadamente os fluxos turísticos e, desta forma, tomar decisões racionais para reajustar os mesmos às necessidades do destino. Com recurso ao *big data* recolhido dos *gadgets*, dos sensores e dos *beacons* instalados, será possível mapear os fluxos turísticos na Praia da Vitória.

Principais funcionalidades/requisitos

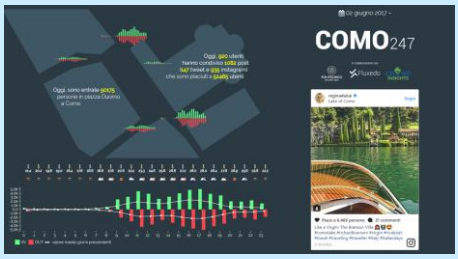
- Recolha de dados dos *gadgets* dos turistas, dos sensores e dos *beacons*;
- Mapa com os fluxos turísticos em tempo real;
- Tratamento de dados e produção de *outputs* por zonas e recursos;
- *Dashboard* com os principais indicadores.

Benefícios para a *inteligência* do destino

- Conhecimento dos fluxos turísticos do concelho;
- Conhecimento do perfil do turista;
- Planeamento e ordenamento turístico do destino;
- Gestão e preservação dos recursos turísticos;
- Desenvolvimento sustentável;
- Melhoria da imagem do destino.

Benchmark

Cidade de Como



Projeto n.º 12 Posto de turismo tecnológico e digital

Tipologia: Software Hardware

Eixos: Inovação Tecnologia Sustentabilidade Acessibilidade

Necessidade

Os postos de turismo são estruturas fundamentais para disponibilizar informação turística de qualidade e em vários idiomas aos visitantes do concelho. Tal como defende a Invat.tur (2015), os postos de turismo de um destino turístico inteligente devem estar equipados com ferramentas tecnológicas que permitem disponibilizar informação de qualidade, recolher dados e alugar *smart tools*, assim como dispor de uma imagem inovadora.

Principais funcionalidades/requisitos

- Imagem/design inovador;
- Inclusão de *smart tools* (quiosques, áudio-guias, etc.);
- Em articulação com a Direção Regional do Turismo e com o projeto para a renovação dos postos de turismo dos Açores;
- Informação sobre o destino disponível em várias línguas;
- Informação acessível para todos;
- Recolha automatizada de dados sobre os turistas.

Benefícios para a *inteligência* do destino

- Valorização do concelho como destino turístico inteligente;
- Presença de *smart tools* no destino;
- Mais e melhor informação disponível sobre o destino;
- Qualificação da experiência turística;
- Melhoria da imagem do destino;
- Aumento da satisfação dos turistas.

Benchmark

Lojas interativas do Turismo do Porto e Norte de Portugal

smartdest
DESTINO TURÍSTICO INTELIGENTE

5. Referências

- AENOR (2016). *Sistema de gestión de los destinos turísticos inteligentes. Requisitos. Norma espanhola UNE 178501 elaborada pelo comité técnico AEN/CTN 178 - Cidades Inteligentes*.

- Direção Regional do Turismo (2019). *Revisão do Programa de Ordenamento Turístico da Região Autónoma dos Açores*. Relatório POTRAA Intermédio. Versão Consulta Pública.

- Fundo de Maneio e Observatório do Turismo dos Açores (2018*). Proposta de Plano para Tornar os Açores num Destino Turístico Inteligente - Diagnóstico*. Elaborado para o Fundo Regional para a Ciência e Tecnologia.

- Fundo de Maneio (2019*). Proposta de Estratégia de Conversão para um Destino Turístico Inteligente: Praia da Vitória, Ilha Terceira*. Elaborado para o Fundo Regional para a Ciência e Tecnologia.

- Invat.tur (2015). *Destinos turísticos inteligentes. Manual Operativo para la configuración de Destinos Turísticos Inteligentes*. Em parceria com o Instituto Universitário de Investigações Turísticas da Universidade de Alicante. Obtido de https://www.thinktur.org/media/Manual-de-destinos-tur%C3%ADsticos-inteligentes.pdf.

- IPDT (2016). *Plano Estratégico e de Marketing do Turismo dos Açores*. Elaborado para o Governo Regional dos Açores. Obtido de http://www.azores.gov.pt/PortalAzoresgov/external/portal/misc/PEM_ACORES2.pdf.

- Segittur (2015). *Smart Destination Report: building the future*. A pedido da Secretaria de Estado das Telecomunicações de Espanha. Obtido de https://www.segittur.es/opencms/export/sites/segitur/.content/galerias/descargas/documentos-en/Smart-Destination.pdf.

- SPI (2014). *Estratégia de Investigação e Inovação para a Especialização Inteligente da Região Autónoma dos Açores – RIS3 Açores*. Governo Regional dos Açores.