



Problem Statement/Desafios

Os *problems statements* foram estruturadas de modo a responder a algumas questões chaves sobre o problema identificado, fornecendo elementos condutores para uma exercíio mais aprofundado e desenho de uma proposta de solução com base em tecnologia, que seja inovadora e disruptiva e dê repostas aos desafios desta nova normalidade.

Tabela dos acrónimos

AV	Agência de Viagem
IGAE	Inspeção Geral das Atividades Económicas
ERIS	Entidade Reguladora Independente da Saúde
ITCV	Instituto do Turismo de Cabo Verde
DGTT	Direção Geral De Turismo e Transportes
ODT	Observatório do Turismo



Temática 2 - Agências de Viagens, Guias de Turismo e Táxis

Problem Statement #4

Desafio #4	Como aumentar a literacia digital e as competências dos profissionais do Turismo?
Cenário atual	<ul style="list-style-type: none"> • Existência de oferta de formação muito condicionadas a formações presenciais, ministradas tendencialmente em ilhas e concelhos específicos; • Os conteúdos de gestão e tratamento de dados não existem nos planos curriculares de profissionais de Turismo; • Os conteúdos de comunicação e marketing digital não são contemplados nos planos curriculares; • Empresas com pouco investimento e muitas vezes nenhum investimento em equipamentos, plataformas de comunicação, ferramentas de gestão e de tratamento de dados; • Empresas com pouca ou nenhuma dinâmica de comunicação e marketing digital.
Problema atual a ser resolvido	<ul style="list-style-type: none"> • Inexistência de ofertas de capacitação e/ou reforço de capacitação de profissionais do Turismo em todas as ilhas; • Baixo nível de competências dos profissionais do setor do turismo para assumirem práticas de comunicação e marketing; • Baixo nível de competências dos profissionais do setor do turismo para assumirem práticas de recolha e tratamento de dados com base em dados estatísticos de backoffice; • Inexistência de conteúdos TIC nos currícula ofertas de formação para o Turismo.
Resultados esperados	<ul style="list-style-type: none"> • Aumentar a capacidade de acesso e oportunidades de capacitação e/ou reforço de capacitação com ofertas formativas disponíveis em plataformas e-learning; • Aumentar o leque e diversidade de ofertas formativas;



Ministério do
Turismo e Transportes
Direção Geral de Turismo e Transportes

RE!NVENTA
<V >



	<ul style="list-style-type: none"> • Aumentar nº de profissionais certificados pela facilidade de acesso e gestão de tempo que as formações em plataformas e-learning apresentam; • Diminuir os custos - formações mais económicas e mais acessíveis; • Aumentar as competências tecnológicas dos recursos que atuam no sector do turismo; • Aumentar a capacidade de promoção e projeção de dados recolhidos do backoffice; • Massificar a promoção do Destino Cabo Verde, como destino Turístico.
<p>Processos, áreas e setores envolvidos</p>	<p>Processos: Programas de formação ajustados á necessidades de transformação digital que a nova normalidade impõe implementar;</p> <p>Programas e conteúdos de Formação Profissional adaptadas á realidade publico alvo pela facilidade de gestão de tempo;</p> <p>Massificação de acesso a conteúdos.</p> <p>Áreas impactadas: Formação, Comunicação e Marketing, Estatística, Turismo</p> <p>Setor: Turismo, Formação Profissional</p>
<p>Potenciais Tecnologias</p>	<p>Plataformas e Learning</p>



Ministério do
Turismo e Transportes
Direção Geral de Turismo e Transportes

RE!NVENTA
<V >



Problem Statement #5

Desafio #5	Como criar mecanismos de Certificação, cadastramento e controlo de qualidade do serviço dos Guias de Turismo?
Cenário atual	<ul style="list-style-type: none"> • Para exercer como Guia de Turismo, o indivíduo deve estar vinculado ou a prestar serviço a uma empresa, do ramo, e frequentar uma formação profissional. Finda a qual, é-lhe passado um certificado e atribuído um cartão de Guia munido de n. de cadastro; • Muitos dos indivíduos que exercem como Guias de Turismo não possuem formação profissional para o efeito;
Problema atual a ser resolvido	<ul style="list-style-type: none"> • Inexistência de um sistema para o cadastramento de Guias de Turismo; • Inexistência de um sistema de pontuação/classificação dos serviços prestados pelos Guias; • Inexistência de mecanismos de gestão operacional e controle da qualidade das atividades exercidas pelos Guia de Turismo.
Resultados esperados	<ul style="list-style-type: none"> • Criar uma base de dados de Guias de Turismo com certificação profissional; • Implementar um sistema de Pontuação/classificação; • Aumentar a qualidade do serviço dos Guias de Turismo; • Normatizar o processo de certificação profissional; • Garantir que, o exercício de determinadas atividades, de maior importância para o ecossistema seja exercido por profissionais credenciados para o efeito.
Processos, áreas e setores envolvidos	<p>Processos: Normatização do processo de Certificação profissional; Normatização e implementação de um sistema de Cadastramento para profissionais de Turismo Sistema de gestão de qualidade.</p> <p>Áreas impactadas: Formação Profissional, agenciamento de serviço de Guias de Turismo Setor: Turismo e Fiscalização</p>
Potenciais Tecnologias	



Ministério do
Turismo e Transportes
Direção Geral de Turismo e Transportes

RE!NVENTA
<V >



Problem Statement #6

Desafio #6	Como criar mecanismos de certificação, cadastramento e controle de qualidade do serviço de Táxi?
Cenário atual	Para prestar serviço de transporte ao turista, o táxi deve estar credenciado para o efeito
Problema atual a ser resolvido	<ul style="list-style-type: none"> • Inexistência de um sistema para o cadastramento de táxis credenciais para prestar serviços a turistas; • Inexistência de um sistema de pontuação/classificação dos serviços prestados pelos Guias; • Inexistência de mecanismos de controle e gestão de qualidade e segurança na prestação de serviço de transporte a Turistas.
Resultados esperados:	<ul style="list-style-type: none"> • Criar uma base de dados de táxis com certificação; • Implementar um sistema de Pontuação/classificação; • Normatizar o processo de certificação profissional; • Garantir que, o exercício de determinadas atividades, de maior importância para o ecossistema seja exercido por profissionais credenciados para o efeito; • Reforçar mecanismos de controle de qualidade de serviço de transporte a Turistas.
Processos, áreas e setores a envolvidos	<p>Processos: Processo de Certificação de táxis; Processo de Cadastramento para Taxis certificados</p> <p>Áreas: DGTR, Camaras Municipais, IGAE, Turismo</p> <p>Sector: Turismo</p>
Potenciais Tecnologias	



Ministério do
Turismo e Transportes
Direção Geral de Turismo e Transportes

RE!NVENTA
<V >



Problem Statement #7

Desafio #7	Como criar mecanismos para a requisição e pagamento eletrónico de serviços de Táxi credenciados para a Hotelaria e Turismo?
Cenário atual	<ul style="list-style-type: none"> • Táxis não certificados a exercer uma concorrência desleal a empresas com estatuto de utilidade turística para este efeito; • Nem todos os táxis estão a cumprir as regras de segurança sanitária;
Problema atual a ser resolvido	<ul style="list-style-type: none"> • Inexistência de um sistema de pedido e pagamento eletrónico de serviços de Táxi credenciados para a Hotelaria e Turismo; • Inexistência de um preçário.
Resultados esperados	<ul style="list-style-type: none"> • Uso de serviços credenciados pelas autoridades competentes; • Garantir e massificar o n. de táxis com certificação segurança sanitária; • Controle de qualidade dos serviços prestados
Processos, áreas e setores envolvidos	<p>Processos: processo de Certificação e Segurança Sanitária, Sistema de pagamento;</p> <p>Áreas: turismo, transportes turísticos, saúde e segurança sanitária e rodoviária;</p> <p>Sector: turismo, transportes turísticos, finanças, saúde e segurança sanitária e rodoviária</p>
Potenciais Tecnologias	



Problem Statement #8

Desafio #8	Como criar mecanismo de avaliação, pontuação/classificação dos serviços prestados a Turistas?
Cenário atual	Inexistência de mecanismos de identificação de inconformidade acessível aos Turistas
Problema atual a ser resolvido	<ul style="list-style-type: none"> • Inexistência de um sistema de classificação/pontuação que permita a avaliação dos serviços e mesmo denuncia de incumprimento à semelhança do que acontece com o TRIP Advisor, por exemplo; • Ausência de mecanismos de controle de qualidade e denuncia de incumprimento na implementação das medidas de segurança sanitária , por exemplo
Resultados esperados	<ul style="list-style-type: none"> • Aumentar a qualidade na recolha de indicadores de base para análise e avaliação do qualidade e segurança sanitária nas várias componentes do ecossistema turístico a saber: hotelaria, restauração, agências de turismo, Guias de Turismo, táxis; • Reforçar os mecanismos de controle de qualidade dos serviços prestados a Turistas; • Aumentar os mecanismos de recolha de informação que poderá ser cruzada com os dados das inspeções feitas pelo IGAE, Câmaras Municipais, DGTR e ERIS recolhidos durante os processos de inspeção e fiscalizações a estabelecimentos.
Processos, áreas e setores envolvidos	<p>Processos: Processos de Fiscalização Gestão e controle de qualidade dos serviços prestados a turistas Áreas: Fiscalização, controle e gestão de qualidade, saúde e segurança sanitária, alimentar e rodoviária Sector: turismo, transporte, fiscalização saúde e segurança</p>
Potenciais Tecnologias	