



Ministério do
Turismo e Transportes
Direção Geral de Turismo e Transportes

REINVENTA
<V >



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 exercício 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

Área Temática 1 - Alojamento e Restauração

Problem Statement #1

Desafio #1	Como aumentar o nível e a capacidade de promoção e desenvolvimento turístico integrado do tecido empresarial nacional?
Cenário atual	<ul style="list-style-type: none"> • Ofertas turísticas dispersas e pouco integradoras de potencialidades; • A capacidade de resposta das empresas nacionais do setor face à concorrência das empresas multinacionais é fraca; • As empresas nacionais são, na maioria das vezes micro, pequenas e médias empresas; • A capacidade de investimento das empresas nacionais em equipamentos, plataformas, ferramentas de gestão e de tratamento de dados é fraca, feita de forma esporádica e incipiente face às necessidades; • Pouca prática de comunicação e marketing digital; • Visão pouco sistémica do potencial do desenvolvimento turístico integrado;
Problema atual a ser resolvido	<ul style="list-style-type: none"> • Baixo nível e capacidade de resposta das empresas nacionais face à concorrência das empresas estrangeiras, muitas das quais multinacionais e líderes do sector a nível mundial; • Reduzida capacidade de promoção da marca Cabo Verde; • Fraca capacidade na recolha e tratamento de dados estatísticos para projeção de mercado/pacotes; • Pouca capacidade de integração e diversidade dos serviços prestados;
Resultados esperados	<ul style="list-style-type: none"> • Aumentar a capacidade de promoção e comercialização de pacotes turísticos através duma plataforma com empresas a trabalhar em rede de colaboração e numa lógica de complementaridade;



Ministério do
Turismo e Transportes
Direção Geral de Turismo e Transportes

REINVENTA <V >



	<ul style="list-style-type: none"> • Aumentar o grau de alcance e comercialização de pacotes turísticos apresentados por empresas nacionais certificadas; • Aumentar o grau de alcance da Marca Cabo Verde, destino seguro; • Aumento da capacidade de recolha e forma de tratamento de dados estatísticos (BI) para análise, definição de estratégia de projeção para novos mercados e/ou segmento de clientes; • Aumentar a capacidade e qualidade de respostas das empresas nacionais; • Aumentar o nível e diversidade de serviços prestados.
<p>Processos, áreas e setores envolvidos</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Processos: Comunicação e marketing digital- promoção e comercialização de produtos turísticos; • Sistema de gestão de qualidade; • Sistema de pontuação/classificação; <p>Áreas: Hotelaria, restauração, bar, serviços de agenciamento, transportes e guias</p> <ul style="list-style-type: none"> • Indústrias criativas: Música, cinema, teatro, artesanato • Desporto • Setores: Turismo, Cultura, Transportes, Desporto e Ambiente
<p>Potenciais Tecnologias</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Sistemas digitais <i>omnichannel</i> para administração e disponibilização das ofertas • Cloud-based Platform • Data Analytics • Geo-location tagging • Data analytics including Artificial Intelligence (AI) and predictive analytics • Intelligent Search/Retrieval



Ministério do
Turismo e Transportes
Direção Geral de Turismo e Transportes

REINVENTA
<V >



Problem Statement #2

Desafio #2	Como criar mecanismos para o controlo da faturação da taxa turística?
Cenário atual	A taxa turística é declarada pelos hotéis de forma voluntária
Problema atual a ser resolvido	<ul style="list-style-type: none"> • Inexistência de um mecanismo de controlo da faturação da taxa turística; • Inexistência de mecanismos de articulação do Fundo do Turismo com os órgãos que administram as Finanças para a reconciliação das taxas declaradas pelos hotéis.
Resultados esperados	<ul style="list-style-type: none"> • Reforçar os mecanismos gestão e integração de dados importantes para as finanças do setor; • Garantir a transparência necessária no processo de faturação da taxa turística.
Processos, áreas e setores a envolvidos:	<p>Processos: Processos de controlo da faturação da taxa turística;</p> <p>Processos de recolha e integração de dados importantes para as finanças do setor;</p> <p>Área: Fundo do Turismo, finanças,</p> <p>Setores: Finanças, Turismo</p>
Potenciais Tecnologias	



Ministério do
Turismo e Transportes
Direção Geral de Turismo e Transportes

REINVENTA
<V >



Problem Statement #3

Desafio #3	Como criar um Marketplace para troca de serviços entre os operadores (restauração)?
Cenário atual	Os pequenos operadores da área da restauração não conseguem unir esforços para oferecer serviços combinados e criar condições de competir com os médios e grandes operadores turísticos
Problema atual a ser resolvido	<ul style="list-style-type: none"> • Fraca capacidade de organização e sistematização de informações importantes para a identificação dos serviços oferecidos pelas empresas certificadas; • Inexistência de informações cadastradas que possibilita a identificação dos serviços oferecidos, bem como outras informações importantes como por exemplo a localização, etc para a montagem de roteiros;
Resultados esperados	<ul style="list-style-type: none"> • Aumentar a base e a qualidade de informação sobre empresas de restauração; • Aumentar o n. de empresas da área cadastradas e certificadas com o selo de segurança sanitária; • Aumentar a sinergia entre as empresas da área; • Aumentar e diversificar o leque de experiências turísticas oferecidas pelas empresas de restauração certificadas.
Processos, áreas e setores a envolvidos	<p>Processo: Cadastramento de empresas de restauração Controlo de qualidade e ofertas de serviços certificados</p> <p>Áreas: Restaurantes, IGAE, AVTs</p> <p>Setor: Fiscalização e Turismo</p>
Potenciais Tecnologias	