COMISSÃO
EUROPEIA

Bruxelas, 29.6.2020
COM(2020) 550 final/2

CORRIGENDUM
This document corrects document COM(2020) 550 final of 13.05.2020.
Concerns the Portuguese language version.
In point III. (a), the graph on 'Tourism total contribution to GDP 2018' has been replaced.
The text shall read as follows:

COMUNICAÇÃO DA COMISSÃO AO PARLAMENTO EUROPEU, AO CONSELHO, AO COMITÉ ECONÓMICO E SOCIAL EUROPEU E AO COMITÉ DAS REGIÕES

Turismo e transportes em 2020 e mais além

COMUNICAÇÃO DA COMISSÃO AO PARLAMENTO EUROPEU, AO CONSELHO, AO COMITÉ ECONÓMICO E SOCIAL EUROPEU E AO COMITÉ DAS REGIÕES

Turismo e transportes em 2020 e mais além

I. INTRODUÇÃO

Nos últimos meses, a crise de COVID-19 não só afetou profundamente as pessoas infetadas e as suas famílias, como teve custos para as empresas, os empresários e os trabalhadores; ela também exigiu sacrifícios a quase todos de nós. Os profissionais de saúde que trabalham na linha da frente ou as pessoas que se encontram em regimes rígidos de confinamento físico foram especialmente afetadas.

Se a situação for gerida de forma correta, segura e coordenada, os europeus poderão, nos próximos meses, ter a oportunidade de usufruir de alguma tranquilidade e descontração e de ar fresco, de que tanto necessitam, e de voltar a estar com os amigos e a família, nos seus próprios países ou além-fronteiras. Muitas pessoas continuaram com as suas vidas apenas com essa esperança em mente, mas querem ter a certeza de que poderão frequentar hotéis, parques de campismo, restaurantes, bares e cafés, usufruir de itinerários de *trekking*, zonas costeiras e ciclovias, ter acesso a atrações culturais, dispor de transportes para lá chegar sem restrições e, sobretudo, a certeza de que tudo foi feito para garantir a máxima segurança possível em relação ao risco de infeção.

Os próximos meses não devem ser desperdiçados pelo ecossistema dinâmico do turismo europeu, que abrange uma série de atividades, como as viagens, o transporte, o alojamento, a gastronomia, as atividades de lazer em terra e na água, a cultura ou a natureza. Direta e indiretamente, o turismo contribui quase 10 % para o PIB da UE e permitiu que a UE se tenha tornado o principal destino turístico a nível mundial, que recebeu 563 milhões de visitantes internacionais e cujas receitas ascenderam a 30 % das receitas globais do setor em 2018[1].

Para muitos Estados-Membros, regiões e municípios europeus, o turismo representa um contributo essencial para o tecido económico e social. Mais do que isso, o turismo cria postos de trabalho e rendimento, que são tão necessários em regiões sem fontes de emprego alternativas e com trabalhadores pouco qualificados. No entanto, este ecossistema foi duramente atingido. A Organização Mundial do Turismo (OMT) prevê uma diminuição do turismo internacional de 60 % a 80 % em comparação com o ano passado, o que representa uma perda de 840 mil milhões de EUR a 1,1 biliões de EUR em receitas de exportação a nível mundial. E os próximos meses são cruciais: durante uma época de verão (de junho a agosto), em média, os residentes da UE fazem 385 milhões de viagens turísticas e gastam 190 mil milhões de EUR[2].

A presente comunicação e as iniciativas que a acompanham estabelecem **um quadro coordenado que permite a toda a Europa usufruir de uma época turística tranquila**

[1] OMT
[2] Eurostat — Chegadas a estabelecimentos de alojamento turístico — dados mensais (2019)

e, acima de tudo, segura, de forma gradual durante o verão e, depois, no inverno seguinte e mais além. Assim, a presente comunicação visa apoiar a sustentabilidade do nosso valioso ecossistema turístico para as gerações futuras.

Trata-se de ajudar os Estados-Membros a levantar as medidas de confinamento e a retomar a atividade das empresas, o trabalho e a vida social, em conformidade com critérios epidemiológicos e de saúde pública.

Com base no Roteiro Europeu Comum com vista a levantar as medidas de contenção da COVID-19[3], o presente quadro coordenado baseia-se em princípios, critérios e recomendações comuns, objetivos e não discriminatórios, para dar orientações aos Estados-Membros, às autoridades competentes, aos organismos do setor, aos operadores económicos e aos cidadãos em relação às próximas etapas do processo de desconfinamento.

Porém, o levantamento demasiado célere das medidas pode resultar num ressurgimento súbito das infeções. Enquanto não houver uma vacina ou um tratamento eficaz, as necessidades e os benefícios das viagens e do turismo devem ser ponderados em função do risco de propagação do vírus e do ressurgimento de casos que exijam a reintrodução de medidas de confinamento. Por esta razão, devem ser criados planos de preparação a todos os níveis, desde os níveis nacional e da UE até ao nível dos estabelecimentos individuais, dos operadores de transportes e de outros segmentos do setor do turismo, de modo a que possam ser tomadas rapidamente medidas adequadas e de forma coordenada, com base em critérios explícitos.

A presente comunicação é acompanhada de um pacote que reforça a confiança das pessoas e lhes proporciona clareza, e apresenta um caminho para a recuperação do turismo e dos transportes, a fim de assegurar que a UE mantém a sua posição de líder mundial no domínio do turismo sustentável e inovador.

O pacote reúne orientações e recomendações para:

- Restabelecer com segurança a livre circulação sem restrições e reabrir as fronteiras internas: orientações para o restabelecimento da liberdade de circulação e a supressão dos controlos nas fronteiras internas
- Restabelecer com segurança os transportes e a conectividade: orientações em matéria de transportes;
- Retomar com segurança os serviços de turismo: orientações sobre o turismo, em especial a hospitalidade;
- Corrigir a crise de liquidez e restabelecer a confiança dos consumidores: recomendações sobre os vales.

II. DAR ÀS PESSOAS A POSSIBILIDADE, A CONFIANÇA E A SEGURANÇA PARA VIAJAR DE NOVO

[3] Roteiro Europeu Comum com vista a levantar as medidas de contenção da COVID-19 (JO C 126 de 17.4.2020)

Muitos europeus estão desejosos de viajar e de fazer uma pausa durante os meses de verão, mas também querem ter a certeza de que podem viajar e passar as suas férias em segurança.

a) Restabelecer com segurança a livre circulação sem restrições e reabrir as fronteiras internas

Desde o início da pandemia, praticamente todos os Estados-Membros aplicaram restrições às viagens não essenciais, muitas vezes acompanhadas de exigências aplicáveis aos viajantes transfronteiriços para permanecerem em quarentena. As fronteiras externas da UE foram encerradas a viagens não essenciais e muitos Estados-Membros reintroduziram temporariamente controlos nas fronteiras internas. Assim, milhões de cidadãos europeus ficaram subitamente impossibilitados de viajar por motivos de trabalho, educação ou lazer[4], e muitos ficaram separados das suas famílias e dos seus amigos durante meses.

O turismo europeu depende da possibilidade de os europeus circularem livremente em toda a UE.

A Comunicação «Para uma abordagem faseada e coordenada do restabelecimento da livre circulação e da supressão dos controlos nas fronteiras internas»[5], adotada pela Comissão como parte deste pacote, apresenta recomendações para um levantamento faseado das restrições à livre circulação e dos controlos nas fronteiras internas em toda a UE. Propõe uma abordagem flexível e faseada que exige uma coordenação estreita entre os Estados-Membros e a Comissão, com o objetivo de levantar progressivamente os controlos nas fronteiras, a fim de assegurar a **livre circulação sem restrições** em toda a UE e **restabelecer a integridade do espaço Schengen**.

À medida que os Estados-Membros consigam reduzir a propagação do vírus, as restrições generalizadas à livre circulação de e para outras zonas ou regiões nos Estados-Membros com um perfil de risco global semelhante devem ser substituídas por medidas mais específicas, que sirvam de complemento das medidas de distanciamento físico e do rastreio e da despistagem eficazes de todos os casos suspeitos.

Em conformidade com o Roteiro Europeu Comum, na UE, as restrições às viagens devem ser primeiro levantadas em zonas com uma situação epidemiológica comparável e em que existam capacidades suficientes em termos de hospitais, despistagem, vigilância e rastreio de contactos. Além disso, o Centro Europeu de Prevenção e Controlo das Doenças (ECDC), em cooperação com os Estados-Membros e o Centro Comum de Investigação, está a desenvolver um mapa do nível de transmissão de COVID-19 e irá mantê-lo atualizado, incluindo a nível subnacional. Os Estados-Membros são convidados a disponibilizar dados que garantam que este mapa está completo, atualizado e funciona como uma ferramenta transparente para facultar informações a nível da UE que podem ser utilizadas pelas autoridades, pelos operadores de transportes, pelos prestadores de serviços e pelos viajantes.

Para o levantamento gradual das restrições à livre circulação e à supressão das fronteiras internas, é necessário garantir a proporcionalidade e a não discriminação entre os cidadãos da UE. Sempre que um Estado-Membro levante, com base em critérios epidemiológicos, as restrições relativas à deslocação de e para certas regiões ou zonas de

[4] De acordo com a OMT, o «turismo abrange as atividades realizadas por indivíduos durante as suas viagens e estadias em lugares distintos da sua residência habitual, por um período de tempo consecutivo inferior a um ano, com fins de lazer, negócios, ou por outros motivos».
[5] C(2020) 3250

outro Estado-Membro, tal deve ser aplicado, sem discriminação, a todas as pessoas residentes nesses territórios, independentemente de serem nacionais dos Estados-Membros em causa[6], e em todas as partes da União com uma situação epidemiológica idêntica. Deste modo, o cidadão comum saberá com clareza por onde pode viajar e terá a possibilidade de fazer planos.

A Comissão dá orientações aos Estados-Membros para que possam progressivamente levantar as restrições à livre circulação e os controlos nas fronteiras internas de uma forma faseada e coordenada.

O intercâmbio de informações e de boas práticas entre a Comissão e os Estados-Membros, incluindo no âmbito do «Grupo de Informação COVID-19 – Assuntos Internos», continuará a facilitar este processo.

A Comissão convida os Estados-Membros a disponibilizar dados ao ECDC a fim de assegurar que o mapa do nível de transmissão de COVID-19 a nível subnacional está completo e continuamente atualizado.

b) Restabelecer com segurança os transportes

Através da Comunicação «COVID-19: **Orientações sobre o restabelecimento progressivo dos serviços de transporte e da conectividade»**[7], a Comissão disponibiliza orientações baseadas num quadro de princípios e num conjunto de instrumentos comuns.

O apoio à retoma de todos os tipos de serviços de transporte em toda a UE, de forma coerente e compreensível inclui: tomar medidas coordenadas e com base no risco que são não discriminatórias e proporcionais, limitadas no âmbito e na duração de acordo com a necessidade de proteger a saúde pública; adotar medidas específicas em vez de proibições gerais; levantar restrições ao transporte individual; e reforçar as opções de transporte coletivo mais seguras.

A Comissão envidará esforços para assegurar que as medidas tomadas pelos Estados-Membros são compatíveis, coordenadas e mutuamente aceites de ambos os lados das fronteiras e entre as regiões. Mais uma vez, isso dará às pessoas mais liberdade, segurança e confiança para viajar.

As presentes orientações abordam igualmente a forma de proteger a saúde dos trabalhadores e dos passageiros dos transportes e de reduzir o risco de infeções nos interfaces de transportes e nos veículos de todos os modos de transporte. Tendo em conta a evolução das circunstâncias epidemiológicas e as alterações das necessidades em matéria de conectividade, os Estados-Membros terão de ajustar proativamente as medidas para assegurar o equilíbrio adequado entre a proteção da saúde pública e o restabelecimento dos serviços de transporte em relação a outras atividades económicas, como o turismo. A Agência Europeia para a Segurança e Saúde no Trabalho (OSHA) publicou também medidas gerais em matéria de segurança e saúde no trabalho relativas ao regresso aos locais de trabalho[8].

[6] Sujeitos a medidas específicas aplicáveis aos grupos vulneráveis.
[7] C(2020) 3139
[8] COVID-19: VOLTAR AO LOCAL DE TRABALHO – Adaptação dos locais de trabalho e proteção dos trabalhadores: https://osha.europa.eu/pt/publications/covid-19-back-workplace-adapting-workplaces-and-

A Comissão disponibiliza orientações aos Estados-Membros para que possam restabelecer progressivamente de forma coordenada os serviços de transporte e a conectividade.

c) Retomar os serviços de turismo com os riscos para a saúde minimizados

Através da Comunicação «**COVID-19:** Orientações da UE sobre o reatamento progressivo dos serviços de turismo e sobre os protocolos de saúde nos estabelecimentos hoteleiros[9], a Comissão estabelece princípios orientadores para os Estados-Membros retomarem as atividades de turismo e desenvolverem protocolos relativos ao coronavírus para os estabelecimentos hoteleiros que minimizem os riscos de infeção, tanto para os clientes como para os trabalhadores do setor.

As presentes orientações baseiam-se no parecer do ECDC e visam proteger os turistas e os trabalhadores, respeitando as regras de saúde pública e as medidas de distanciamento físico em vigor nos Estados-Membros. Essas medidas devem ser flexíveis em função da situação sanitária local e permitir a reabertura gradual dos diferentes segmentos do turismo. As orientações propõem um conjunto mínimo de princípios que, ao mesmo tempo, cumprem rigorosos requisitos de saúde e de segurança, e salientam a importância de informações atualizadas e facilmente acessíveis aos viajantes.

Assim, as pessoas saberão que há regras facilmente compreensíveis e razoáveis que lhes permitem de forma segura:

- Permanecer em hotéis, parques de campismo, estabelecimentos «dormida e pequeno almoço» ou outros estabelecimentos de alojamento de férias;
- Comer e beber em restaurantes, bares e cafés;
- Ir às praias e a outras áreas de lazer ao ar livre[10].

A Comissão disponibiliza orientações aos Estados-Membros para que estes possam retomar progressivamente os serviços turísticos e aplicar protocolos de saúde e de segurança.

d) Utilização de tecnologias digitais

As pessoas devem ser capacitadas para garantir a sua proteção e a dos outros, graças a um comportamento responsável. Têm de ter acesso a informações, inclusive através de meios digitais, sobre as fronteiras e as deslocações, os estabelecimentos turísticos, as condições de segurança e saúde no local a que pretendem ir. Necessitam dessa informação tanto para planear a sua viagem, como durante as férias. Também precisam de ter a certeza de que as regras de saúde pública e de segurança em vigor respeitam os mesmos critérios em todos os Estados-Membros.

---

protecting-workers/view

[9] C(2020) 3251

[10] Incluindo áreas com serviço no exterior, cantinas e marinas.

É provável que os europeus escolham destinos turísticos nacionais e europeus neste verão e nos meses seguintes. Para garantir que podem viajar e passar as suas férias em segurança, é necessário que consigam aceder facilmente a informações em tempo real sobre a situação nas fronteiras, as restrições de viagem, as recomendações ao viajante, as medidas de saúde pública e de segurança, os locais aonde se podem dirigir em caso de problemas de saúde, os serviços de turismo disponíveis. A Comissão criará um sítio Web específico com um mapa interativo que combina informações dos Estados-Membros e do setor do turismo e das viagens.

As tecnologias e os dados digitais têm um papel importante a desempenhar na luta contra a pandemia. As aplicações móveis podem reforçar as estratégias de rastreio de contactos e apoiar as autoridades de saúde pública na monitorização e na contenção da propagação do vírus. A inteligência artificial (IA) e a robótica também podem ajudar a monitorizar o distanciamento físico, em conformidade com a legislação em matéria de proteção de dados, ou a facilitar a desinfeção, especialmente em locais com fluxos turísticos regulares. Através dos polos de inovação digital, a Comissão irá apoiar as empresas de turismo local para as ajudar a fazer face à nova realidade da época turística (ou seja, robôs para a desinfeção e a limpeza, gestão de multidões, sistemas de reserva inteligentes, etc.), incluindo um *hackathon* dedicado à utilização de tecnologias digitais no setor do turismo[11].

Ao mesmo tempo, estas tecnologias podem capacitar as pessoas para tomarem as suas próprias medidas eficazes e mais específicas de distanciamento físico. Estas aplicações são particularmente pertinentes na fase de levantamento das medidas de confinamento, quando o risco de infeção aumenta à medida que cada vez mais pessoas entram em contacto umas com as outras.

Uma vez que as viagens na UE são retomadas, as autoridades públicas, os trabalhadores pendulares, quem viaja em trabalho e os turistas podem utilizar aplicações de rastreio de contactos a seu favor, respeitando simultaneamente os requisitos de privacidade, as regras de proteção de dados e a utilização voluntária dessas aplicações. Para tal, a interoperabilidade é fundamental para que os utilizadores recebam avisos através da sua aplicação, independentemente do local onde se encontram na Europa. A Comissão e os Estados-Membros estão a trabalhar nesse sentido: é publicado hoje um protocolo sobre os princípios de interoperabilidade, que foi desenvolvido pelos Estados-Membros através da rede de saúde em linha, com o apoio da Comissão.

As empresas e os governos também podem utilizar soluções digitais para fins de planeamento e de gestão do fluxo de turistas, por exemplo no que diz respeito ao número máximo global de dormidas numa determinada região, ao número máximo de visitantes em sítios do domínio cultural e patrimonial ou à planificação do tempo para quem pretende visitar um museu ou jantar num restaurante.

A Comissão e os Estados-Membros continuarão a desenvolver o quadro europeu de interoperabilidade para as aplicações móveis, a fim de apoiar o rastreio de contactos.

A Comissão criará um sítio Web específico com um mapa que combina informações em tempo real relacionadas com o turismo.

[11]Https://ec.europa.eu/digital-single-market/en/digital-innovation-hubs

A Comissão apoiará soluções inovadoras, em conformidade com a legislação em matéria de proteção de dados, para a utilização da IA e da robótica a fim de combater a pandemia de COVID-19 e de ajudar as empresas do turismo a fazer face à nova realidade.

e) Proteção dos seus direitos

As pessoas nem sempre são reembolsadas diretamente por pagamentos que tenham efetuado antecipadamente para serviços de transporte e de viagens cancelados. Em alguns casos, podem ser confrontadas com taxas de cancelamento para serviços turísticos de que não puderam usufruir. Por conseguinte, é importante que tenham acesso a informações fiáveis e a organismos eficientes de assistência e de resolução de litígios.

Os consumidores residentes na União podem contar com o apoio gratuito da Rede dos Centros Europeus do Consumidor (CEC) quando reservam férias noutro país da UE. Nas últimas semanas, os CEC que prestam assistência aos consumidores nas suas compras transfronteiriças registaram um aumento dos pedidos de informação (mais de 5 000 na última semana de abril de 2020[12]). Os organismos nacionais de resolução de litígios observaram também um aumento dos litígios no setor do turismo.

A transparência dos procedimentos de reserva de viagens no presente contexto é particularmente importante para incentivar as futuras viagens e assegurar práticas comerciais leais, de modo a que nenhum operador procure obter vantagens indevidas por alegações enganosas, tal como o facto de alegar indevidamente que certas zonas são muito procuradas. A rede de cooperação de defesa do consumidor (CPC), coordenada pela Comissão, está em diálogo com as plataformas de viagens em linha e as empresas de aluguer de automóveis sobre a transparência e a equidade das reservas em linha, tendo já entrado em contacto com estas sobre as necessidades de informação relativas às restrições de viagem.

A Comissão está a ajudar os Centros Europeus do Consumidor a desenvolver sugestões e informações sobre alojamentos, alugueres de automóveis e eventos reservados como serviços individuais[13] que tenham sido cancelados. A Comissão analisará a possibilidade de alargar os serviços dos Centros Europeus do Consumidor aos viajantes residentes em países terceiros, com base em parcerias com organismos semelhantes em países terceiros. A Comissão apoiará igualmente o reforço das capacidades dos organismos de resolução alternativa de litígios, que ajudam os consumidores e os comerciantes a encontrar soluções amigáveis.

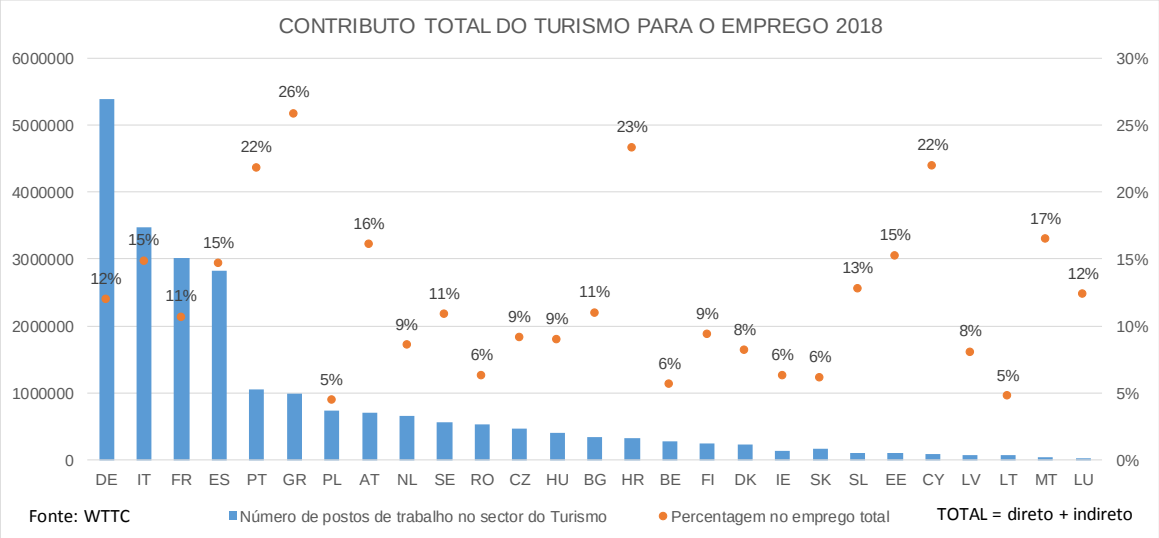
[12] Os dados da Rede CEC relacionados com a COVID-19 podem ser consultados no seguinte endereço: https://ec.europa.eu/info/live-work-travel-eu/consumers/resolve-your-consumer-complaint/european-consumer-centres-network-ecc-net_pt
As perguntas dos consumidores dizem principalmente respeito ao transporte aéreo de passageiros, aos serviços de alojamento e às viagens organizadas.

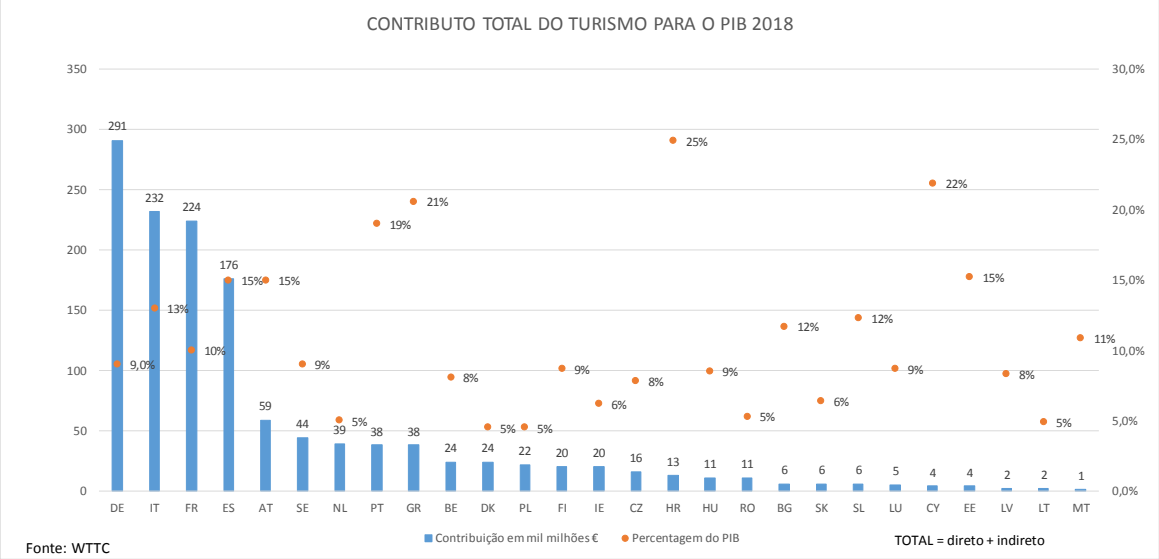
[13] https://ec.europa.eu/info/live-work-travel-eu/consumers/resolve-your-consumer-complaint/european-consumer-centres-network-ecc-net/faq-cancellations-individually-booked-accommodations-car-rental-and-events-due-covid-19_en

III. **RELANÇAR O TURISMO**

As medidas acima referidas devem dar às pessoas a possibilidade e a confiança de viajar em segurança. Mas, por si só, não serão suficientes para garantir o êxito da época de verão. O nosso setor do turismo encontra-se numa situação difícil e necessita de encontrar um caminho para sair da crise e recuperar.

a) A importância crucial do turismo

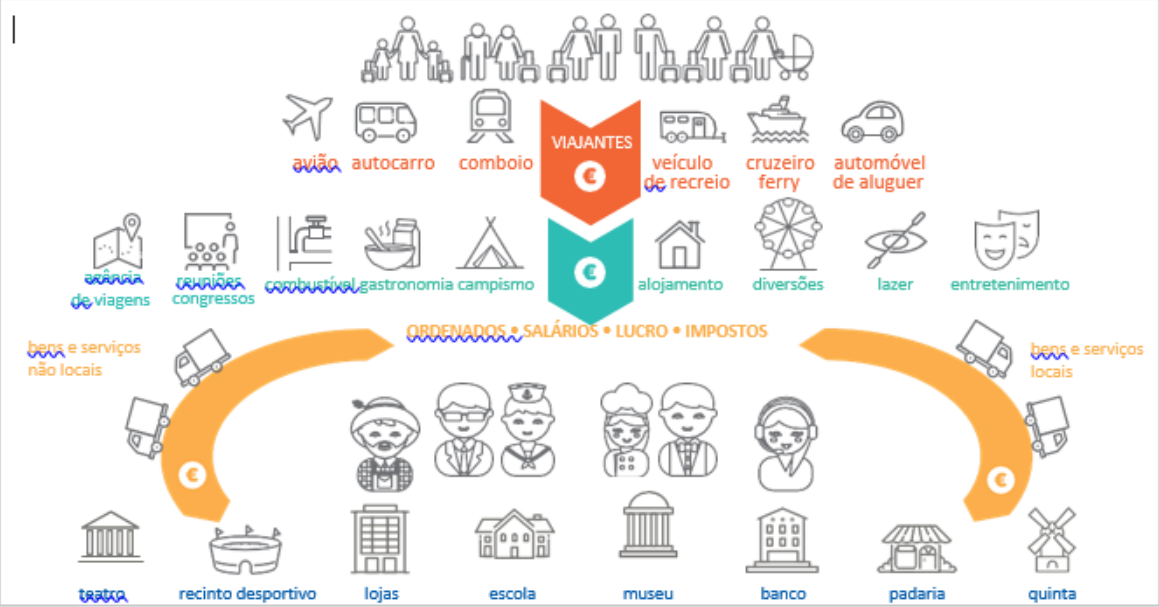




O turismo é a quarta maior categoria de exportação da UE e cria benefícios multiplicadores para a economia europeia no seu conjunto: o valor acrescentado de 1 EUR gerado pelo turismo dá origem a 56 cêntimos de valor acrescentado adicional em efeitos indiretos para outras indústrias.

O turismo é um ecossistema complexo com muitos intervenientes: prestadores de informação e serviços em linha e fora de linha (serviços de turismo, plataformas digitais, fornecedores de tecnologias de viagem), agentes de viagens e operadores turísticos, estruturas de alojamento, organizações de gestão de destinos, atrações turísticas e atividades de transporte de passageiros. O turismo e os transportes têm também como

base as grandes indústrias (por exemplo, a construção, o fabrico de aeronaves e a construção naval). As grandes empresas multinacionais operam a par das pequenas empresas, incluindo 90 % de PME. O turismo está presente em vários tipos de zonas e regiões: centros urbanos, insulares, costeiros, rurais, zonas remotas e regiões ultraperiféricas da UE[14].

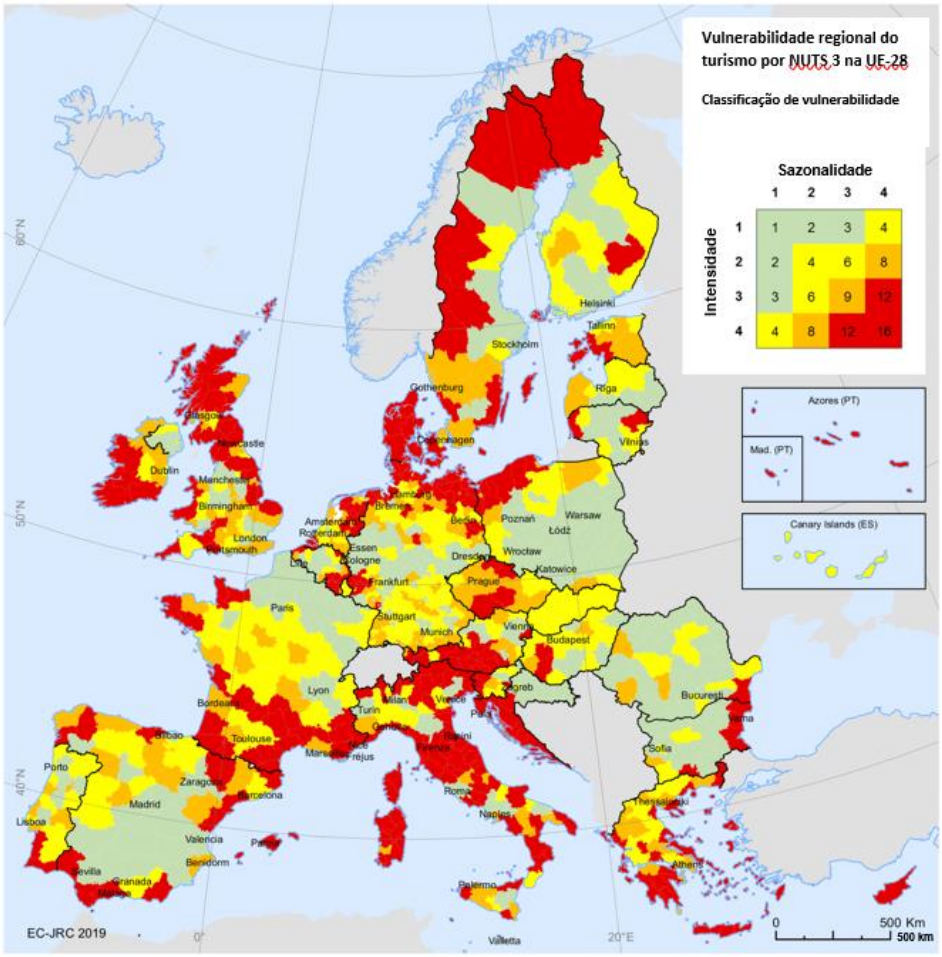


Fonte: WTTC

O turismo é a espinha dorsal da economia em muitos Estados-Membros (quatro deles figuram entre os principais destinos mundiais em matéria de chegadas e receitas internacionais[15]). As regiões da Europa diferem em termos da sua dependência das atividades turísticas. O impacto é grande nas regiões insulares, costeiras e ultraperiféricas, devido à sua dependência de atividades turísticas ou de viagens aéreas internacionais. As zonas rurais, com pouca conectividade e com uma grande dependência do turismo, também sentiram os seus fortes efeitos.

[14] As regiões ultraperiféricas da UE definidas no artigo 349.º do TFUE: nove regiões da UE situadas no oceano Atlântico, no oceano Índico, nas Caraíbas e na América Latina, que, salvo uma exceção, são ilhas dependentes do turismo. O Tratado prevê medidas específicas da UE para apoiar estas regiões.
[15] França, Espanha, Itália, Alemanha.

Mapa da vulnerabilidade regional. Fonte: CCI. O índice de vulnerabilidade é uma classificação avaliada pelos pares, cujo cálculo assenta em dois indicadores: a intensidade turística e a sazonalidade.



b) Efeitos da crise:

A pandemia está a colocar o ecossistema do turismo da UE sob uma pressão sem precedentes. Em resultado das restrições de viagens e de outra ordem, o turismo sofreu um declínio gradual no primeiro trimestre de 2020 na UE e a nível mundial. A OCDE estima que esta diminuição se situe entre 45 % e 70 %, em função da duração da crise de saúde e do ritmo de recuperação.

As empresas de turismo enfrentam uma **grave crise de liquidez**. De acordo com as estimativas da indústria, as perdas de receitas a nível europeu atingiram 85 % para hotéis e restaurantes, 85 % para operadores turísticos e agências de viagens, 85 % para os caminhos de ferro de longa distância e 90 % para cruzeiros e companhias aéreas. O setor das viagens e do turismo da UE apresenta uma redução das reservas de 60 % a 90 %, em comparação com os períodos correspondentes dos anos anteriores. A crise afetou mais duramente as PME: com falta de liquidez e a confrontarem-se com a incerteza, as PME lutam pela sobrevivência e têm dificuldades em aceder ao financiamento e em manter os seus trabalhadores e as suas competências.

Sem uma ação urgente e um financiamento de emergência para colmatar o período até à retoma dos fluxos turísticos, muitas empresas poderão entrar em falência num prazo de semanas ou meses.

Os **postos de trabalho** também estão ameaçados. O turismo depende fortemente de trabalhadores sazonais e temporários (23 %[16]), muitos dos quais jovens (37 % dos trabalhadores do turismo têm menos de 35 anos), mulheres (59 %) e provenientes de outros países (15 % da UE ou fora da UE)[17]. Estes postos de trabalho concentram-se muitas vezes em regiões sem fontes de emprego alternativas e com trabalhadores pouco qualificados, com o turismo a representar, em muitos destes casos, 10 % a 50 % do emprego total, incluindo em regiões insulares, periféricas e ultraperiféricas. O turismo abrange também uma importante secção dos agentes da economia social, contribuindo para a inclusão social. Sem uma ação urgente para apoiar o emprego, a crise poderá conduzir a uma perda de cerca de 6 milhões de postos de trabalho na Europa e ter efeitos negativos na subsistência de muitas mais pessoas nos diferentes Estados-Membros, que amiúde estão entre as mais vulneráveis do ponto de vista económico.

c) Corrigir a crise de liquidez

Alguns Estados-Membros já tomaram medidas, ao abrigo do quadro temporário relativo a medidas de auxílio estatal adotado em março de 2020, para conceder subvenções diretas até 800 000 EUR, empréstimos ou garantias em condições muito favoráveis para montantes mais elevados; ou, em alguns casos, para conceder uma indemnização às empresas pelos danos sofridos devidos à pandemia.

A UE desbloqueou mil milhões de EUR como garantia para o Fundo Europeu de Investimento, que mobilizará uma garantia de empréstimo de 8 mil milhões de EUR para ajudar 100 000 PME em toda a UE, incluindo no turismo.

A iniciativa de investimento de resposta ao coronavírus permite aos Estados-Membros ter uma flexibilidade considerável para reorientar o financiamento no âmbito da política de coesão, a fim de proporcionar liquidez imediata às PME do setor do turismo e de as ajudar a prepararem-se para o período de verão/inverno de 2020. Em especial, o financiamento do capital de exploração das PME pode cobrir os custos da mão de obra, dos materiais e das contribuições operacionais, dos inventários e custos indiretos, das rendas e dos serviços. Incluiria também a possibilidade de financiamento para as empresas e as autoridades regionais para cumprirem os protocolos de saúde pública, incluindo a limpeza, o equipamento de proteção, a adaptação dos espaços públicos, as capacidades dos serviços de saúde e médicos, a fim de estarem preparados para um maior número de visitantes.

Para além de ajudar as empresas de turismo a adaptarem-se aos requisitos de saúde pública, o apoio financeiro nacional e da UE deve estar disponíveis para incentivar investimentos adicionais e reforçar a resiliência.

Para ajudar as regiões mais gravemente afetadas pela crise, os Estados-Membros devem desenvolver estratégias de recuperação abrangentes para estas regiões, com base nas

[16] Existem grandes diferenças em toda a União Europeia (que variam entre 5 % dos contratos temporários no setor do turismo em Malta e 45 % na Grécia). Existem também grandes diferenças entre os vários segmentos do setor do turismo (27 % de empregos temporários no segmento dos alojamentos, 12 % nas agências de viagens e nos operadores turísticos, 9 % no transporte aéreo). Fonte: https://ec.europa.eu/eurostat/statistics-explained/index.php?title=Tourism_industries_-_employment#Characteristics_of_jobs_in_tourism_industries

[17] Eurostat: https://ec.europa.eu/eurostat/statistics-explained/index.php?title=Tourism_industries_-_employment#Characteristics_of_jobs_in_tourism_industries

estratégias territoriais e de especialização inteligente existentes ao abrigo da política de coesão. Numa primeira fase, essas estratégias devem apoiar as empresas do setor do turismo e de serviços conexos a relançar as operações graças a um melhor acesso ao financiamento. As medidas devem ser combinadas com outras destinadas a promover a digitalização, a sustentabilidade e o investimento em competências através do Fundo Europeu de Desenvolvimento Regional e do Fundo Social Europeu, a fim de promover o turismo sustentável e a mobilidade, bem como a diversificação económica para reforçar a resiliência em relação a choques externos.

Essas estratégias devem igualmente canalizar os atuais fundos de coesão para investimentos que permitam restabelecer a confiança dos turistas, como a gestão dos espaços públicos e a aplicação de protocolos de saúde e de segurança. A Comissão assegurará que o apoio às regiões fortemente dependentes do turismo será orientado de forma mais eficaz na próxima geração de programas de coesão.

A Comissão incentivará também a colaboração entre regiões no desenvolvimento de soluções inteligentes para a recuperação do ecossistema do turismo. Com base no recente projeto-piloto bem sucedido, a Comissão lançará um novo convite à constituição de parcerias inter-regionais no turismo destinadas a partilhar, testar e implementar novas soluções inteligentes para a recuperação do setor, criando uma nova cadeia de valor no âmbito do turismo inovador, responsável e sustentável.

A Comissão incentivará os Estados-Membros e as regiões mais afetadas pela recessão no turismo a aproveitar as possibilidades proporcionadas pela iniciativa de investimento de resposta ao coronavírus, a fim de apoiar as PME do setor do turismo, como parte da reprogramação em curso dos fundos de coesão.

d) Vales voluntários e atrativos: todos ficam a ganhar, as empresas e os clientes

O principal condicionalismo de liquidez do setor das viagens e do turismo é a falta de novas reservas, que é acompanhado de um número inédito de pedidos de reembolso devido a cancelamentos. Para clarificar as regras da União aplicáveis neste domínio, a Comissão adotou, em 18 de março, orientações para a interpretação dos regulamentos da UE em matéria de direitos dos passageiros e, em 19 de março, publicou orientações informais sobre a aplicação da diretiva relativa às viagens organizadas.

Com a **Recomendação relativa aos vales propostos aos passageiros e viajantes em alternativa ao reembolso de serviços de transporte e de viagens organizadas cancelados no contexto da pandemia de COVID-19**[18], a Comissão pretende assegurar que os vales para passageiros e viajantes passem a ser uma alternativa viável e atrativa ao reembolso das viagens canceladas. Os transportadores e os operadores de viagens devem seguir uma abordagem comum que dê aos passageiros e aos viajantes uma possibilidade de escolha atrativa e fiável entre um reembolso em dinheiro, em conformidade com os seus direitos legais ao abrigo da legislação da UE, e a aceitação de um vale.

A fim de incentivar os passageiros e os viajantes a aceitarem vales em vez de reembolsos, os vales devem estar protegidos contra a insolvência do emitente e ser reembolsáveis após

[18] C(2020) 3125

um período máximo de um ano, caso não sejam utilizados. Os operadores devem também incluir certas características para tornar os vales atrativos para os passageiros ou os viajantes. Por exemplo, os vales devem oferecer flexibilidade na gama de serviços para os quais podem ser utilizados e na sua transferibilidade. Tal permitiria também que os passageiros e os viajantes se sentissem mais confiantes em fazer novas reservas. Os vales seguros e amplamente acessíveis oferecem aos operadores uma solução eficiente em termos de custos para reembolsar os viajantes e os passageiros.

Os transportadores e os organizadores devem oferecer aos viajantes e aos passageiros vales que constituam uma alternativa atrativa e fiável ao reembolso em dinheiro, de acordo com as características indicadas na recomendação da Comissão. Os vales devem estar protegidos contra a insolvência dos transportadores e dos organizadores e ser reembolsáveis após um ano, caso não sejam utilizados.

As organizações de consumidores e de passageiros a nível nacional e da União devem incentivar os viajantes e os passageiros a aceitar vales que apresentem as características descritas na presente recomendação, em vez do reembolso em dinheiro.

As organizações empresariais, de consumidores e de passageiros a nível nacional e da União, bem como as autoridades dos Estados-Membros, incluindo os respetivos organismos nacionais de execução, devem contribuir para informar todas as partes interessadas sobre a presente recomendação e cooperar no sentido da sua aplicação.

e) Preservar postos de trabalho

O Fundo Social Europeu está a apoiar regimes de tempo de trabalho reduzido para preservar postos de trabalho. Além disso, a iniciativa de apoio temporário para atenuar os riscos de desemprego numa situação de emergência (SURE) irá proporcionar apoio financeiro até 100 mil milhões de EUR para ajudar os Estados-Membros a cobrir os custos dos regimes nacionais de redução do tempo de trabalho reduzido e medidas semelhantes que permitam às empresas preservar postos de trabalho. Esses programas públicos permitem que as empresas reduzam o tempo de trabalho e, ao mesmo tempo, prestem apoio ao rendimento dos seus trabalhadores.

Uma prioridade crucial é o apoio aos trabalhadores que perdem o posto de trabalho para encontrarem novos empregos. Isso exige estabelecer parcerias entre os serviços de emprego, os parceiros sociais e as empresas, a fim de facilitar a rápida colocação em novos empregos e a reconversão profissional, com destaque para os jovens e incluindo o apoio aos trabalhadores sazonais.

Para reforçar a resiliência e evitar, no futuro, a escassez de competências necessárias para uma transição ecológica e digital[19], os Estados-Membros devem também aumentar as oportunidades de melhoria de competências, através de fundos nacionais e da UE (por exemplo, o Fundo Social Europeu, o Fundo Europeu de Desenvolvimento Regional, o Fundo InvestEU e o Fundo Europeu Agrícola de Desenvolvimento Rural).

A nível da UE, o modelo para a cooperação setorial em matéria de competências proporciona um quadro para a cooperação estratégica entre as principais partes interessadas, a fim de dar resposta às necessidades de competências a curto e médio prazo

[19] https://ec.europa.eu/growth/sectors/tourism/support-business/skills_pt

em setores selecionados, como o turismo[20]. A próxima Agenda de Competências atualizada continuará a apoiar a cooperação setorial para fazer face às necessidades em matéria de competências, com destaque para as competências para a transição digital e ecológica bem sucedida. As regiões com estratégias de especialização inteligente para o turismo e os agrupamentos europeus ativos no turismo poderiam unir forças a este respeito, com o apoio dos programas Erasmus e Interreg.

f) Promover o turismo local

O turismo interno e intra-UE irá predominar a curto prazo. 267 milhões de europeus (62 % da população) fazem, pelo menos, uma viagem privada de lazer por ano e 78 % dos europeus passam férias no seu país de origem ou noutro país da UE[21].

Uma vez levantadas as medidas de confinamento, a crise constitui uma oportunidade para os europeus tirarem partido da grande diversidade cultural e da natureza nos seus próprios países ou noutros países da UE e terem novas experiências durante todo o ano.

Muitas regiões e municípios europeus dependem fortemente do **turismo cultural**[22]. A tecnologia ajudou a reinventar o turismo cultural durante esta pandemia, abrindo novas oportunidades de expressão criativa e através da criação de novos públicos. **O turismo costeiro[23], marítimo e fluvial, bem como o turismo rural[24]** estão presentes em muitas regiões da UE e estão a criar ofertas turísticas inovadoras e locais que envolvem oportunidades empresariais e recreativas fora da época alta. Surgem novas oportunidades para descobrir, mais perto de casa, tesouros naturais e culturais escondidos ou esquecidos e provar produtos localmente produzidos. O proposto Ano Europeu do Transporte Ferroviário em 2021 poderia centrar-se neste modo específico de viagem para promover o turismo no interior da UE.

Nos Estados-Membros em que foram criados **sistemas de vales patrocinados**, os clientes manifestaram entusiasmo por poderem dar apoio aos seus hotéis ou restaurantes preferidos. Esses sistemas podem ser alargados a outras empresas ligadas ao turismo, como no âmbito cultural e do entretenimento. A Comissão facultará um portal informático para estas se poderem dar a conhecer. O portal estabelecerá a ligação entre os fornecedores e todas as iniciativas e plataformas que oferecem esses sistemas. Ajudará os cidadãos a encontrar todas as iniciativas e ofertas em toda a UE. Além disso, e em cooperação com os Estados-Membros, a Comissão apelará a que sejam assumidos compromissos no sentido de lançar sistemas de vales patrocinados de organizações locais de turismo, mas também de intervenientes no mercado que operam no setor do turismo, como as pequenas e as grandes plataformas em linha (através das quais muitas empresas de turismo estabelecem a ligação com os seus clientes), as empresas de cartões de crédito e os fornecedores de sistemas de pagamento.

[20] https://nexttourismgeneration.eu/
[21] Eurostat, «Pessoas em movimento. Estatísticas sobre a mobilidade na Europa», 2019
[22] O turismo cultural, que representa 40 % do turismo na Europa, é particularmente afetado pelo cancelamento da maioria das atividades culturais, por exemplo as feiras e os festivais, e pelo encerramento de instituições, nomeadamente os museus (92 %).
[23] Mais de metade (51,7 %) dos estabelecimentos de alojamento turístico da UE situam-se em zonas costeiras e 30 % das dormidas de europeus efetuam-se em estâncias balneares.
[24] Em 2018, com base nos dados do Eurostat, 45 % da capacidade de alojamento turístico da UE-27 (medida em número de camas) estava localizada em zonas rurais.

A Comissão, em cooperação com os Estados-Membros, irá apelar a que sejam assumidos compromissos no sentido de lançar sistemas de vales patrocinados e criará uma plataforma em linha para estabelecer a ligação entre quem assume o compromisso e os fornecedores do setor do turismo.

A Comissão irá promover a transição para um modelo mais sustentável de turismo costeiro e marítimo, como parte da sua abordagem estratégica para uma economia azul sustentável. Além disso, irá apoiar o agroturismo como um modelo sustentável de turismo nas zonas rurais.

A partir de junho, a Europeana[25], a plataforma europeia para o património cultural digital, continuará a desenvolver a sua abordagem do turismo, dando a conhecer as joias e os tesouros escondidos da cultura europeia. No segundo semestre do ano, a respetiva aplicação Web «Cultural gems»[26] irá lançar uma campanha de cidadãos embaixadores para apoiar o turismo de proximidade.

Em cooperação com os Estados-Membros, a Comissão prosseguirá os seus esforços anteriores para apoiar a partilha de informações e incentivar os europeus a descobrir a diversidade das paisagens, das culturas e de experiências possíveis na Europa, incluindo as Capitais Europeias do Turismo Inteligente[27] e os Destinos Europeus de Excelência (EDEN)[28].

IV. TRABALHAR EM CONJUNTO

O turismo, os transportes e as questões fronteiriças são geridos por uma complexa série de quadros estratégicos que são desenvolvidos e aplicados separadamente a diferentes níveis: a nível local, regional, nacional e da UE. As cidades e, por vezes, as regiões são responsáveis por uma vasta gama de estratégias no domínio do turismo e dos transportes. A diversidade do ecossistema do turismo reflete-se na sua gestão, mas também coloca desafios, uma vez que as medidas estratégicas aplicadas sem coordenação a vários níveis podem neutralizar-se ou mesmo prejudicar-se mutuamente.

Em conjunto e em ligação com as medidas locais, regionais e nacionais, as ações e as orientações do presente pacote devem ajudar a colocar o ecossistema do turismo numa base sólida. Porém, para que isso resulte, é necessária que haja uma cooperação efetiva em diversos quadros estratégicos e um conjunto de intervenientes pertinentes para o turismo:

- Horizontalmente, entre as autoridades locais, regionais e nacionais e a Comissão;

- Verticalmente, entre funcionários aduaneiros, prestadores de serviços de transporte, prestadores de serviços de alojamento e todos os outros intervenientes no ecossistema, em especial para pôr em prática e aplicar as orientações.

[25] https://www.europeana.eu/
[26] https://culturalgems.jrc.ec.europa.eu/
[27] https://smarttourismcapital.eu/. Gotemburgo e Málaga são as Capitais Europeias do Turismo Inteligente em 2020
[28] https://ec.europa.eu/growth/sectors/tourism/eden/destinations_pt.

A fim de assegurar uma coordenação adequada e atempada entre todos os intervenientes com base nos canais estabelecidos, a Comissão criará mecanismos de coordenação que estabeleçam a ligação entre todas as agências e todos os organismos da UE envolvidos na preparação das orientações relacionadas com a COVID-19, em estreita coordenação com o atual sistema de gestão de crises.

V. NOVOS HORIZONTES — RUMO A UM FUTURO SUSTENTÁVEL

Além das medidas imediatas que tomamos para atenuar a situação, devemos olhar para o futuro do turismo e dos transportes na UE e procurar formas de o tornar mais resiliente e sustentável, tendo em conta as consequências da crise e antecipando as novas tendências e os respetivos padrões de consumo.

A nossa ambição comum deve ser que a Europa se mantenha como primeiro destino turístico do mundo em termos de valor, qualidade, sustentabilidade e inovação. Esta visão deve orientar a utilização dos recursos financeiros e do investimento a nível europeu, nacional, regional e local.

No cerne desta nova ambição está a **sustentabilidade**, em que assenta o Pacto Ecológico Europeu e que contribui para comunidades fortes. O nosso objetivo deve ser proporcionar transportes a preços acessíveis e mais sustentáveis e melhorar a conectividade, promover uma gestão inteligente dos fluxos turísticos com base em medições e ferramentas sólidas, diversificar a oferta turística e aumentar as oportunidades fora da época alta, desenvolver competências de sustentabilidade para os profissionais do turismo e valorizar a variedade de paisagens e a diversidade cultural em toda a Europa — ao mesmo tempo que protegemos e recuperamos o capital natural terrestre e marinho da Europa, em consonância com a abordagem estratégica para uma economia azul e verde sustentável. Esses objetivos devem incluir a promoção de alojamentos turísticos sustentáveis (através de regimes voluntários como o rótulo ecológico da UE e o sistema de ecogestão EMAS). Esta ambição no sentido de um turismo sustentável deve orientar as decisões de investimento a nível da UE, mas ela só se tornará realidade em combinação com um forte empenhamento a nível regional e local.

Do mesmo modo, o turismo pode beneficiar da **transição digital**, proporcionando novas formas de gestão dos fluxos de viagem e de turistas, oportunidades e mais escolhas, bem como uma utilização mais eficiente de recursos escassos. A utilização de análises de grandes volumes de dados pode permitir criar e partilhar segmentos exatos de perfis turísticos e ajudar a compreender as tendências e as necessidades dos viajantes. Pode permitir que o setor do turismo responda de imediato à evolução da procura dos clientes e disponibilizar análises de modelização preditiva. Por último, a aplicação da tecnologia de cadeia de blocos permitiria que os operadores turísticos dispusessem de todas as informações disponíveis sobre as transações seguras.

As ferramentas digitais podem também servir como medidas de reforço da confiança para tranquilizar as pessoas, mostrando que as viagens e o turismo podem ser seguros. Para o efeito, é necessário investir em competências digitais, incluindo na cibersegurança e na promoção da inovação digital, e na ligação das empresas e dos intervenientes turísticos aos espaços de dados existentes a nível local e regional (por exemplo, através dos trabalhos em curso sobre o espaço europeu de dados no domínio da mobilidade). Este aspeto é particularmente importante nas zonas rurais, remotas e ultraperiféricas, onde o

turismo está fragmentado e depende muito da informação e da acessibilidade de transportes e de viagens.

No âmbito dessa transição, as PME necessitarão de uma atenção especial. Tal como anunciado na recente estratégia para as PME, a Comissão irá trabalhar com redes em toda a Europa, como a rede europeia de empresas, a aliança europeia dos agrupamentos e os polos europeus de inovação digital, para apoiar a sustentabilidade e a digitalização e ajudar as empresas de turismo local a tornarem-se mais resilientes e competitivas. Para o efeito, é necessário haver ligações intersetoriais, um fluxo de conhecimentos interdisciplinares, ligações mais fortes e o reforço das capacidades para assegurar uma adoção acelerada dos produtos, dos serviços e das inovações nos processos. Estas redes devem também estabelecer a ligação entre o turismo e outras indústrias, a fim de acelerar a adoção de novas soluções, fomentar os investimentos intersetoriais em tecnologias da informação e da comunicação no ecossistema do turismo, nas energias renováveis, na saúde e nas ciências da vida, nos setores agroalimentar, marítimo, cultural e criativo, incluindo no setor da comunicação social.

A situação atual exige uma resposta coordenada a nível europeu para a saída a curto prazo da crise, mas também para organizar a recuperação e enfrentar os desafios comuns a mais longo prazo.

A Comissão Europeia organizará, logo que as circunstâncias sanitárias o permitam, uma convenção europeia sobre o turismo, a fim de refletir — em conjunto com as instituições da UE, a indústria, as regiões, os municípios e as partes interessadas — sobre o futuro do turismo europeu e de iniciar em conjunto a elaboração de um roteiro 2050 para um ecossistema do turismo europeu sustentável, inovador e resiliente («Agenda europeia para o turismo 2050»).