



Comunidade de Desenvolvimento da África Austral

Programa de Turismo da SADC
2020-2030





Comunidade de Desenvolvimento da África Austral Programa de Turismo da SADC 2020-2030

Comunidade de Desenvolvimento da África Austral (SADC) Secretariado
Plot 54385 CBD Square
Private/Bag 0095
Gaborone, Botswana
Telefone: +267 395 1863
Endereço electrónico: registry@sadc.int
Website: www.sadc.int

©SADC, 2019

ISBN: NO. 978-99968-480-8-7

Citation: Programa da Comunidade de Desenvolvimento da África Austral (SADC) para Áreas de Conservação Transfronteiriça (TFCAs), Gaborone, Botswana, 2019

Sobre a SADC

A Comunidade de Desenvolvimento da África Austral (SADC) é uma organização fundada e mantida por países da África Austral que visam promover a cooperação socioeconómica, política e segurança entre os seus Estados Membros e encoraja a integração regional para alcançar paz, estabilidade e riqueza. Os Estados-Membros são: Angola, Botswana, União das Comores, República Democrática do Congo, Eswatini, Lesoto, Madagáscar, Malawi, Maurícia, Moçambique, Namíbia, Seychelles, África do Sul, República Unida da Tanzânia, Zâmbia e Zimbábue..

Índice

LISTA DE FIGURAS E TABELAS	IV
ABREVIATURAS	V
SUMÁRIO EXECUTIVO	02
1 NOTA INTRODUTÓRIA	06
1.1 Contexto	06
1.2 Metodologia	06
2 ENQUADRAMENTO POLÍTICO E JURÍDICO	07
2.1 Turismo Susyentável no Contexto no Internacional	07
2.2 O Turismo no Contexto Continental	08
2.3 O Turismo no Contexto da SADC	09
2.4 Políticas e programas da SADC que Afectam o Sector Turístico da SADC	12
2.5 Implicações das Actuais Políticas e Programas Para o Programa de Turismo da SADC	14
3 SITUAÇÃO ACTUAL DO TURISMO	16
3.1 Importância do Sector do Turismo na SADC	16
3.2 Tendências do Turismo Mundial	16
3.3 Desempenho Recente	18
3.4 Análise Comparativa das Lições Colhidas Junto de Outras Iniciativas Regionais de Turismo	20
3.5 Pontos de Vista da Indústria sobre os Factores de Sucesso Para o Crescimento do Turismo	21
3.6 Resumo das Principais Oportunidades de Crescimento e dos Desafios do Sector do Turismo	23
4 DIRECÇÃO ESTRATÉGICA DO PROGRAMA	26
4.1 Visão	26
4.2 Missão	26
4.3 Objectivos	26
4.4 Princípios de Crescimento	26
4.5 Funções da UCT da SADC	27
4.6 Principais Áreas de Intervenção	27
5 OBJECTIVOS E ACTIVIDADES DO PROGRAMA	28
5.1 Objectivo 1: Estimular a Circulação e os Fluxos de Turistas Para a Região	28
5.2 Objectivo 2: Melhorar e Defender a Reputação do Turismo e a Imagem da Região	32
5.3 Objectivo 3: Desenvolver o Turismo nas Áreas Transfronteiriças de Conservação	34
5.4 Objectivo 4: Melhorar a Qualidade das Experiências e os níveis de Satisfação dos Visitantes	37
5.5 Objectivo 5: Maximizar as Parcerias e a Colaboração no Sector do Turismo	39
6 PAPÉIS DAS PARTES INTERESSADAS	42
6.1 Estado-Membros	42
6.2 Sector Privado	42
6.3 Organizações Não-governamentais (ONG) e Parceiros de Cooperação Internacionais (ICP)	43
6.4 Comunidades	43
7 PLANO DE IMPLEMENTAÇÃO	44
REFERÊNCIAS	49

Lista de Figuras e Tabelas

Figura. 1: Situação das Áreas Transfronteiriças de Conservação (ATFC)	13
Figura. 2: Visitas de Turistas Internacionais, Alteração Percentual em 2016/17 e 2017/18	17
Figura. 3: Proporção de Visitas e Receitas do Turismo na SADC, em 2016	18
Figura. 4: Taxa Média de Crescimento Anual de Visitas de Turistas, 2005-2016	18
Figura. 5: Receitas do Turismo per Capita da População (Ex Seychelles / Maurícias)	18
Figura. 6: Média de Receitas do Turismo por Visita, 2016	19
Figura. 7: Classificação Média dos Aspectos-chave da Gestão do Turismo Regional	21
Figura. 8: Número de Inquiridos que Classificaram a Resolução desses Aspectos como “Extremamente Importante” para a SADC	22
Figura. 9: Objectivos estratégicos fundamentais do Programa e questões-chave a resolver no âmbito de cada um deles	27
Figura. 10: Resumo das políticas, planos e programas relacionados com o turismo regional e suas implicações para o Programa de Turismo da SADC	41
Tabela 1: Summary of regional tourism-related policies, plans and programmes and their implications for the SADC Tourism Programme	14
Tabela 2: Impacto económico do turismo no Mundo e na zona da SADC (2017)	16
Tabela 3: Tendências do turismo mundial e implicações para o Programa de Turismo da SADC	17
Tabela 4: Classificações dos países membros no Índice de Competitividade do Turismo do Fórum Económico Mundial (FEM) (2017)	19

Abreviaturas

ATA	Associação de Agências de Viagens de África
BSA	África Austral Sem Fronteiras
COM/CDM	Conselho de Ministros
COSO	Comité de Altos Funcionários
CTO/OTC	Organização de Turismo das Caraíbas
DEA	Ministério dos Assuntos Ambientais da África do Sul
ECOWAS/CEDEAO	Comunidade Económica dos Estados da África Ocidental
EMP/PME	Plano de Gestão Ambiental
ETC/CET	Comissão Europeia do Turismo
FANR	Alimentação, Agricultura e Recursos Naturais
GBP	Libra Esterlina
ICP/PIC	Programa Internacional de Conservação
ICT/TIC	Tecnologias de Informação e Comunicação
IORA	Associação dos Países da Orla do Oceano Índico
KAZA	Área Transfronteiriça de Conservação do Kavango-Zambeze
M&E/M&A	Monitorização e Avaliação
MICE/RICE	Reuniões, Incentivos, Convenções e Exposições
MOU/MDE	Memorando de Entendimento
N=	Número de inquirido no inquérito
NGO/ONG	Organização Não-Governamental
PATA	Associação do Turismo da Ásia-Pacífico
PPF	Peace Parks Foundation
PR/RP	Relações Públicas
RETOSA	Organização Regional do Turismo da África Austral
RISDP	Plano Estratégico Indicativo de Desenvolvimento Regional
SADC	Comunidade de Desenvolvimento da África Austral
SANPARKS	Parques Nacionais da África do Sul
SDGS/ODS	Objectivos de Desenvolvimento Sustentável
TCU/UCT	Unidade de Coordenação do Turismo
TFCA/ATFC	Área Transfronteiriça de Conservação
TOC	Índice
TP	Parque Transfronteiriço
USD	Dólar dos Estados Unidos da América
UNWTO/OMT	Organização Mundial de Turismo das Nações Unidas
VAT	Imposto sobre o Valor Acrescentado
WTTC	Conselho Mundial de Viagens e Turismo
WEF/FEM	Fórum Económico Mundial

Sumário Executivo



Este Programa de Turismo da SADC serve de roteiro para orientar e coordenar o desenvolvimento de uma indústria do turismo sustentável na Região e para facilitar a remoção de barreiras ao desenvolvimento e crescimento do turismo.

CONTEXTO DO PROGRAMA:

O Programa de Turismo será implementado, tendo na devida linha de conta os programas continentais e mundiais de turismo, incluindo a Agenda para África da Organização Mundial de Turismo das Nações Unidas (OMT), a Agenda 2063 da União Africana, os programas de turismo da Comunidade da África Oriental (EAC) e as iniciativas de turismo do Mercado Comum da África Austral e Oriental (COMESA).

O Programa será implementado no âmbito das directrizes para o planeamento de políticas definidas no Plano Estratégico Indicativo de Desenvolvimento Regional da SADC (RISDP) (2015-2020), no Protocolo sobre o Desenvolvimento do Turismo na SADC (1998) e, posteriormente, no Protocolo sobre o Desenvolvimento do Turismo na SADC, conforme emendado (2009).

Vários desenvolvimentos institucionais ocorridos no sector do turismo da SADC durante os últimos cinco anos foram tidos em consideração na elaboração do Programa de Turismo e na formulação das propostas institucionais contidas no presente documento. De entre estes constam as decisões tomadas pelo Comité de Ministros do Turismo, em 2017, de reactivar a Unidade de Coordenação do Turismo na SADC e pelo Conselho de Ministros, em Agosto de 2018, de encerrar a Organização Regional de Turismo da África Austral (RETOSA). Por ocasião da sua reunião realizada em Agosto de 2018, o Conselho aprovou também a inclusão dos Ministros responsáveis pelo Turismo no Comité Misto de Ministros do Ambiente e dos Recursos Naturais e no Órgão de Cooperação nas Áreas de Política, Defesa e Segurança, estabelecendo assim o quadro para a colaboração multissectorial na SADC.

Além disso, outras iniciativas, documentos, quadros e políticas da SADC foram tidos em consideração na formulação do documento. Trata-se da iniciativa das Áreas Transfronteiriças de Conservação (ATFC), que é enformada pelo Plano Director Regional de Desenvolvimento de Infra-estruturas da SADC (RIDMP, 2012), do Programa das ATFC da SADC (2013) e da criação de uma África Austral Sem Fronteiras (2008). Entre os Protocolos da SADC tidos em consideração figuram o Protocolo da SADC Relativo à Conservação da Fauna Selvagem e Aplicação da Lei (1999), o Protocolo da SADC sobre Actividades Florestais (2002), o Protocolo da SADC sobre Cursos de Água Compartilhados (2002) e o Protocolo sobre o Comércio de Serviços (2012).

SITUAÇÃO DO TURISMO NA SADC

De acordo com a OMT, o turismo global cresceu, de forma consistente, ao longo das últimas duas décadas e a única desaceleração verificada nas visitas de turistas internacionais durante este período ocorreu em 2008/9, no auge da crise económica global. A indústria regional e global do turismo é afectada por várias tendências políticas, ambientais, sociais e tecnológicas, que moldam o crescimento do turismo, devendo adaptar-se às mesmas.

O turismo é um dos pilares da economia da SADC, a par da agricultura, da exploração mineira e de outros serviços. É um importante factor de agregação de valor às economias regional e global e uma indústria com recurso a mão-de-obra intensiva que contribuiu directamente com cerca de 2,8% do total do PIB da SADC em 2017, e se se considerarem os impactos indirectos e induzidos, o turismo contribuiu significativamente com 8% do PIB da SADC¹. O sector sustentou directamente cerca de 2,5 milhões de empregos na Região em 2017; no total, mais de 6,3 milhões de empregos dependeram do turismo.

Os sete principais países de destino turístico (África do Sul, Zimbabue, Botswana, Moçambique, Namíbia, Maurícias e Tanzânia) receberam mais de 78% de todas as visitas de turistas internacionais à SADC e quase 85% das receitas do turismo em 2017. A maioria dos Estados-Membros situados na África continental sofre de pequenas quotas de mercado e de baixos rendimentos económicos no sector do turismo. Em média, os países da SADC recebem 51 USD em despesas de turistas internacionais per capita da população ao ano, quase o dobro da média das receitas do turismo per capita de África (27 USD). As receitas médias por visita à SADC foram de 670 USD em 2016, abaixo da média global de 1004 USD por visita, mas substancialmente mais elevadas do que a média de 578 USD por visita ao continente como um todo. As Ilhas do Oceano Índico (turismo em resorts de volume limitado e de alto valor), Angola (turismo de negócios de alto valor) e Tanzânia (turismo de safari de alto valor) captaram as mais elevadas receitas por visitante.

O Índice de Competitividade do Fórum Económico Mundial (FEM) assinala que os principais desafios da competitividade do turismo a nível regional incluem o desenvolvimento de uma marca e a gestão da imagem, o acesso às TIC e à Internet, o acesso e a abertura internacionais (incluindo políticas de acesso aéreo e regimes de concessão de vistos), infra-estruturas de acesso aéreo e terrestre, a conservação de recursos naturais, tais como PSU, e a melhoria de experiências culturais. No entanto, o âmbito, a escala e os níveis de desenvolvimento do turismo diferem substancialmente entre os Estados-Membros da SADC e, como tal, os Estados-Membros têm diversas e variadas necessidades e prioridades para o apoio e facilitação do turismo.

Uma comparação das estruturas turísticas de organizações multilaterais de turismo como, por exemplo, a Organização de Turismo das Caraíbas (OTC), a Comissão Europeia do Turismo (CET), a Associação do Turismo da Ásia-Pacífico (PATA) e outras, fornece vários indicadores referentes ao valor e foco das organizações regionais de turismo. Estes incluem os seguintes: a) a facilitação, o empoderamento e o estabelecimento de parcerias são competências valorizadas, b) a quebra de barreiras às viagens entre países é uma área de intervenção fundamental para essas organizações, c) a maioria dessas organizações desenvolve a sua marca e imagem, d) essas organizações são estabelecidas através de uma ampla adesão, e) a colaboração entre os sectores público e privado é essencial para o seu sucesso, f) parcerias institucionais são fundamentais, g) produzem benefícios tangíveis, h) estão estrategicamente focalizadas, i) são operacionalmente “enxutas”, j) assentam em consensos e j) são financiadas de forma adequada e consistente.

Num inquérito realizado em linha, os operadores turísticos regionais classificaram as condições para o sector privado fazer negócios de forma eficaz na SADC, (tais como condições e práticas aduaneiras, tributação, acesso transfronteiriço, segurança do turista e condições de investimento) como sendo deficientes. Os operadores classificaram as condições de imigração e de concessão de vistos, bem como a colaboração entre o turismo e outros sectores que afectam a indústria, como sendo particularmente deficientes.

Quando solicitados a classificar a importância de potenciais actividades para inclusão no Programa de Turismo da SADC ao longo dos próximos 5 anos, quase 80% dos inquiridos classificaram “o aperfeiçoamento das práticas de imigração e de concessão de vistos” como uma questão de vital importância para a SADC resolver. Outras questões consideradas de vital importância por mais de 60% dos inquiridos são uma maior colaboração entre o turismo e outros sectores que afectam o turismo, o marketing e desenvolvimento da marca da Região, a facilitação e coordenação da segurança do turista e a facilitação de políticas de acesso aéreo adequadas.

O resumo dos Pontos Fortes, Pontos Fracos, Oportunidades e Ameaças (SWOT) revela uma ampla gama de factores que precisam de ser abordados em prol da promoção do turismo regional, que corroboram, em larga medida, as conclusões do inquérito e da análise bibliográfica.

DIRECÇÃO ESTRATÉGICA

A Visão do Programa para 2030 é que o crescimento do número de viagens transfronteiriças e para múltiplos destinos na SADC irá exceder os níveis médios de crescimento do turismo mundial.

A Missão é advogar, facilitar e coordenar com eficácia as políticas, programas e práticas de turismo na Região, em colaboração com os Estados-Membros.

¹ A soma dos impactos directos, indirectos e induzidos mostra o impacto económico total do sector das Viagens e do Turismo. Os impactos directos incluem apenas as transacções directas efectuadas por turistas em relação a serviços e produtos turísticos, tais como alojamento, recreação, transportes e outros sectores relacionados com o turismo; os impactos indirectos referem-se a contribuições em toda a cadeia de abastecimento do sector do turismo e os impactos induzidos ocorrem quando é gasto dinheiro na economia local por funcionários que laboram em postos de trabalho suportados pelo turismo, tanto directa como indirectamente.

O Programa de Turismo da SADC visa alcançar os seguintes objectivos:

- Exceder os níveis médios de crescimento global das receitas do turismo e de visitas de turistas à Região e dentro desta, conforme medidos pelo Barómetro de Turismo da OMT.
- Ampliar a abrangência das visitas de turistas e das receitas do turismo entre os Estados-Membros da SADC, ou seja, aumentar o número de países visitados em média.
- Estender o período médio de permanência dos visitantes na Região da SADC.
- Aumentar o número de visitas de retorno à Região.
- Harmonizar as políticas voltadas para o desenvolvimento e crescimento do turismo na SADC.

O Programa de Turismo da SADC repousa sobre três princípios, nomeadamente: a) promoção do desenvolvimento sustentável do turismo e da inclusão e transformação económicas b) maximização de parcerias e c) adopção de uma abordagem transversal ao governo inteiro.

Em face dos poucos recursos da Unidade de Coordenação do Turismo (UCT) da SADC e do facto de o turismo ser um sector altamente integrado, a UCT da SADC adoptará, em função das questões em apreço, uma abordagem em três fases na promoção do Programa de Turismo da SADC, ou seja, a) “advogar”, b) “facilitar” e c) “coordenar e monitorizar a sua implementação”.

ÁREAS DE INTERVENÇÃO FUNDAMENTAIS

Perante os desafios e as oportunidades frisados e a visão e os objectivos do Programa de Turismo da SADC, este prosseguirá cinco objectivos estratégicos fundamentais, a saber:

- Objectivo 1: Estimular os fluxos turísticos e a sua distribuição na Região.
- Objectivo 2: Melhorar e defender a reputação do turismo e a imagem da Região.
- Objectivo 3: Desenvolver o turismo nas Áreas Transfronteiriças de Conservação.
- Objectivo 4: Melhorar a qualidade das experiências e os níveis de satisfação dos visitantes.
- Objectivo 5: Maximizar as parcerias e a colaboração no sector do turismo.

OBJECTIVOS, ESTRATÉGIAS E ACTIVIDADES DO PROGRAMA

Os cinco objectivos serão concretizados através dos seguintes objectivos, estratégias e acções do Programa.

Objectivo 1: Estimular os fluxos turísticos e a sua distribuição na Região

Estratégia 1.1: Programa de Facilitação da Imigração

- Harmonizar os regimes de concessão de vistos
- Melhorar os postos fronteiriços
- Melhorar os serviços de imigração

Estratégia 1.2: Programa de Melhoria do Acesso Rodoviário e Aéreo

- Melhorar as políticas e práticas de acesso aéreo
- Harmonizar os custos e requisitos aduaneiros do turismo
- Melhorar as vias rodoviárias prioritárias para o turismo
- Melhorar a sinalização rodoviária e interpretativa

Estratégia 1.3: Programa de Mobilidade de Recursos Humanos

- Harmonizar os sistemas regionais de acreditação de entidades de formação e de reconhecimento de qualificações
- Harmonizar as políticas de concessão de vistos de trabalho
- Garantir uma maior mobilidade de guias turísticos

Objectivo 2: Melhorar e defender a reputação do turismo e a imagem da Região

Estratégia 2.1: Programa de Comunicação e Imagem

- Formular uma estratégia regional de comunicação para o sector do turismo
- Preparar um programa regional de relações públicas
- Desenvolver uma estratégia de comunicação de crises no sector do turismo

Estratégia 2.2: Programa de Gestão Sustentável do Turismo para a África Austral

- Promover a gestão do turismo sustentável
- Promover o Acesso Universal no sector do turismo

Objectivo 3: Desenvolver o Turismo nas Áreas Transfronteiriças de Conservação

Estratégia 3.1: Programa de Desenvolvimento do Mercado das ATFC

- Formular uma estratégia bem fundamentada para o desenvolvimento do mercado das ATFC
- Alargar a iniciativa de marketing das ATFC
- Desenvolver e promover rotas e itinerários transfronteiriços
- Apoiar o desenvolvimento e crescimento de eventos nas ATFC

Estratégia 3.2: Investment Promotion Programme

- Definição do perfil das oportunidades de investimento nas ATFC
- Promover e implementar as directrizes da SADC sobre produtos turísticos transfronteiriços nas ATFC

Estratégia 3.3: Programa de Inclusão Económica Rural

- Lançar uma iniciativa de turismo comunitário para as ATFC
- Promover normas e directrizes operacionais para o desenvolvimento de produtos comunitários

Objectivo 4: Melhorar a qualidade das experiências e os níveis de satisfação dos visitantes

Estratégia 4.1: Programa de Bem-estar e Segurança dos Visitantes

- Envolver o Órgão de Cooperação nas Áreas de Política, Defesa e Segurança da SADC com vista a uma maior sensibilização para as necessidades de segurança e saúde dos viajantes entre o pessoal encarregado da segurança
- Lançar uma iniciativa anticorrupção no sector do turismo
- Facilitar a implantação de sistemas de seguro eficientes para visitantes

Estratégia 4.2: Programa de Melhoria da Qualidade

- Promover a harmonização das normas para instalações e serviços
- Promover a normalização e mobilidade de guias turísticos regionais
- Promover a expansão da conectividade de internet na Região

Objectivo 5: Maximizar as parcerias e a colaboração no sector do turismo

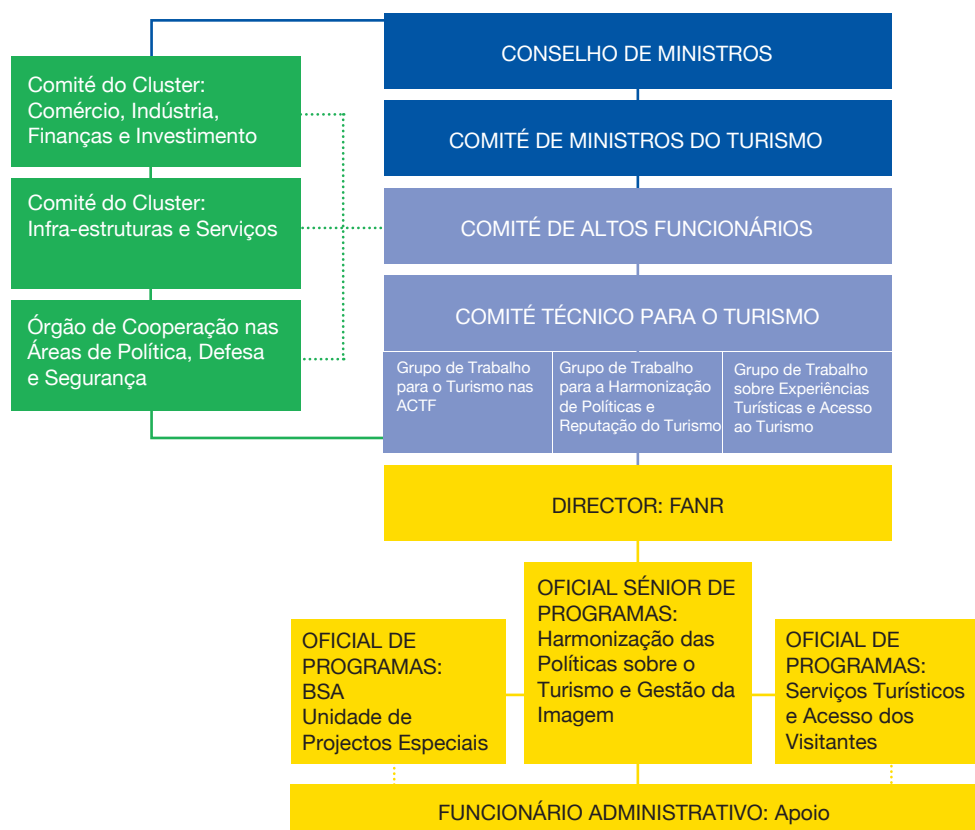
Estratégia 5.1: Programa de Parcerias no Sector do Turismo

- Estabelecer comités de trabalho público-privados adequados para conduzir o processo de implementação do Programa de Turismo da SADC
- Estreitar as relações com os comités de clusters da SADC relevantes

Estratégia 5.2: Programa de Reforço Institucional do Sector do Turismo

- Formalizar a Estrutura Institucional do Sector do Turismo da SADC
- Acordar sobre uma capacidade adequada para “colmatar lacunas”, de molde a assegurar que a UCT funciona de forma eficaz, enquanto se consolida a estrutura
- Acordar sobre uma abordagem de financiamento adequada para a implementação do Programa de Turismo
- Recolher e analisar dados estatísticos e trabalhos de pesquisa relativos ao desempenho do sector do turismo

Propõe-se a seguinte estrutura institucional:



As principais funções dos Estados-Membros, do sector privado, das ONG e das estruturas comunitárias locais na implementação do Programa de Turismo são descritas na Secção 7.

1 Nota Introdutória

1.1 ONTEXTO

Os Ministros da SADC responsáveis pelo Turismo, no decurso da reunião do Comité de Ministros do Turismo realizada em Novembro de 2017, orientaram o Secretariado da SADC no sentido de coordenar o processo de formulação de um programa de turismo abrangente, com a finalidade de servir de roteiro geral para orientar e coordenar o desenvolvimento de uma indústria do turismo sustentável na Região e para facilitar a remoção das barreiras ao desenvolvimento e crescimento do turismo.

Os principais objectivos da SADC são alcançar o desenvolvimento, a paz e a segurança, e o crescimento económico, através da integração regional, construída sobre princípios democráticos e o desenvolvimento equitativo e sustentável, para aliviar a pobreza, melhorar o padrão e a qualidade de vida dos povos da África Austral, e apoiar os socialmente desfavorecidos.

O presente Programa de Turismo da SADC serve de roteiro para orientar e coordenar o desenvolvimento de uma indústria do turismo sustentável na Região e para facilitar a remoção das barreiras ao desenvolvimento e crescimento do turismo.

1.2 METODOLOGIA

Foram aplicados vários métodos na formulação do Programa de Turismo, entre os quais:

- Estudar e avaliar todas as actuais políticas da SADC relevantes, relacionadas com o turismo, incluindo protocolos, planos e estratégias, bem como avaliar as ligações e implicações de tais políticas e planos para o Programa de Turismo. A avaliação integral é apresentada no Apêndice A.
- Analisar os dados estatísticos e trabalhos de pesquisa disponíveis, com base em informações fornecidas pela Organização Mundial de Turismo das Nações Unidas (OMT), pelo Conselho Mundial de Viagens e Turismo (WTTC), pela SADC e por outras fontes. As principais conclusões são apresentadas no Apêndice B.
- Estudo comparativo e extracção das principais lições de estratégias e abordagens adoptadas por diferentes organismos de turismo multilaterais, incluindo a Associação de Turismo da Ásia-Pacífico (PATA), a Organização de Turismo das Caraíbas (OTC), a Comunidade Económica dos Estados da África Ocidental (CEDEAO), a Associação dos Países da Orla do Oceano Índico (IORA), a Comissão Europeia do Turismo (CET) e a Associação de Agências de Viagens de África (ATA). Os resultados detalhados são apresentados no Apêndice C.
- Consultas com um vasto leque de intervenientes públicos e privados sobre os seus pontos de vista relativos às tarefas, responsabilidades e mecanismos de gestão da SADC para maximizar o potencial turístico da Região mediante:
 - A realização de um inquérito em linha para avaliar as percepções dos intervenientes sobre os desafios e as oportunidades que se apresentarão à indústria ao longo dos próximos cinco anos. Obteve-se uma boa taxa de resposta, com mais de 100 representantes da indústria a responder ao inquérito, resultando em 90 respostas utilizáveis, sendo a maioria das quais de empresas de turismo privadas. Os resultados detalhados são apresentados no Apêndice D.
 - A realização de entrevistas pessoais com os principais líderes de opinião, incluindo Directores do Turismo de vários países membros.
- A facilitação de um Workshop Consultivo Regional, que contou com a participação dos Directores do Turismo da SADC, de representantes de Organizações Nacionais de Turismo (ONT) dos Estados-Membros da SADC, bem como de Pontos Focais de determinadas Áreas Transfronteiriças de Conservação, com o propósito de identificar os principais elementos e tarefas a incluir num Programa de Turismo da SADC. Os resultados são apresentados no Apêndice E.
- A revisão do primeiro projecto do documento, baseada na retroinformação recebida de um Grupo de Trabalho, composto por representantes de Ministérios do Turismo dos Estados-Membros e de ONT.
- A apresentação do segundo projecto do documento a todos os Ministérios do Turismo dos Estados-Membros para obter os seus comentários com base em um processo consultivo nacional, envolvendo os organismos públicos e privados do sector do turismo relevantes existentes nos respectivos países.
- Com base nas conclusões e nos comentários acima referenciados, a elaboração do Projecto Final do Programa de Turismo.
- A validação e finalização do Programa numa reunião de validação que teve a participação de representantes de todos os Estados-Membros, incluindo representantes designados pelos Ministérios do Turismo, pelas ONT e pelas organizações de cúpula do sector privado dos principais países membros.
- A apresentação do Projecto Final do Programa de Turismo da SADC ao Comité de Ministros do Turismo, para a sua homologação, e ao Conselho de Ministros da SADC, para a sua aprovação.

2 Enquadramento Político e Jurídico

As seguintes políticas e mecanismos institucionais fornecem a base sobre a qual o presente Programa é formulado. Esta secção deve ser lida em conjunção com o Apêndice A, que fornece uma análise detalhada das políticas e dos mecanismos institucionais.

2.1 TURISMO SUSTENTÁVEL NO CONTEXTO INTERNACIONAL

De acordo com a OMT, o turismo sustentável pode ser definido do seguinte² modo:

“O turismo que tem inteiramente em conta os seus impactos económicos, sociais e ambientais, tanto actuais como futuros, atendendo às necessidades dos visitantes, da indústria, do ambiente e das comunidades de acolhimento”

Os princípios da sustentabilidade referem-se aos aspectos ambientais, económicos e socioculturais do desenvolvimento do turismo, devendo ser estabelecido um equilíbrio adequado entre estas três dimensões para garantir a sua sustentabilidade a longo prazo.

Assim, o turismo sustentável deve:

- Optimizar a utilização dos recursos ambientais que constituem um elemento-chave no desenvolvimento do turismo, manter os processos ecológicos essenciais e ajudar a conservar o património natural e a biodiversidade.
- Respeitar a autenticidade sociocultural das comunidades de acolhimento, conservar o seu património cultural vivo e edificado, assim como os seus valores tradicionais, e contribuir para a compreensão e tolerância interculturais.
- Assegurar a viabilidade económica das empresas de turismo e proporcionar benefícios socioeconómicos distribuídos de forma equitativa a todas as partes interessadas (incluindo emprego estável, oportunidades de geração de rendimentos e serviços sociais), contribuindo assim para o crescimento económico e o alívio da pobreza.

2.1.1 AGENDA DA OMT PARA ÁFRICA

Através da sua Comissão para África (CAF), a OMT lançou, em 2017, um plano de acção comum para servir os objectivos do sector do turismo dos Estados-Membros, com as seguintes prioridades principais:

- Aliviar a pobreza através de projectos turísticos.
- Encontrar abordagens inovadoras para o desenvolvimento do turismo na Região; e
- Encontrar e promover novas parcerias e recursos.

O plano de acção define a seguinte agenda de 10 pontos para África, com base nos Objectivos de Desenvolvimento Sustentável (ODS):

Agenda da OMT para África	Implicações para o Programa da SADC
1. Advogar a Marca “África”, ODS 8,10,11,14,15	Gerir a marca e imagem do turismo regional
2. Promover a facilitação de viagens (Conectividade /Vistos) ODS 8,9	Facilitar a aquisição do visto de turista e os procedimentos transfronteiriços de imigração, com incidência nas ATFC
3. Strengthening Tourism Statistics Systems SDGS 8,15,17	Guiar os Estados-Membros no sentido da produção de estatísticas válidas e fiáveis, em linha com as melhores práticas globais
4. Expandir Capacidades, incluindo Instalações de Formação, ODS 4, 8,10,17	Facilitar o máximo aproveitamento da capacidade de formação e assegurar padrões de formação e de qualificações de qualidade e consistentes
5. Promover a Inovação e Tecnologia, ODS 8,9,17	Trocar as melhores práticas na aplicação de tecnologias no sector do turismo entre os Estados-Membros
6. Promover a Resiliência (Protecção + Segurança, Comunicação de Crises), ODS 8,12,13,16	Garantir um foco regional sobre a segurança e protecção do turismo e garantir uma comunicação eficaz de crises regionais
7. Desencadear o Crescimento através da Promoção de Investimentos por Parcerias Público-Privadas, ODS 8,9,11,12,14,15,17	Coordenar o intercâmbio de oportunidades de investimento e de melhores práticas na gestão de concessões para o turismo, incentivos, etc., com incidência nas ATFC
8. Empoderar Jovens e Mulheres através do Turismo, ODS 5, 8,10	Estimular e monitorizar programas de turismo destinados a empoderar jovens e mulheres
9. Avançar a Agenda de Sustentabilidade (em especial, a Biodiversidade), ODS 12,13,14,15	Desenvolver práticas de gestão do turismo sustentável na Região e apoiar a aplicação de tais práticas nas ATFC
10. Promover o Património Cultural, ODS 8,16	Promover o património cultural e o turismo cultural, com especial incidência nas ATFC

² UNEP e OMT, 2005: Tornar o turismo mais sustentável - Um guia para os decisores políticos

2.2 O TURISMO NO CONTEXTO CONTINENTAL

2.2.1 AGENDA 2063 DA UNIÃO AFRICANA

A Agenda 2063 é um quadro estratégico para a transformação socioeconómica do continente nos próximos 50 anos. Assenta em iniciativas continentais, passadas e actuais, para o crescimento e desenvolvimento sustentável e visa acelerar a sua implementação³.

A visão orientadora para a Agenda 2063 é a Visão, perfilhada pela UA, de “Uma África integrada, próspera e pacífica, dirigida pelos seus próprios cidadãos e representando uma força dinâmica na arena internacional”.

A Agenda destaca sete Aspirações Africanas, que derivam de um processo de consultas com os cidadãos africanos. Trata-se das seguintes Aspirações:

- Uma África próspera, com base no crescimento inclusivo e no desenvolvimento sustentável;
- Um continente integrado e unido politicamente, com base nos ideais do Pan-africanismo e na visão do Renascimento de África;
- Uma África caracterizada pela boa governação, democracia e pelo respeito dos direitos humanos, justiça e estado de direito;
- Uma África pacífica e segura;
- Uma África com uma forte identidade cultural e com um património e valores éticos comuns;
- Uma África cujo desenvolvimento esteja centrado nas pessoas e alicerçado nas potencialidades oferecidas pelas pessoas, em especial as suas mulheres e jovens, e que cuide das crianças;
- Uma África como um parceiro e actor global forte, unido, resiliente e influente.

A Agenda 2063 também inclui um plano de acção com várias Iniciativas Emblemáticas prioritárias que foram aprovadas pela Cimeira da UA. Embora o desenvolvimento do turismo não seja uma área de intervenção específica da Agenda 2063, vários dos projectos emblemáticos terão um impacto directo sobre o crescimento do turismo, especialmente:

- A Zona de Comércio Livre Continental (um mercado único de bens e serviços a nível continental, com a livre circulação de empreendedores e investimentos).
- O Passaporte Africano e a livre circulação de pessoas (uma cédula de passaporte comum que isentará os seus portadores da obrigação de obter vistos para todos os 55 Estados existentes em África).
- A Rede Única de Transportes Aéreos (com o objectivo de implementar cabalmente a Decisão de Yamoussoukro, de 1999).

2.2.2 A COMUNIDADE DA ÁFRICA ORIENTAL E O TURISMO

A Comunidade da África Oriental (EAC) é uma organização intergovernamental regional de 6 Estados Parceiros: as Repúblicas do Burundi, do Quênia, do Rwanda, do Sudão do Sul, a República Unida da Tanzânia, e a República do Uganda, com sede em Arusha, Tanzânia.

Numa perspectiva turística, a EAC tem por finalidade promover e fazer o marketing da Comunidade, colectivamente, como um Destino Turístico Único, enquanto conserva a vida selvagem e assegura a utilização sustentável dos habitats naturais e de outros locais turísticos⁴. Alguns sucessos neste sentido incluem:

- Desde Novembro de 2008 que o marketing da África Oriental tem vindo a ser feito como uma única região e os Estados Parceiros da EAC têm vindo a participar em feiras internacionais de turismo.
- Taxas uniformes para os cidadãos dos Estados da África Oriental.
- Criação da Agência de Coordenação do Turismo e da Vida Selvagem da África Oriental.
- Lançamento da revista de viagens da EAC, intitulada “Travel Around East Africa” [Viaje ao Redor da África Oriental].
- Conferência Regional sobre o Turismo Relacionado com a Vida Selvagem, realizada anualmente e de forma rotativa na Região da África Oriental.

³ <https://au.int/agenda2063/about>

⁴ <https://www.eac.int/tourism>

2.2.3 MERCADO COMUM DA ÁFRICA AUSTRAL E ORIENTAL (COMESA)

O COMESA visa criar uma estratégia de marketing sustentável do turismo, incorporar elementos do turismo sustentável, promover a Região como um destino único, desenvolver um portal do COMESA em linha e participar em feiras comerciais como uma região. Como um primeiro passo, o Conselho Empresarial do COMESA (CBC) lançou um Manual sobre o Turismo e o Património Faunístico para promover os Estados-Membros do COMESA. O livro contém factos referentes a cada Estado-Membro em termos de população, idiomas, religião, moeda e de visitas turísticas e também destaca as principais atracções da vida selvagem e do património natural⁵.

2.3 O TURISMO NO CONTEXTO DA SADC

2.3.1 O TURISMO NO CONTEXTO DO PLANO ESTRATÉGICO INDICATIVO DE DESENVOLVIMENTO REGIONAL (RISDP) REVISTO DA SADC (2015-2020)

O RISDP é um quadro de 15 anos para o desenvolvimento da integração regional, que define prioridades, políticas e estratégias para a SADC. O Plano inclui estratégias relacionadas com a erradicação da pobreza, a integração do desenvolvimento regional, um desenvolvimento regional equilibrado e equitativo, a integração nas economias continental e global, o desenvolvimento sustentável e a igualdade de género.⁶

O RISDP Revisto (2015-2020)⁷ tem em conta as experiências e lições aprendidas durante os últimos dez anos e reorganiza as prioridades identificadas no RISDP original, nos seguintes moldes:

- a) Prioridade «A» – Desenvolvimento Industrial e Integração dos Mercados, incluindo:
 - Desenvolvimento industrial sustentável, competitividade produtiva e capacidade do lado da oferta;
 - Livre circulação de bens e serviços;
 - Convergência macroeconómica orientada para a estabilidade;
 - Integração dos mercados financeiros e cooperação monetária;
 - Investimento intra-regional e investimento directo estrangeiro;
 - Aprofundamento da integração regional.
- b) Prioridade «B» – Infra-estruturas de apoio à integração regional, incluindo:
 - Energia;
 - Transportes (rodoviários, aéreos e intermodais);
 - Turismo;
 - TIC;
 - Meteorologia;
 - Águas.
- c) Prioridade «C» – Cooperação para a Paz e Segurança (como pré-requisito para a materialização da Agenda de Integração Regional).
- d) Prioridade «D» – outros programas de dimensão regional nas seguintes áreas: (a) Educação e Desenvolvimento dos Recursos Humanos; (b) Saúde, Combate ao VIH e SIDA e a outras doenças de importância para a saúde pública; (c) Emprego e Trabalho; (d) Segurança Alimentar e Nutricional; (e) Recursos Naturais Transfronteiriços; (f) Ambiente; (g) Estatística; (h) Sector Privado; (i) Igualdade de Género; e (j) Ciência, Tecnologia e Inovação; e Investigação e Desenvolvimento.

Para fazer avançar a implementação do RISDP, o foco incidirá sobre as Prioridades «A» e «B». As metas inseridas no âmbito da Prioridade «D» serão alcançadas com vista a apoiar a concretização e o cumprimento das Prioridades «A», «B» e «C».

Relativamente à implementação, o RISDP revisto aborda a área do turismo no âmbito do Objectivo Estratégico “Infra-estruturas de Apoio à Integração Regional”, com o objectivo específico de conseguir “Uma maior competitividade e liberalização dos mercados regionais de energia, das TIC, dos transportes e do turismo”.

O principal indicador de desempenho do sector do turismo incluído no RISDP é a quota percentual da SADC no mercado mundial do turismo”.

Os Resultados Imediatos especificamente relacionados com o turismo incluem:

- Criada e operacionalizada a plataforma para a partilha de melhores práticas em termos de parcerias empresariais inclusivas;
- Desenvolvida e implementada a Estratégia Regional para a Parceria e Colaboração com o Sector Privado;
- Desenvolvida e implementada a Estratégia Regional sobre Negócios Inclusivos;
- Promovidas e implementadas acções de reforço de capacidades na área da estatística, incluindo acções de formação para garantir a harmonização regional das estatísticas;
- Implementadas leis de turismo harmonizadas em, pelo menos, cinco (5) Estados-Membros;
- Implementada a fase-piloto do UNIVISA em seis (6) Estados-Membros [cinco dos quais da Área Transfronteiriça de Conservação do Kavango-Zambeze (ATFC-KAZA)].
- Operacionalizada a Autoridade Conjunta de Concorrência Tripartida para a fiscalização da implementação da Decisão de Yamoussoukro sobre a Liberalização do Acesso aos Mercados dos Transportes Aéreos.

⁵ <http://comesabusinesscouncil.org/Handbook/index.html>

⁶ Resumo do Plano Estratégico Indicativo de Desenvolvimento Regional da SADC (2001)

⁷ Plano Estratégico Indicativo de Desenvolvimento Regional Revisto e Aprovado da SADC (2015) para 2015-2020

- Intervenções de gestão de recursos naturais transpostas no âmbito da Política Agrícola Regional (PAR) e dos Protocolos sobre as Pescas, sobre Actividades Florestais e sobre a Conservação da Vida Selvagem e Aplicação da Lei;
- Implementados os Programas das Pescas, Recursos Florestais, Vida Selvagem e das Áreas Transfronteiriças de Conservação (ATFC);
- Elaboradas Directrizes sobre as Melhores Práticas da SADC referentes às ATFC;
- Elaborados planos de desenvolvimento de competências dos recursos humanos para os sectores-chave definidos nas Prioridades «A», «B» e «C» e outras áreas de integração socioeconómica e de cooperação;
- Política-Quadro da SADC sobre Migração Laboral aprovada e implementada no contexto alargado da facilitação da circulação de pessoas.

2.3.2 PROTOCOLO DA SADC SOBRE O DESENVOLVIMENTO DO TURISMO, DE 1998⁸

Os mecanismos do sector do turismo da SADC entraram em vigor através do Protocolo da SADC sobre o Desenvolvimento do Turismo, formulado e assinado em 1998 e emendado em 2009. Desde então, os mecanismos institucionais do sector do turismo da SADC e a sua implementação passaram por vários processos e fases de transformação, conforme a seguir se descreve. O Protocolo enuncia a declaração de política, os objectivos e os mecanismos institucionais da SADC para o desenvolvimento do turismo na Região. Os objectivos específicos incluem:

1. Fazer do turismo um veículo para alcançar um desenvolvimento social e económico sustentável;
2. Assegurar o desenvolvimento equitativo, equilibrado e complementar da indústria do turismo a nível regional;
3. Optimizar o aproveitamento dos recursos e aumentar as vantagens competitivas na Região com relação a outros destinos, através do esforço colectivo;
4. Assegurar o envolvimento de pequenas e microempresas, comunidades locais, mulheres e da juventude;
5. Contribuir para o desenvolvimento dos recursos humanos da Região, através da criação de emprego e do desenvolvimento de capacidades;
6. Criar um clima favorável ao investimento na Região;
7. Melhorar a qualidade, a competitividade e os padrões dos serviços;
8. Melhorar o nível de segurança dos turistas nos territórios dos Estados-Membros e criar condições apropriadas para visitantes portadores de deficiência e cidadãos idosos nos seus respectivos países;
9. Promover activamente a Região como destino turístico ímpar, mas multifacetado, capitalizando as suas qualidades comuns e destacando as atracções turísticas peculiares que cada Estado-Membro oferece;
10. Facilitar as viagens intra-regionais, visando o desenvolvimento do turismo, através da flexibilização ou eliminação das restrições de viagem e de concessão de vistos e da harmonização dos procedimentos migratórios;
11. Melhorar os serviços e infra-estruturas de turismo.

Estão contidas no Protocolo as seguintes áreas de intervenção funcionais específicas:

- Facilitação de viagens: vistos, processos de imigração, acesso aos serviços de transportes;
- Educação e Formação na Área do Turismo : Harmonizar e coordenar o Programa de Turismo nas escolas e as normas em matéria de formação;
- Marketing e promoção: De acordo com a Carta da RETOSA (1997), esta instituição é o braço da SADC para o marketing e a promoção e tem mandato para promover a Região.
- Pesquisas estatísticas no domínio do turismo: Harmonizar metodologias e sistemas de recolha e troca de dados.
- Padrões dos serviços: Implantar um mecanismo regional de controlo e harmonizar os sistemas de registo, acreditação e classificação.
- Transportes: Melhorar a qualidade geral dos transportes turísticos e desenvolver sinalização turística adequada nos respectivos países.
- Turismo sustentável na perspectiva ambiental: Prosseguir políticas sustentáveis e sólidas sobre a utilização e gestão dos recursos naturais e culturais.
- Incentivos ao investimento e desenvolvimento: Usar as respectivas leis para tornar a Região um local de investimento atraente, promover o crescimento e desenvolvimento de iniciativas do sector privado, assegurar que as comunidades locais estão envolvidas no turismo e beneficiam deste, estabelecer um mecanismo financeiro para a participação das comunidades locais, priorizar o investimento no desenvolvimento sustentável dos recursos naturais e culturais transfronteiriços.

O mecanismo institucional para a implementação do Protocolo é constituído pelos seguintes órgãos:

- A Cimeira;
- O Conselho de Ministros da SADC;
- O Comité de Ministros do Turismo (CDM);
- O Comité de Altos Funcionários (COSO);
- A Unidade de Coordenação do Turismo;
- A Organização Regional do Turismo da África Austral (RETOSA).

Consulte o Apêndice A para saber quais as funções específicas atribuídas aos vários órgãos descritos acima.

2.3.3 EMENDAS AO PROTOCOLO DA SADC SOBRE O DESENVOLVIMENTO DO TURISMO, DE 2009⁹

Na versão original do Protocolo sobre o Desenvolvimento do Turismo, a RETOSA foi criada para servir essencialmente de braço da SADC para o marketing e promoção do sector do turismo e regia-se por uma Carta que entrou em vigor em 1997¹⁰.

⁸ Comunidade de Desenvolvimento da África Austral, (1998): Protocolo da SADC sobre o Desenvolvimento do Turismo;

⁹ Comunidade de Desenvolvimento da África Austral, (2009): Acordo que Emenda o Protocolo sobre o Desenvolvimento do Turismo na Comunidade de Desenvolvimento da África Austral

¹⁰ Southern Africa Development Community, (1998): Charter of the regional Tourism Organisation of Southern Africa (RETOSA)

Em 2009, na sequência da alteração dos mecanismos institucionais do Protocolo, a RETOSA assumiu funções de coordenação das políticas, além das funções de marketing, trabalhando em estreita articulação com a função de turismo no Secretariado da SADC. O conceito de uma Unidade de Coordenação do Turismo, conforme especificado na versão original do Protocolo, caiu por terra e as funções de coordenação das actividades administrativas foram transferidas para o Secretariado da SADC, com a RETOSA a assumir todas as funções de implementação. Consulte o Apêndice A para obter mais detalhes sobre a estrutura e as funções alteradas.

2.3.4 REESTRUTURAÇÃO DO SECTOR DO TURISMO DA SADC, DE 2015 EM DIANTE

Em Julho de 2016, o Comité de Ministros do Turismo aprovou a transformação orgânica da RETOSA para se tornar numa entidade regional de marketing dirigida pelo sector privado, deixando as funções de coordenação das políticas com o Secretariado da SADC. O CDM orientou o Secretariado da SADC no sentido de tirar proveito do processo de reestruturação em curso para redinamizar a Unidade de Coordenação do Turismo (UCT) adstrita ao Secretariado da SADC.

O papel da UCT seria o de garantir uma coordenação eficaz e a formulação, harmonização e implementação das políticas e legislação sobre o turismo e tratar de questões conexas.

Em Março de 2017, o Conselho de Ministros aprovou a nova estrutura orgânica do sector do turismo da SADC que inclui a UCT adstrita à Direcção para a Alimentação, Agricultura e Recursos Naturais (FANR). A UCT tem dois postos, ou seja, o de Oficial Sénior de Programas para o Turismo e o de Oficial de Programas para Políticas e Desenvolvimento do Mercado. Porém, ambos os postos estão classificados como flexíveis e encontravam-se vagos por altura da formulação do presente documento.

Em Novembro de 2017, o Comité de Ministros do Turismo:

- Exortou os Estados-Membros a ponderar sobre o envio de funcionários para o Secretariado da SADC para, em regime de destacamento, ocuparem esses dois postos.
- Recomendou ao Conselho que ponderasse sobre a possibilidade de transformar os actuais postos, existentes na Unidade de Coordenação do Turismo (UCT), de flexíveis para postos completamente financiados, de molde a garantir a sua sustentabilidade.
- Orientou o Secretariado da SADC para, em colaboração com os Estados-Membros, desenvolver um Programa de Turismo da SADC; e
- Orientou o Secretariado a mobilizar recursos para apoiar a implementação do Programa de Turismo da SADC, uma vez desenvolvido.

2.3.5 DISSOLUÇÃO DA RETOSA

Em Março de 2018, o Presidente do Conselho de Administração da RETOSA informou ao Secretariado da SADC, através do Presidente da SADC, que a RETOSA estava a enfrentar sérios desafios financeiros. Foram empreendidos esforços para superar os desafios sob a orientação de um Estado-Membro, ou seja, a África do Sul, na qualidade de Presidente da SADC. Em 8 de Maio de 2018, por ocasião de uma reunião extraordinária do Conselho de Administração da RETOSA, recomendou-se que fossem respeitados os devidos procedimentos no encerramento da RETOSA.

Em Junho de 2018, no decurso de uma reunião extraordinária do Comité de Ministros do Turismo, recomendou-se que o processo de dissolução da RETOSA fosse iniciado com efeitos imediatos, a fim de mitigar a situação adversa em que a mesma se encontrava de não poder cumprir as suas obrigações contratuais.

Em resposta, o Conselho de Ministros, reunido entre os dias 13 e 14 de Agosto de 2018, através da sua Decisão 29:

- i) Exortou os Estados-Membros a pagar as suas contribuições pendentes, a fim de permitir à RETOSA cumprir as suas obrigações contratuais, incluindo o pagamento de salários aos funcionários;
- ii) Aprovou a dissolução do Conselho de Administração e o início do processo de liquidação da RETOSA, com efeitos imediatos, em conformidade com as disposições da Carta que institui a RETOSA; e
- iii) Orientou o Secretariado a desenvolver um mecanismo viável que garanta o cumprimento dos objectivos do Programa de Turismo da SADC e a apresentar um relatório ao Conselho, na sua sessão de Agosto de 2019.

2.3.6 RELACIONAMENTO COM OUTROS SECTORES DA SADC

Durante a reunião de Agosto de 2018, o Conselho notou igualmente a necessidade de uma estreita colaboração entre os Ministros responsáveis pelo Turismo, Ambiente e Recursos Naturais e o Órgão de Cooperação nas Áreas de Política, Defesa e Segurança, a fim de facilitar:

- Diálogos intersectoriais com os serviços de imigração, alfândegas e polícia, entre outros, para gizar estratégias visando remover os obstáculos que impedem o desenvolvimento do turismo transfronteiriço e viagens turísticas transfronteiriças, tais como a prossecução da implementação das facilidades de acesso por parte dos turistas e do programa Univisa para o turismo; e
- Participação plena e efectiva dos Ministérios responsáveis pelo Turismo, bem como do sector privado nos esforços contra a caça furtiva na Região, especialmente no que diz respeito à comunicação e às relações públicas relacionadas com a caça furtiva.

No decurso da supracitada reunião, o Conselho aprovou a inclusão dos Ministros responsáveis pelo Turismo no Comité Misto de Ministros do Ambiente e Recursos Naturais e do Órgão de Cooperação nas Áreas de Política, Defesa e Segurança, tal como aprovado pelo Conselho, na sua reunião realizada em Março de 2017, Ezulwini, Eswatini, com o intuito de supervisionarem e monitorizarem a implementação da Estratégia da SADC para o Combate à Caça Furtiva e Aplicação da Lei (LEAP).

2.4 POLÍTICAS E PROGRAMAS DA SADC QUE AFECTAM O SECTOR TURÍSTICO DA SADC

Os seguintes documentos, quadros e políticas são de relevância para o Programa de Turismo da SADC e foram considerados na formulação do presente documento.

2.4.1 POLÍTICAS, PLANOS E TRATADOS DA SADC¹¹

Existem várias disposições contidas nas actuais políticas da SADC e nos tratados das ATFC que visam proporcionar um ambiente favorável para o turismo transfronteiriço. Trata-se dos seguintes instrumentos:

- **Protocolo da SADC sobre a Conservação da Vida Selvagem e Aplicação da Lei (1999)**¹²: O Protocolo não faz referência específica ao turismo, mas os objectivos incluem “promover a conservação dos recursos faunísticos e florísticos compartilhados através da criação de Áreas Transfronteiriças de Conservação ” (Artigo 4, 2 (f)). O Protocolo estabelece que as Partes devem procurar harmonizar os instrumentos jurídicos nacionais, padronizando os “incentivos económicos e sociais para a conservação e o uso sustentável da vida selvagem” (Artigo 6, 2 [g]), que poderiam ser aplicados a produtos turísticos transfronteiriços.
- **Protocolo Revisto sobre Cursos de Água Compartilhados (2002)**¹³: Embora este Protocolo não mencione o turismo de modo específico, os seus objectivos incluem “promover a utilização sustentável, equitativa e racional dos cursos de água compartilhados” (artigo 2 [b]). Esta disposição proporciona um enquadramento para o turismo aquático transfronteiriço, tais como a canoagem e o rafting.
- **Protocolo sobre o Comércio de Serviços, de 2012**¹⁴: Os objectivos do Protocolo incluem “liberalizar progressivamente o comércio intra-regional de serviços com base na equidade, equilíbrio e benefícios mútuos”, a par da promoção do “desenvolvimento e crescimento económico sustentáveis, elevando assim o nível e a qualidade de vida da população da África Austral”(Artigo 2, [1 & 2]). O artigo relativo ao reconhecimento mútuo especifica que deverão ser estabelecidas as medidas necessárias para a negociação de um acordo, “ que preconize o reconhecimento mútuo dos requisitos, qualificações, licenças e outros regulamentos, . . para fins de autorização, licenciamento, funcionamento e certificação dos fornecedores de serviços e, em particular, de serviços e profissionais”(Artigo 7[1]). Em relação ao acesso ao mercado, o protocolo também estipula que nenhum Estado Parte deverá adoptar ou manter “limitações referentes ao número de fornecedores de serviços”, ou “limitações no número total de pessoas singulares que possam ser empregadas num sector particular de serviços” (Artigo 14 [a & d]). Por conseguinte, esse Protocolo dispõe sobre a questão das licenças e autorizações para empresas de turismo e seus funcionários que cruzam fronteiras internacionais para facilitar o turismo transfronteiriço.

2.4.2 INICIATIVA SOBRE AS ÁREAS TRANSFRONTEIRIÇAS DE CONSERVAÇÃO (ATFC) DA SADC

Actualmente, existem 18 ATFC na SADC, que se encontram em diferentes estágios de desenvolvimento (ver tabela no Apêndice A e na Figura 1 infra). As ATFC revestem-se de grande importância para o futuro crescimento do turismo na SADC, uma vez que prevêem a criação de grandes áreas de conservação que, uma vez funcionais, irão oferecer aos visitantes uma enorme diversidade de experiências de alta qualidade na natureza, tanto em ambientes terrestres como marinhos, incluindo uma série de Sítios do Património Mundial. Além disso, o desenvolvimento do turismo irá proporcionar às comunidades localizadas nessas áreas e em zonas adjacentes diversas oportunidades de subsistência geradas pelo turismo.

Foram materializados os seguintes planos e iniciativas para levar a efeito a iniciativa de ATFC:

- **Plano Director Regional da SADC para o Desenvolvimento de Infra-estruturas, Plano do Sector do Turismo (ATFC) (2012)**¹⁵: O capítulo sobre o sector do turismo descreve um plano integrado para o desenvolvimento sustentável das ATFC na Região da SADC durante o período até 2027. O plano sectorial identifica vários projectos prioritários para implementação durante o seu período de vigência, subdivididos em três clusters, nomeadamente
 - i) projectos de Infra-estruturas Físicas;
 - ii) projectos de Desenvolvimento de Estratégias e de Harmonização de Políticas; e
 - iii) projectos de Produtos Turísticos. Os projectos prioritários são descritos no Apêndice A
- **Programa sobre as ATFC da SADC, de 2013**¹⁶: O Programa sobre as ATFC da SADC integra 7 componentes-chave, contendo objectivos específicos, actividades e resultados intermédios a concretizar aos níveis nacional, sub-regional e regional., designadamente:
 - Componente 1: Advocacia e Harmonização de Políticas entre todas as ATFC existentes na Região.
 - Componente 2: Reforço dos mecanismos de financiamento das ATFC, iniciando o seu financiamento e complementando o apoio financeiro proveniente dos parceiros de cooperação internacionais ou através da criação de um fundo regional especificamente destinado ao desenvolvimento das ATFC na Região da SADC.
 - Componente 3: Reforço de capacidades dos intervenientes nas ATFC
 - Componente 4: Criação de sistemas de gestão de dados e dos conhecimentos
 - Componente 5: Reforço dos meios de sustento locais, focalizando-se na demonstração dos benefícios resultantes das ATFC para as comunidades locais, em maiores investimentos públicos e privados em infra-estruturas transfronteiriças e projectos de turismo e na facilitação do acesso transfronteiriço aos mercados locais e regional, que possa gerar rendimentos ainda maiores. As principais

¹¹ Comunidade de Desenvolvimento da África Austral (2019): Projecto de Relatório de Análise da Situação dos Produtos Turísticos Transfronteiriços das ATFC da SADC - Por publicar

¹² Protocolo sobre a Conservação da Vida Selvagem e Aplicação da Lei na Comunidade de Desenvolvimento da África Austral (SADC) (1999)

¹³ Protocolo Revisto sobre Cursos de Água Compartilhados na Comunidade de Desenvolvimento da África Austral (SADC) (2002)

¹⁴ Comunidade de Desenvolvimento da África Austral (SADC) (2012)

¹⁵ Comunidade de Desenvolvimento da África Austral, (2012): Plano Director Regional para o Desenvolvimento de Infra-estruturas, Plano do Sector do Turismo (ATFC)

¹⁶ Comunidade de Desenvolvimento da África Austral, (2013): Programa da SADC para as Áreas Transfronteiriças de Conservação, Secretariado da SADC, Gaborone, Outubro de 2013

atividades incluem “Criar uma carteira de projectos infra-estruturais, comerciais e turísticos nas ATFC.” e “Organizar conferências de investidores para incentivar o investimento nestes projectos transfronteiriços”.

- Componente 6: Redução da vulnerabilidade dos ecossistemas e da população aos efeitos das alterações climáticas.
- Componente 7: Desenvolvimento das ATFC em produtos turísticos regionais comercializáveis. As principais actividades incluem “Desenvolver e fazer o marketing de produtos turísticos transfronteiriços regionais emblemáticos”, e “Elaborar directrizes para facilitar o estabelecimento de parcerias equitativas sob a forma de joint ventures entre as comunidades locais e o sector privado.”



Figura. 1: Situação das ATFC na SADC (2019)

O Programa sobre as ATFC da SADC será implementado a três níveis: (i) ao nível do Secretariado da SADC; (ii) a nível nacional, ou seja, ao nível dos Estados-Membros; e (iii) ao nível das ATFC. Ao nível do Secretariado da SADC, a Direcção para a Alimentação, Agricultura e Recursos Naturais (FANR) será responsável pela orientação geral em termos de políticas, através de vários protocolos da SADC, e assistirá no processo de harmonização de políticas e da legislação relacionadas com a gestão dos recursos naturais e com a gestão do desenvolvimento do sector do turismo. O quadro de pessoal é constituído por um Oficial de Programas sobre as ATFC (Chefe da Unidade para as ATFC, afecta à FANR) e por um Oficial Assistente de Programas sobre as ATFC: responsável pelo apoio técnico e administrativo.

África Austral Sem Fronteiras (Boundless Southern Africa) (2008 - até à data presente): A marca “África Austral Sem Fronteiras” foi desenvolvida como uma marca geral para o marketing das ATFC enquanto destinos turísticos e de investimento, de forma consolidada e coordenada. A marca foi homologada pelos Ministros de nove países participantes e foi lançada em Maio de 2008, na antecâmara do Campeonato Mundial da Federação Internacional de Futebol (FIFA), edição de 2010, organizado pela África do Sul, que foi classificado como um evento que pertencia à África Austral na sua totalidade. A estratégia “Sem Fronteiras” visa aumentar o potencial turístico da África Austral, posicionando as ATFC como destinos turísticos e de investimento preferenciais na Região, através da consolidação de produtos multinacionais num produto turístico regional abrangente e comercializável.

Para pôr em prática o conceito “África Austral Sem Fronteiras”, foi instalada uma Unidade de Coordenação das ATFC no seio do Ministério Sul-Africano para os Assuntos Ambientais (DEA), em 2007. A estratégia incluía uma abordagem em duas fases, a saber:

Fase I: A marca “África Austral Sem Fronteiras” deveria centrar-se em esforços de marketing sobre 7 ATFC, nomeadamente: /Ai /Ais-Richtersveld, Kgalagadi, Kavango-Zambeze, Greater-Mapungubwe, Great Limpopo, Lubombo e Maloti-Drakensberg.

Fase II: Na reunião conjunta dos Ministros da SADC responsáveis pelo Ambiente e Recursos Naturais, pelas Pescas e Aquacultura, e pelo Turismo, decorrida em 23 e 24 de Novembro de 2017, os Ministros aprovaram a implementação da Fase II da Estratégia de Desenvolvimento das ATFC, que veria a iniciativa “África Austral Sem Fronteiras” cobrir as 18 ATFC existentes em toda a extensão da SADC. A Fase II também será usada para garantir o desenvolvimento e a sustentabilidade de todas as ATFC em toda a Região, com base nas seguintes lições retiradas: i) a

necessidade de coordenar melhor os esforços de marketing das ATFC de destino e de usar uma marca comum; ii) a necessidade de estabelecer um maior número de itinerários e rotas turísticas transfronteiriças através de um maior número de ATFC; e iii) a necessidade de apoiar o trabalho no sentido da remoção dos obstáculos que impedem o desenvolvimento do turismo transfronteiriço nas ATFC.

Apesar dos limitados recursos humanos e financeiros à sua disposição, a iniciativa “África Austral Sem Fronteiras (BSA, na sigla em inglês)” iniciou e apoiou, com êxito, diversas iniciativas de marketing turístico, em regime-piloto, incluindo viagens de jornalistas, a promoção do turismo de observação de aves e o apoio, a organização e a realização de uma variedade de aventuras e de eventos desportivos ao ar livre, inclusive ciclismo de montanha, caminhadas, corridas de aventura e eventos de golfe em várias ATFC. O Ministério Sul-Africano para os Assuntos Ambientais acolheu nas suas instalações a iniciativa BSA desde o seu lançamento e há necessidade de encetar consultas e chegar a acordo sobre as estruturas de acolhimento ao nível da SADC.

Por altura da elaboração do presente documento de Programa, a situação da iniciativa BSA não era clara. Durante a reunião ministerial conjunta, realizada em Novembro de 2017, os Ministros:

- i) Aprovaram a implementação da Fase II da Estratégia de Desenvolvimento das ATFC;
- ii) Orientaram o Secretariado para explorar a viabilidade e as modalidades da proposta de incorporar a marca “África Austral Sem Fronteiras” na Estratégia da RETOSA e a deslocalização do Secretariado da Iniciativa “África Austral Sem Fronteiras” para a RETOSA recém-transformada;
- iii) Orientaram o Secretariado a mobilizar recursos para apoiar a implementação da Estratégia de Desenvolvimento das ATFC;
- iv) Orientaram o Secretariado e a RETOSA no sentido de incorporarem a questão relativa ao marketing das ATFC, enquanto produtos turísticos regionais, na Carta da RETOSA e no Memorando de Entendimento entre a RETOSA e o Secretariado da SADC.

No entanto, a decisão de incorporar a iniciativa BSA na RETOSA não é viável, em virtude da decisão do Conselho de Ministros da SADC de dissolver a RETOSA com efeitos imediatos, conforme referido anteriormente.

2.5 IMPLICAÇÕES DAS ACTUAIS POLÍTICAS E PROGRAMAS PARA O PROGRAMA DE TURISMO DA SADC

Tal como resulta claramente da análise supra, existem quadros de políticas e de planeamento suficientes para orientar o futuro desenvolvimento do turismo regional. Embora as várias políticas da SADC proporcionem um forte enquadramento para o turismo transfronteiriço, Spenceley (2018)¹⁷ considerou que as partes interessadas estavam preocupadas com a falta de harmonização dos estatutos, e que nem todos os protocolos haviam sido ratificados a nível nacional. As partes interessadas também haviam apelado para um melhor feedback sobre os impactos das políticas, incluindo a captação das lições retiradas de decisões políticas. Por exemplo, apesar de existirem disposições para promover o investimento privado, também há necessidade de proporcionar mais oportunidades aos parceiros do sector privado.

Por outro lado, é necessária uma melhor coordenação para os produtos turísticos transfronteiriços funcionarem com eficácia. Por exemplo, é necessária uma melhor comunicação e orientação sobre protocolos transfronteiriços entre ministros e ministérios, comissões mistas e o pessoal do cluster da segurança no terreno (ou seja, os serviços de imigração, a polícia e as alfândegas).

As diversas políticas e programas acima referenciados têm as seguintes implicações, entre outras, para o Programa de Turismo da SADC.

Tabela 1: Resumo das políticas, planos e programas relacionados com o turismo regional e suas implicações para o Programa de Turismo da SADC

Policy/plan/Programme	Implications
1. Agenda da OMT para África	<ul style="list-style-type: none"> • Existe potencial para uma maior sinergia e colaboração entre a Região e o exterior: A Agenda da OMT para África ajusta-se bem ao Programa de Turismo da SADC e, onde seja possível, devem buscar-se sinergias e colaboração com os Programas da Comissão da OMT para África.
2. Agenda 2063 da União Africana	<ul style="list-style-type: none"> • Vários projectos emblemáticos irão apoiar o turismo na SADC: Uma implementação bem-sucedida de projectos, como a criação de uma Zona de Comércio Livre Africana, de um Passaporte Africano e da livre circulação de pessoas, assim como de uma Rede Única de Transportes Aéreos, resolverá os sérios desafios relacionados com o crescimento do turismo na SADC.
3. Comité Técnico Especializado (CTE) sobre o Turismo da Comissão da União Africana (CUA)	<ul style="list-style-type: none"> • Explorar áreas de cooperação e parcerias: Este Comité Continental de Ministros Responsáveis pelo Turismo ao nível da União Africana irá lançar iniciativas que poderão ter um impacto em todo o continente africano, incluindo a África Austral. Assim sendo, devem buscar-se sinergias entre o Programa e o CTE sobre o Turismo.

¹⁷ Comunidade de Desenvolvimento da África Austral (2019): Projecto de Relatório de Análise da Situação dos Produtos Turísticos Transfronteiriços das ATFC da SADC - Por publicar

Policy/plan/Programme	Implications
4. Outros sectores da SADC e políticas, planos e tratados conexos	<ul style="list-style-type: none"> • A colaboração intersectorial na SADC deve ser prosseguida: A decisão tomada pelo Conselho de Ministros de incluir os Ministros responsáveis pelo Turismo no Comité Misto de Ministros do –Ambiente e Recursos Naturais e do Órgão de Cooperação nas Áreas de Política, Defesa e Segurança estabelece uma referência para a colaboração intersectorial na SADC. A SADC deve incentivar e facilitar essa interacção e colaboração entre o turismo e outros sectores, para assegurar a implementação deste Programa. • O sector do turismo da SADC deve garantir a inclusão dos requisitos do turismo noutras políticas e protocolos da SADC, incluindo o RISDP, os Protocolos sobre Trocas Comerciais e sobre a Conservação da Vida Selvagem, entre outros.
5. Protocolo da SADC sobre o Turismo (e Conforme Emendado em 2009)	<ul style="list-style-type: none"> • O Protocolo fornece um quadro funcional adequado para o Sector do Turismo da SADC: O Protocolo estabelece um quadro amplo e abrangente dentro do qual o marketing e desenvolvimento do turismo podem ser levados a cabo. • O modelo institucional de “agência” não foi bem-sucedido: Os esforços desenvolvidos no sentido de estabelecer a RETOSA como uma agência executora público-privada e de lhe conferir maiores poderes de execução, em 2009, não tiveram sucesso, apesar das tentativas de reestruturar e revitalizar a RETOSA. É evidente que os Estados-Membros não viram benefícios adequados resultantes desta modalidade, sendo que a maioria dos Estados-Membros não era capaz ou não estava preparada para honrar os seus compromissos financeiros para com a RETOSA. • Necessidade de emendar o Protocolo sobre o Turismo: O Protocolo contempla a RETOSA como agência executora para o sector do turismo; e o Protocolo, conforme emendado (2009) extingue a Unidade de Coordenação do Turismo (UCT) e atribui à RETOSA as funções de formulação de políticas, de marketing e de desenvolvimento. Diante da decisão do Conselho de Ministros, tomada em 2018, de dissolver a RETOSA e de restabelecer a UCT como veículo da SADC para o turismo, o Protocolo terá de ser alterado em conformidade.
6. Reestruturação do Sector do Turismo da SADC (de 2015 em Diante)	<ul style="list-style-type: none"> • O papel e âmbito do sector do turismo da SADC devem ser redefinidos: O papel, as funções e a capacidade do sector do turismo da SADC devem ser claramente definidos, havendo necessidade de considerar opções institucionais alternativas. • Um quadro de pessoal permanente para a Unidade de Coordenação do Turismo é essencial: É essencial que a Unidade de Coordenação do Turismo esteja dotada de funcionários efectivos para a execução do Programa. A actual abordagem (ainda não operacional), que consiste em os Estados-Membros destacarem funcionários junto dessa Unidade, não é uma solução ideal, pois trata-se de um arranjo temporário que irá reduzir a prestação regular do Programa de Turismo e constitui um desvio em relação a práticas de recrutamento sadias para garantir que os melhores candidatos são recrutados para os postos existentes.
7. Dissolução da RETOSA	<ul style="list-style-type: none"> • Necessidade de dissolver a RETOSA de forma expedita: Perante a decisão do Conselho de Ministros de dissolver a RETOSA, o processo deverá ser concluído o mais rapidamente possível para evitar que a situação de incerteza e de impasse persista na implementação do Programa. • A SADC deverá considerar opções para substituir as atribuições e funções essenciais da RETOSA e dar seguimento ao trabalho por esta realizado¹⁸: A RETOSA funcionou como agência de consultoria sobre políticas, pesquisas e marketing em matéria de turismo regional por 20 anos até que, em 2018, foi tomada a decisão de a extinguir. Durante o seu mandato, a Organização preparou uma série de directrizes e de programas de desenvolvimento e marketing do turismo, devendo a UCT continuar a aplicar e a melhorar tais instrumentos.
8. Iniciativa sobre as Áreas Transfronteiriças de Conservação (ATFC)	<ul style="list-style-type: none"> • O Programa de Turismo da SADC deve ter um foco especial sobre as ATFC: A iniciativa sobre as ATFC apresenta um caso concreto e altamente relevante para o desenvolvimento turístico através da colaboração e da criação de sinergias na gestão de destinos regionais. O Programa de Turismo da SADC deve apoiar a iniciativa sobre as ATFC em todos os aspectos possíveis.
9. Plano Director Regional da SADC para o Desenvolvimento de Infra-estruturas, Plano do Sector do Turismo (ATFC) (2012)	<ul style="list-style-type: none"> • O Programa de Turismo da SADC deve inspirar-se no Plano Director das ATFC, sempre que possível: O Plano Director contém uma importante, mas selectiva, carteira de propostas de investimento em projectos infra-estruturais e técnicos para desencadear o potencial de várias ATFC. Embora ainda não tenha sido comprovada a viabilidade de um programa de infra-estruturas financiado regionalmente, o Programa de Turismo da SADC deve procurar adoptar propostas do Plano Director, sempre que as mesmas sejam exequíveis e pertinentes.
10. Programa sobre as ATFC da SADC, de 2013	<ul style="list-style-type: none"> • O Programa de Turismo da SADC deve estabelecer uma parceria funcional com o Programa sobre as ATFC: O Programa sobre as ATFC (especialmente as componentes 5 e 7) tem grande relevância para o Programa de Turismo, devendo ser empreendidos todos os esforços para estabelecer uma parceria funcional entre o Programa de Turismo da SADC e o Programa sobre as ATFC, para maximizar recursos e evitar sobreposições e a duplicação de esforços.
11. Iniciativa “África Austral Sem Fronteiras” (Boundless Southern Africa) (2008 - até à data presente)	<ul style="list-style-type: none"> • Os projectos e as iniciativas de implementação prática materializados pela BSA, desde o seu lançamento, devem ser mantidos e expandidos: Dada a experiência adquirida na implementação destas iniciativas transfronteiriças práticas em associação com os Comités de Gestores de Parques e várias agências baseadas nos Estados-Membros, a BSA poderia desempenhar um papel importante como uma marca de promoção de investimentos e de marketing para as ATFC da SADC.
	<ul style="list-style-type: none"> • Deve ser providenciado um “lar” credível e sustentável à iniciativa “BSA”: A BSA tem vindo a funcionar como uma pequena unidade no seio do Ministério Sul-Africano para os Assuntos Ambientais. A BSA não tem personalidade jurídica e funciona sob a alçada administrativa do Governo Sul-Africano. Embora este figurino tenha servido um bom propósito, não é adequado, se se quiser ver a BSA desempenhar um papel alargado dentro da SADC, como veículo de promoção e marketing da marca regional, em representação de toda a Região e de todos os Estados-Membros.

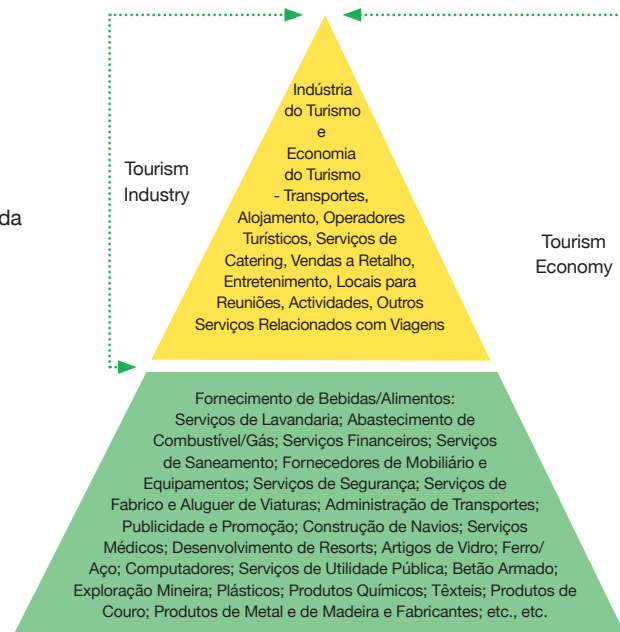
¹⁸ Deve ser compilado um inventário do trabalho realizado pela RETOSA ao longo dos anos

3 Situação Actual do Turismo

3.1 IMPORTÂNCIA DO SECTOR DO TURISMO NA SADC

O turismo é um dos pilares da economia regional, a par da agricultura, da exploração mineira e dos serviços. A SADC reconhece o seguinte:

- O investimento no turismo poderia trazer benefícios económicos e sociais substanciais a nível local.
- As despesas turísticas abrangem as economias locais e regional e beneficiam não só os provedores de serviços turísticos directos, mas também de muitos outros serviços afins, fornecedores e os cidadãos em geral.
- A crescente indústria do turismo oferece oportunidades de negócios para grandes empresas, bem como para micro, pequenas e médias empresas (MPME), tais como guias turísticos, donos de restaurantes, fornecedores de alojamento, prestadores de serviços e muitos mais.
- O turismo é uma actividade de mão-de-obra intensiva e cria emprego em todos os níveis de competências, desde trabalho não qualificado até funções ao nível de postos de gestão.
- As viagens de negócios e de turismo de lazer entre os Estados-Membros da SADC irão maximizar os recursos turísticos colectivos da Região.



De acordo com a Tabela 3 abaixo, o turismo acrescenta grande valor às economias regional e global e é uma indústria de mão-de-obra intensiva. O sector contribui directamente com cerca de 2,8% do PIB total da SADC e quando os impactos económicos indirectos e induzidos são adicionados, a sua contribuição é superior a 8% do PIB da SADC. O sector sustenta directamente cerca de 2,5 milhões de empregos na Região; e, no total, mais de 6,3 milhões de empregos (directos, indirectos e induzidos) dependem do turismo. O turismo é provavelmente o sector económico com o melhor potencial de crescimento e emprego na Região.

Tabela 2: Impacto económico do turismo no Mundo e na zona da SADC (2017)¹⁹

	Mundo	SADC
PIB	<ul style="list-style-type: none"> • Directo: 2,5 triliões USD; 3,2% do PIB global • Total²⁰: 7,6 triliões USD; 10,2% do PIB global total 	<ul style="list-style-type: none"> • Directo: 19,4 biliões USD; 2,8% do PIB regional • Total: 56,3 biliões USD; 8,2% do PIB regional total
Employment	<ul style="list-style-type: none"> • Directo: 118 milhões de postos de trabalho; 3,8% do total de empregos globais • Total: 313 milhões de postos de trabalho; 9,9% de todos os empregos globais, o equivalente a 1 em cada 10 empregos 	<ul style="list-style-type: none"> • Directo: 2,5 milhões de postos de trabalho; 2,4% do total de empregos regionais • Total: 6,3 milhões de postos de trabalho; 6,1% de todos os empregos regionais
Exportações dos visitantes ²¹	<ul style="list-style-type: none"> • 1,5 triliões USD; 6,5% do total das exportações globais 	<ul style="list-style-type: none"> • 18,3 biliões USD; 9,1% do total das exportações regionais

Source: WTTC, 2018

3.2 TENDÊNCIAS DO TURISMO MUNDIAL

De acordo com a Organização Mundial de Turismo das Nações Unidas (OMT), o turismo global cresceu, de forma consistente, ao longo das últimas duas décadas e a única desaceleração verificada nas visitas de turistas internacionais ocorreu em 2008/9, no auge da crise económica global. No decurso de 2017, o turismo mundial cresceu excepcionalmente bem, tendo as visitas de turistas crescido quase 7%, para 1.326 milhões, e as receitas do turismo crescido em quase 5%, para 1.340 biliões USD.

O turismo para África cresceu, em 2017, para níveis mais elevados do que a média global, tendo as visitas de turistas crescido quase 9%, para 63 milhões, e as receitas turísticas crescido quase 8%, para 37 biliões USD. O bom crescimento estendeu-se até aos primeiros seis meses de 2018, tendo a OMT previsto um aumento das visitas de turistas internacionais de cerca de 4,9% para o ano de 2018 (por confirmar).

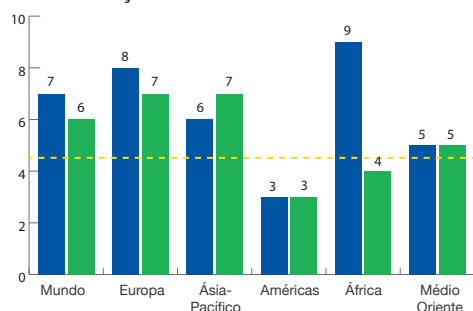
O ambiente do turismo internacional está em rápida mutação e para competir com as principais regiões turísticas do mundo, os Estados-Membros da SADC devem aproveitar e responder às tendências de viagem que estão a moldar o turismo a nível mundial. Felizmente, esta magnífica Região dispõe de uma rica diversidade de activos e recursos naturais e culturais que se coadunam com as tendências salientadas abaixo. A Região é capaz de oferecer experiências de viagem sustentáveis, autênticas e variadas, devendo os gestores de destinos desenvolver

¹⁹ Conselho Mundial de Viagens e Turismo, (2018): Impacto Económico das Viagens e do Turismo na SADC, em 2018

²⁰ Os Impactos das Viagens e do Turismo sobre o PIB "total" e o Emprego incluem os impactos directos, indirectos e induzidos.

²¹ Refere-se a despesas efectuadas por visitantes internacionais.

Figura. 2: Visitas de Turistas Internacionais, Alteração Percentual em 2016/17 e 2017/18



Fonte: OMT, 2018

Tabela 3: Tendências do turismo mundial e implicações para o Programa de Turismo da SADC

Tendência global	Implicações para o Turismo na SADC
<p>A sustentabilidade torna-se norma O A consciencialização para os problemas ambientais está a aumentar exponencialmente. O aquecimento global, as ameaças ambientais e a destruição do ambiente estão estampados nos rostos dos viajantes. Os Objectivos de Desenvolvimento Sustentável Globais orientam cada vez mais os objectivos do turismo.</p>	<p>A maioria dos Estados-Membros da SADC depende dos seus recursos naturais e culturais autênticos e bem conservados como principais cartões de visitas turísticas e a iniciativa sobre as ATFC é um conceito de conservação ímpar à escala global. Devem ser envidados todos os esforços para fazer avançar e promover a gestão do turismo sustentável na Região.</p>
<p>O tempo como moeda de curso O tempo de lazer é um bem cada vez mais precioso, com viajantes “ricos em dinheiro e pobres em tempo” a exigirem transparência e facilidade no planeamento de viagens e na reserva de transportes, a remoção de restrições fronteiriças, etc.</p>	<p>A facilidade e uniformidade dos processos de imigração e de concessão de vistos (como, por exemplo, o Visto Schengen da UE), o acesso aéreo, os transportes públicos para turistas, os sistemas de tráfego, os parques de estacionamento, a circulação de peões e o acesso às TIC devem ser continuamente melhorados.</p>
<p>Regras para utilização de tecnologias móveis durante viagens O viajante conectado influencia percepções. Os visitantes usam telefones celulares em todas as etapas da viagem. Os viajantes conectados poderão ser os nossos melhores ou piores agentes de marketing e um produto ou experiência atraente promoverá ou despromoverá a sua própria marca.</p>	<p>A mobilidade dos visitantes deve ser continuamente melhorada, devendo os visitantes ser capazes de aceder à internet para explorar mais e partilhar as suas experiências vivenciadas na África Austral. O Programa de Turismo da SADC deve possibilitar uma conectividade à internet fácil e a preços compatíveis, pelo menos nos principais locais turísticos da Região.</p>
<p>A crise é a nova norma Vivemos num mundo de medo e de desconfiança. A protecção, a segurança e a saúde dos visitantes são fundamentais no planeamento de viagens e a capacidade de gerir crises tornar-se-á cada vez mais importante.</p>	<p>A colaboração e coordenação entre as autoridades de turismo e de segurança dos Estados-Membros devem ser reforçadas e posta em prática uma estratégia de comunicação de crises a nível regional.</p>
<p>As viagens como um mecanismo para a família e de criação de laços multigeracionais Está a aumentar o número de viagens familiares e de viagens multigeracionais. As viagens são cada vez mais consideradas como uma oportunidade para se criarem laços num mundo acelerado. Os viajantes mais velhos têm necessidades especiais.</p>	<p>Devem ser promovidas oportunidades para viagens em família e apoiado o desenvolvimento de actividades e experiências para crianças. Deve ser promovido e melhorado ainda mais o acesso universal.</p>
<p>O bichinho das viagens dos millennials As viagens dos millennials está a crescer em todo o mundo, mas de uma forma especialmente rápida nos mercados asiáticos emergentes. Os millennials vivem e partilham o agora e procuram gratificação instantânea.</p>	<p>Devem ser oferecidas promoções especiais para intrépidos exploradores mais jovens que estejam interessados em envolver-se de forma prática com o ambiente natural e com as tradições culturais e em participar em actividades de aventura. Devem ser reforçadas as indústrias criativas e a segurança em zonas de diversão nocturna.</p>
<p>Crescimento da economia comum Rupturas tecnológicas nos sectores do alojamento, dos transportes, da restauração e outros são comuns e os destinos que adoptam tais medidas têm uma vantagem competitiva, mas esta vem com os desafios associados.</p>	<p>Os Estados-Membros da SADC devem abraçar a economia comum como um mecanismo para a promoção das PME e um melhor acesso ao mercado. A SADC deve desenvolver directrizes para assegurar a protecção dos consumidores e o ordenamento da concorrência na indústria, sem desencorajar o crescimento.</p>
<p>Valorização da personalização e da autenticidade As viagens tornaram-se num produto de base - as pessoas têm estado em todos os lugares e a “especialidade” é um conceito relativo. Espera-se e valoriza-se cada vez mais uma atenção especial, experiências autênticas e uma oferta de serviços personalizados.</p>	<p>A sociedade multicultural da África Austral oferece uma grande oportunidade para experiências de viagem interactivas e personalizadas. O turismo cultural e interações seguras com as diversas culturas da Região devem ser incentivados.</p>
<p>Mercados cada vez mais segmentados À medida que as pessoas se tornam mais viajadas, aumenta a busca de experiências que se adequem aos seus gostos e interesses específicos - as experiências precisam de ser afinadas em função das necessidades de cada segmento.</p>	<p>As autoridades de turismo dos Estados-Membros devem conhecer bem as necessidades dos segmentos de mercado, actuais e emergentes, comunicando-as à indústria e incorporando-as nas políticas nacionais e regionais de desenvolvimento.</p>
<p>Alterações ocorridas em mercados geográficos Os mercados da Ásia e China estão a amadurecer cada vez mais e a tornar-se sofisticados em termos de necessidades de viagem; a Rússia tem crescido bem nos últimos anos.</p>	<p>As autoridades de marketing turístico dos Estados-Membros devem fortalecer e melhorar ainda mais as suas relações de marketing e parcerias nesses mercados em crescimento. A SADC deve fornecer conhecimentos sobre pesquisas e os mercados, visando equipar os Estados-Membros para que aproveitem as mudanças ocorridas nos mercados.</p>

e gerir tais experiências, de acordo com a procura do mercado.

Apresentam-se a seguir algumas das principais tendências, como destaca a OMT (www.unwto.org), a Skift (www.skift.com), a Intrepid Travel (www.intrepidtravel.com) e outras renomadas agências de consultoria em matéria de tendências turísticas.

3.3 DESEMPENHO RECENTE

A secção a seguir apresenta uma visão rápida da escala e do desempenho do turismo na SADC e nos seus países membros.²²⁺²³

3.3.1 QUOTAS E CRESCIMENTO DO MERCADO DO TURISMO

Quotas de mercado dos Estados-Membros: A Figura 3 infra lança um olhar sobre as quotas dos vários Estados-Membros da SADC no mercado do turismo, tanto em termos de visitas de turistas como de receitas turísticas. A referida Figura assinala que os sete principais países de destino turístico (África do Sul, Zimbábue, Botswana, Moçambique, Namíbia, Maurícias e Tanzânia) recebem mais de 78% de todas as visitas de turistas internacionais à SADC e quase 85% das receitas do turismo.

Três países, nomeadamente, a África do Sul, as Maurícias e a Tanzânia, recebem 70% de todas as despesas turísticas, ao passo que recebem apenas 50% das visitas. As Ilhas do Oceano Índico recebem apenas cerca de 8% das visitas à Região, enquanto a sua quota percentual de receitas é mais que o dobro.

Esta análise mostra claramente que existem grandes desigualdades no sector turístico da SADC, nomeadamente em matéria de benefícios económicos derivados do turismo. A maioria dos Estados-Membros situados na África continental sofre de pequenas quotas de mercado e de baixos rendimentos económicos no sector do turismo.

Taxa de crescimento: A taxa de crescimento anual média composta de visitas de turistas na SADC durante o período de 2005 a 2016 foi de 4,2% ao ano, ligeiramente acima da taxa de crescimento média global de 4% ao ano e abaixo da taxa de crescimento no continente africano de 4,7% ao ano. Nos países onde as visitas de turistas cresceram a partir de uma base baixa, por exemplo, RDC, Moçambique e Angola, atingiu-se um crescimento particularmente elevado de visitas ao longo desse período. As visitas efectuadas a destinos mais maduros, como a África do Sul e o Botswana, cresceram para níveis modestos, situados entre 1% e 3% ao ano ao longo do período em referência.

Receitas por cidadão: Os países da SADC recebem, em média, 51 USD em despesas de turistas internacionais per capita da população ao ano, quase o dobro da média das receitas do turismo per capita de África (27 USD).

As receitas do turismo per capita da população variam de forma bastante acentuada entre os Estados-Membros. As receitas per capita são particularmente elevadas em Estados insulares com as Seychelles e Maurícias, com a sua combinação de um turismo de alto valor e uma população reduzida, com as Seychelles a receberem 4.358 USD por habitante e as Maurícias a receberem 1.245 USD por habitante. O turismo é também uma substancial fonte de rendimentos para o Botswana (494 USD), África do Sul (141 USD) e Namíbia (132 USD), enquanto as receitas do turismo per capita são quase insignificantes no Lesoto (18 USD), Eswatini (11 USD), Moçambique (4 USD) e Malawi (2 USD), apesar dos recursos turísticos relativamente ricos destes países.

Figura. 3: Proporção de Visitas e Receitas do Turismo na SADC, em 2016

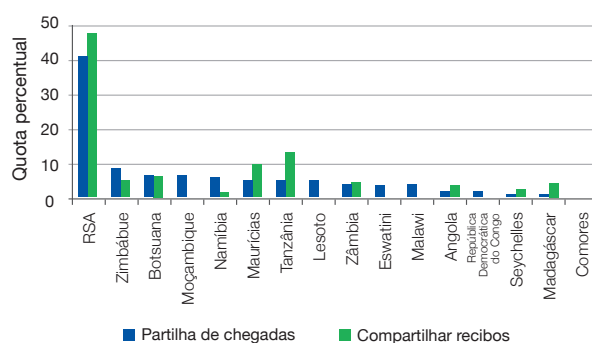


Figura. 4: Taxa Média de Crescimento Anual de Visitas de Turistas, 2005-2016

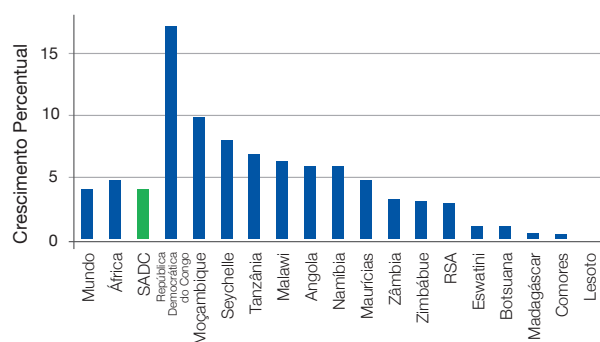
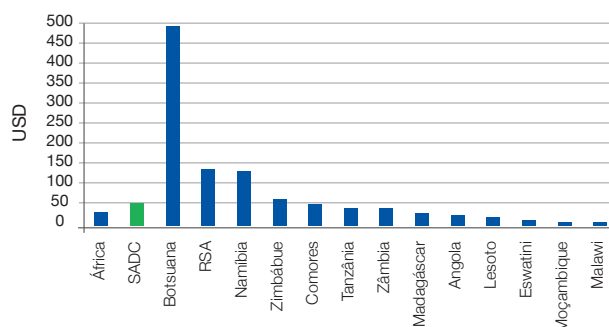


Figura. 5: Receitas do Turismo per Capita da População (Ex Seychelles / Maurícias)



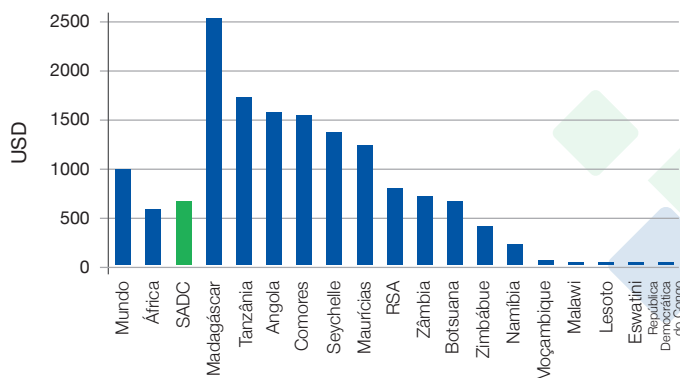
²² OMT, (2018): Barómetro Mundial do Turismo, Vol. 4: Outubro de 2018

²³ Embora o Barómetro da Organização Mundial do Turismo (OMT) consolide as estatísticas compiladas pelos países membros, a validade e fiabilidade das estatísticas nacionais relativas às visitas e despesas turísticas podem não ser exactas, dada a falta de boas práticas em termos de instrumentos de recolha e avaliação de dados estatísticos em alguns Estados-Membros

Receitas por visita: As políticas dos Estados-Membros sobre o tipo de turismo que desejam atrair e o seu estágio no ciclo de vida do turismo diferem substancialmente. As receitas médias por visita à SADC foram de 670 USD em 2016, abaixo da média global de 1004 USD por visita, mas substancialmente mais elevadas do que a média de 578 USD por visita efectuada ao continente. As receitas por visita são maiores nas Ilhas do Oceano Índico (turismo em resorts de alto valor), Angola (turismo de negócios de alto valor) e Tanzânia (turismo de safaris de alto valor)

Em síntese, o âmbito, a escala e os níveis de desenvolvimento do turismo diferem substancialmente entre os Estados-Membros da SADC e, como tal, os Estados-Membros têm diversas e variadas necessidades e prioridades no que se refere ao apoio e à facilitação do turismo.

Figura. 6: Média de Receitas do Turismo por Visita, 2016



3.3.2 COMPETITIVIDADE DO TURISMO

A Tabela 4, que se segue, apresenta o Índice de Competitividade do Turismo do Fórum Económico Mundial²⁴, incluindo os rankings e os critérios²⁵ de pontuação de 12 países da SADC²⁶ em relação aos 136 países avaliados.

Tabela 4: Classificações dos países membros no Índice de Competitividade do Turismo do Fórum Económico Mundial (FEM) (2017)*

Subíndices e Pilares	Ambiente Propiciador				Política de Viagens e Turismo e Condições Propiciadoras				Infra-estruturas			Recursos Naturais e Culturais			
Países	Ranking Global (dos 136)	Clima de Negócios	Protecção e Segurança	Saúde e Higiene	Recursos Humanos e Mercado de Trabalho	Estado de Prontidão das TIC	Definição de Prioridades do Sector das Viagens e do Turismo	Abertura Internacional	Competitividade de Preços	Sustentabilidade Ambiental	Infra-estruturas de Transportes Aéreos	Infra-estruturas Terrestres e Portuárias	Infra-estruturas de Serviços Turísticos	Recursos Naturais	Recursos Culturais e Viagens de Negócios
África do Sul	53	5.3	3.9	3.8	4.6	4.4	4.7	2.4	5.2	3.6	3.4	3.4	4.4	4.4	3.4
Maurícias	55	5.2	5.9	5.3	4.8	4.5	6.0	3.5	4.1	4.3	3.0	4.5	4.9	2.4	1.3
Namíbia	82	4.9	5.2	3.5	4.1	3.9	4.6	2.7	5.4	3.9	3.0	3.2	4.0	3.8	1.2
Botswana	85	5.1	5.3	3.5	4.5	4.1	4.6	2.2	5.7	4.5	2.2	2.8	3.6	3.5	1.3
Tanzânia	91	4.1	5.1	2.9	3.6	2.7	4.8	3.2	5.4	4.2	2.0	2.6	2.9	4.9	1.5
Zâmbia	108	4.6	5.4	2.7	4.1	2.8	3.9	2.9	4.8	4.6	1.9	2.3	2.6	3.7	1.3
Zimbábue	114	3.0	5.5	2.9	3.6	2.9	3.9	2.9	5.1	4.1	1.9	2.4	2.8	3.6	1.5
Madagáscar	121	3.6	5.0	3.3	3.8	2.1	4.4	3.0	5.0	3.6	1.8	2.0	2.7	3.1	1.4
Moçambique	122	4.2	4.6	1.8	3.6	2.6	4.0	3.1	4.6	4.2	1.8	2.1	2.8	2.9	1.3
Malawi	123	4.2	5.4	3.0	4.2	2.5	3.4	2.8	4.6	4.2	1.4	2.1	2.2	2.9	1.3
Lesoto	128	4.2	5.4	2.9	3.6	3.2	4.7	1.7	5.0	4.7	1.3	1.9	2.5	2.1	1.0
RDC	133	4.1	4.0	2.8	3.9	1.6	1.9	1.5	3.8	4.0	1.6	1.8	1.9	4.1	1.4

* Pontuações médias, sendo que: 1 = Desempenho Extremamente Deficiente e 7 = Desempenho Muito Bom.

* As cores variam entre Verde = Bom desempenho em relação aos concorrentes; e Vermelho = Desempenho deficiente em relação aos concorrentes.

²⁴ Fórum Económico Mundial, (2017): Relatório sobre a Competitividade das Viagens e do Turismo, de 2017

²⁵ O Índice compreende quatro (4) subíndices, 14 pilares e 90 indicadores individuais, distribuídos entre os diferentes pilares, tal como se demonstra na figura abaixo.

²⁶ Angola, Eswatini, Seychelles e Comores não são abrangidos pelo Índice

- Como se pode observar nos rankings globais gerais dos Estados-Membros:
 - 7 dos 12 Estados avaliados estão posicionados no primeiro quartil (rankings de 103 dos 136 e em posições inferiores) em relação à competitividade do turismo. Trata-se da Zâmbia, Zimbabwe, Madagáscar, Moçambique, Malawi, Lesoto e da República Democrática do Congo.
 - Outros três (3) dos 12 Estados estão classificados no segundo quartil (rankings situados entre 69 e 102 dos 136). Trata-se da Namíbia, Botswana e da Tanzânia.
 - Apenas dois países (África do Sul e Maurícias) estão classificados no terceiro quartil (rankings situados entre 33 e 68 dos 136) e nenhum país ocupa uma posição dentro do quarto quartil (os 32 países no topo da classificação).
- No geral, os países da SADC têm um bom desempenho no que respeita ao subíndice “Ambiente Propiciador do Turismo”. Importa ressaltar que a maioria dos países tem um desempenho excepcionalmente bom em relação ao pilar da “protecção e segurança”, contrariamente à cobertura noticiosa e às percepções geralmente negativas.
- Em relação ao subíndice “Política de Viagens e Turismo e Condições Propiciadoras”, os Estados-Membros saem-se bem, regra geral, no que respeita à “Definição de Prioridades do Sector das Viagens e do Turismo”, à “Competitividade de Preços” e à “Sustentabilidade Ambiental”. A maioria dos destinos não satisfaz as expectativas no que concerne ao “Estado de Prontidão das TIC” e à “Abertura Internacional”, especialmente aos regimes de concessão de vistos e de imigração.
- No geral, os Estados-Membros da SADC saem-se mal no subíndice “Infra-estruturas” e especialmente nos pilares dos transportes aéreos e terrestres.
- Como seria de esperar, os Estados-Membros da SADC, em geral, saem-se bem em termos de recursos naturais; contudo, saem-se relativamente mal no pilar “Recursos Culturais e Viagens de Negócios”. A explicação tem a ver com o facto de, para além de sítios e expressões culturais, este pilar incluir indicadores como o número de campos desportivos e o número de reuniões, incentivos, conferências e eventos/exposições (MICE).

Em suma, o Índice de Competitividade do Turismo do FEM indica que os principais desafios a superar a nível regional incluem:

- A criação de uma marca e a gestão da imagem;
- O acesso à Internet e às TIC;
- O acesso e abertura internacionais, incluindo políticas de acesso aéreo e regimes de concessão de vistos;
- Infra-estruturas de acesso aéreo e terrestre;
- Conservação de recursos naturais, tais como PSU, e a melhoria de experiências culturais.

3.4 ANÁLISE COMPARATIVA DAS LIÇÕES COLHIDAS JUNTO DE OUTRAS INICIATIVAS REGIONAIS DE TURISMO

O Apêndice C apresenta uma comparação das estruturas de turismo de organizações multilaterais ligadas ao turismo, incluindo a Associação de Turismo da Ásia-Pacífico (PATA), a Organização de Turismo das Caraíbas (OTC), a Comunidade Económica dos Estados da África Ocidental (CEDEAO), a Associação dos Países da Orla do Oceano Índico (IORA) e a Comissão Europeia do Turismo (CET).

Os factores considerados na comparação incluem a) o objectivo/prioridade principal, b) a estrutura de governação, c) a estrutura de secretariado, d) os critérios, níveis e estrutura de adesão, e) as modalidades de financiamento e f) as actividades-chave.

Apresentam-se a seguir as principais lições retiradas da comparação:

- **A facilitação, o empoderamento e o estabelecimento de parcerias são competências valorizadas:** TAs funções de agregação de valor das organizações regionais estão cada vez mais relacionadas com a) o empoderamento do sector do turismo dos Estados-Membros (através da realização e divulgação de pesquisas de mercado, de acções de formação em matéria das melhores práticas de gestão do turismo, de gestão da informação, etc.), b) a facilitação da circulação de turistas (através do incentivo e advocacia de práticas de imigração e de concessão de vistos sem descontinuidades, advocacia e concepção de políticas e práticas de acesso aéreo adequadas, garantindo a saúde, a protecção e segurança dos visitantes) e c) o estabelecimento de parcerias (entre os Estados-Membros, entre o turismo e outros sectores, entre os sectores público e privado, com canais de distribuição, etc.).
- **A quebra de barreiras às viagens entre países é uma área de intervenção fundamental para essas organizações;** por exemplo, a introdução de um visto Schengen na UE, a introdução de um visto único nas Caraíbas durante o Campeonato Mundial de Cricket, etc.
- **A maioria dessas organizações desenvolve a sua marca e imagem regionais:** Embora a maioria das organizações regionais vocacionadas para o turismo, como a OTC, a PATA e a CET, implementem programas regionais de marketing, tais programas destinam-se principalmente a reforçar as percepções sobre a marca e imagem regionais ao invés de desenvolverem actividades de marketing tácticas, segmentadas e impulsionadas pelas vendas.
- **Essas organizações são estabelecidas através de uma ampla adesão:** Os organismos regionais bem-sucedidos contam com uma adesão generalizada e consistente de todos os membros e Estados-Membros, tanto em termos do sector público como da indústria privada. Um pré-requisito para o sucesso é que todos os membros devem considerar o turismo como um sector prioritário.
- **A colaboração entre os sectores público e privado é essencial:** As organizações são amplamente representativas dos sectores público e privado em toda a Região, para que tenham a autoridade e a experiência, as competências e os recursos de que necessitam. Nos casos em que elas não incorporam membros dos sectores público e privado, formaram fortes parcerias entre os dois.
- **Parcerias institucionais são fundamentais:** Elas também prosperam com base em fortes parcerias com instituições congéneres, por exemplo, a OMT, o WTTC, a comunidade de doadores, etc.

- **Produzem benefícios tangíveis:** Os membros dessas organizações regionais devem receber benefícios significativos da sua filiação, que vão ao encontro das suas necessidades.
- **Estão estrategicamente focalizadas:** Elas operam de acordo com uma visão, prioridades e actividades claras.
- **São operacionalmente “enxutas”:** Elas combatem a burocracia, bem como estruturas de governação e de secretariado exacerbadas, de molde a reduzir os custos de funcionamento e serem capazes de agir com celeridade. Isso passa por secretariados pequenos, mas eficazes, que implementem planos focados.
- **Assentam em consensos:** O seu foco incide sobre a construção de consensos entre as diversas partes e membros.
- **São financiadas de forma adequada e consistente:** Os mecanismos de financiamento são frágeis, equitativos e provenientes de várias fontes sustentáveis, não apenas das quotizações dos membros.

3.5 PONTOS DE VISTA DA INDÚSTRIA SOBRE OS FACTORES DE SUCESSO PARA O CRESCIMENTO DO TURISMO

O Apêndice D apresenta os resultados detalhados do inquérito em linha efectuado às partes interessadas. A secção seguinte destaca as principais conclusões.

3.5.1 PONTOS DE VISTA SOBRE A GESTÃO DO TURISMO A NÍVEL REGIONAL

A Figura 7 abaixo apresenta os resultados dos pontos de vista das partes interessadas sobre o actual desempenho relacionado com vários aspectos regionais de gestão do turismo.

Figura. 7: Classificação Média dos Aspectos-chave da Gestão do Turismo Regional



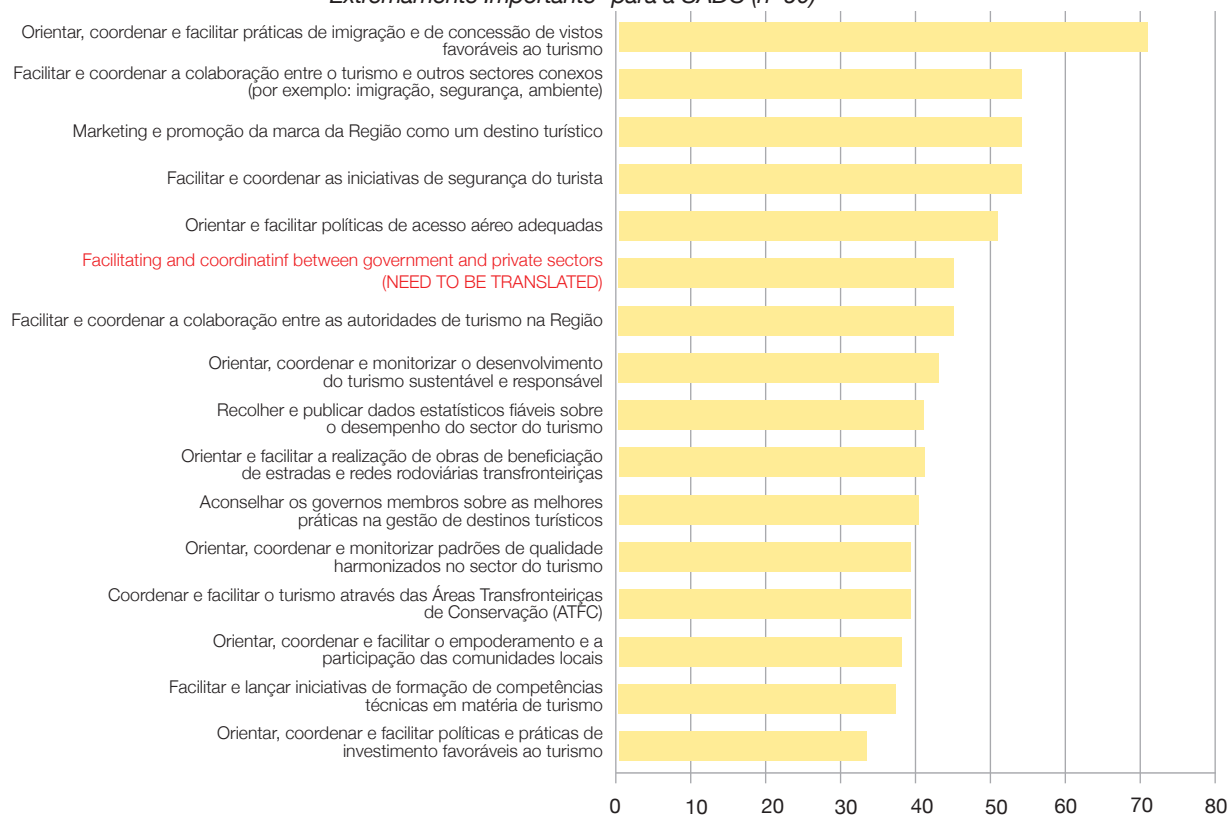
Como mostra claramente a Figura 7:

- De um modo geral, os inquiridos classificaram a qualidade e variedade dos recursos, produtos e experiências naturais e culturais, bem como a sua gestão, de boas e aceitáveis.
- A promoção da marca e o marketing da Região, os transportes rodoviários e aéreos e as práticas de gestão sustentáveis foram classificados de medianos.
- A gestão do turismo na Região fica aquém das expectativas; porém, é boa em termos de colaboração e parcerias entre as diversas instituições membros de organizações de turismo e entre os sectores público e privado.
- Além disso, as condições para o sector privado fazer negócios de forma eficaz, tais como condições e práticas aduaneiras, tributação, acesso transfronteiriço, protecção e segurança do turista e condições de investimento, foram classificadas como sendo deficientes.
- A Região tem um desempenho particularmente deficiente no que respeita às condições e procedimentos de imigração e de concessão de vistos, com a colaboração entre o turismo e outros sectores que afectam a indústria a receber o menor ranking.

3.5.2 VIEWS REGARDING CRITICAL INTERVENTION AREAS FOR SADC

Figure 8 below presents the number of respondents that rated various potential SADC tourism interventions as “critically important” when asked to “Rate the importance of including the following potential activities in the SADC Secretariat tourism plan of action over the next 5 years (please evaluate critically for prioritising activities)”.

Figura. 8: Número de Inquiridos que Classificaram a Resolução desses Aspectos como sendo “Extremamente Importante” para a SADC (n=90)



As principais conclusões são as seguintes:

- A melhoria das práticas de imigração e de concessão de vistos estava entre as prioridades dos inquiridos, com quase 80% dos inquiridos a classificarem a resolução deste aspecto como sendo “criticamente importante” para a SADC.
- As questões consideradas criticamente importantes por mais de 60% dos inquiridos são as seguintes:
 - Garantir uma maior colaboração entre o turismo e outros sectores que são fundamentais para a promoção do turismo, incluindo a imigração, a segurança, a gestão ambiental, o comércio, etc.)
 - Fazer marketing e promover a marca da Região
 - Facilitar e coordenar a protecção e segurança do turista
 - Orientar e facilitar a implementação de políticas de acesso aéreo adequadas
- Os aspectos considerados de importância crítica por cerca de 50% ou mais dos inquiridos são os seguintes:
 - Facilitar a colaboração entre as diversas autoridades de turismo dos Estados-Membros
 - Facilitar a colaboração e o diálogo entre os sectores público e privado
 - Orientar, coordenar e monitorizar práticas de turismo sustentável na Região

Mais de metade dos inquiridos também fizeram sugestões específicas sobre as melhorias a introduzir no sector do turismo e estas abrangeram os seguintes tópicos (ver o Apêndice D, para mais detalhes):

- Melhorar as condições de imigração e de concessão de vistos, incluindo a implementação de um Univisa e a melhoria dos serviços aduaneiros e de imigração nos postos fronteiriços, para turistas.
- Garantir a protecção dos visitantes, incluindo o combate regional à criminalidade, à corrupção e ao assédio nas estradas, de que os turistas são alvos por parte de agentes de trânsito.
- Elaborar um guia turístico e para veículos que permita um acesso transfronteiriço mais suave e mais livre.
- Padronizar e liberalizar os requisitos para prestação de serviços de guia turístico em toda a Região.
- Melhorar o ambiente de negócios e reduzir o custo de fazer negócios.
- Melhorar as infra-estruturas, especialmente o estado das vias rodoviárias.
- Reforçar a conservação e protecção da vida selvagem.
- Incrementar o marketing e a promoção para melhorar as percepções sobre a marca regional.
- Melhorar a consciencialização dos jovens, das comunidades e dos líderes governamentais sobre o turismo.
- Liberalizar o acesso aéreo e melhorar os serviços de charter.
- Melhorar a formação de competências e o empoderamento das populações locais.
- Melhorar a colaboração institucional, em especial a colaboração entre organismos de turismo e companhias aéreas.

3.6 RESUMO DAS PRINCIPAIS OPORTUNIDADES DE CRESCIMENTO E DOS DESAFIOS DO SECTOR DO TURISMO

Com base nas conclusões, apresentam-se a seguir os principais pontos fortes / oportunidades e pontos fracos / ameaças que poderiam afectar o crescimento do turismo na África Austral durante o período de vigência do Programa de Turismo.

PONTOS FORTES E OPORTUNIDADES	PONTOS FRACOS E AMEAÇAS
RECURSOS NATURAIS, CULTURAIS E EMPRESARIAIS	
<ul style="list-style-type: none"> • A variedade cultural e a autenticidade poderiam tornar-se num PSU para a Região • O turismo cultural oferece oportunidades para o crescimento económico inclusivo, para a criação de emprego e para a formação de competências • A Região possui uma alta qualidade e variedade de recursos baseados na natureza, incluindo diversos ecossistemas e paisagens que apelam a muitos segmentos do mercado, bem como uma elevada população de espécies naturais icónicas • As ATFC oferecem oportunidades para o fortalecimento e a diversificação de produtos • O turismo oferece potencial para a inclusão económica de um amplo espectro de cidadãos através da criação de emprego, do envolvimento em práticas empresariais, aproveitando os seus recursos naturais e culturais, (por exemplo, fornecimento de alojamento, aldeias ecológicas, projectos de cultivo de hortas, etc.) e de oportunidades na cadeia de abastecimento (por exemplo, serviços de reparação, transportes, construção, fornecimento de produtos frescos, etc.) • Novos canais e plataformas de marketing disruptivos (Airbnb, Uber, etc.) criam oportunidades de empreendedorismo e de emprego para as comunidades locais • Há potencial para o enriquecimento de produtos, combinações de produtos e diversificação da oferta, por exemplo, “contar a história” por trás do que é realmente servido em restaurantes, (por exemplo, fruta-pão, ervas, etc.), experiências de agro-turismo locais, etc. • Poderiam ser criadas oportunidades para o repovoamento de espécies em áreas de conservação e em parques nacionais • Vários exemplos de boas práticas de turismo comunitário na Região podem ser tirados, por exemplo, das áreas de conservação na Namíbia e Tanzânia (prémios para as melhores práticas) • A gestão do turismo sustentável pode ser uma abordagem ao posicionamento especial da Região • Podem ser usadas novas tecnologias para divulgar informações no domínio da investigação junto dos utilizadores certos 	<ul style="list-style-type: none"> • O limitado acesso dos visitantes a diversas experiências naturais e culturais (localização, estradas, maturidade do mercado, capacidade de fazer reservas) • As barreiras linguísticas impedem que algumas comunidades “contem a sua história” • A falta de sensibilização e de conhecimento sobre a oferta de experiências culturais como produtos comerciais • Geralmente, os governos atribuem ao turismo cultural uma prioridade reduzida • Limitada profundidade e sofisticação da interpretação do visitante sobre os fenómenos naturais e culturais • As políticas de conservação são incoerentes em toda a Região • Ameaça de caça furtiva e destruição dos recursos naturais • Dificuldades em viajar através das fronteiras para experimentar o melhor que é oferecido na Região • Os países carecem de diferenciação em experiências de safari • O segmento do turismo natural de luxo tem um factor de vazamento económico elevado • Inconsistência das experiências comunitárias • Desafios de governação em muitos projectos de turismo comunitário, em especial na gestão financeira e distribuição equitativa dos benefícios • Colaboração e coordenação inadequadas entre o turismo e outros sectores nos países membros, para estabelecer ligações com o turismo • Falta de acesso ao financiamento comercial por parte dos empreendedores comunitários • As experiências no domínio do turismo comunitário precisam de mais marketing e de relações mais estreitas entre as entidades que operam no sector do turismo • A falta de directrizes claras para o estabelecimento de empresas de turismo comunitário sustentáveis e para a transição a partir de modelos de arrendamento para propriedades totalmente detidas pela comunidade, incluindo requisitos legais consistentes • A falta de compreensão, de informações e de competências entre os jovens e empreendedores sobre a gestão do turismo sustentável • A necessidade de clareza sobre os rótulos do turismo sustentável e os seus méritos • O impacto das alterações climáticas é mal compreendido e cria incerteza
CONDIÇÕES DE PROCURA	
<ul style="list-style-type: none"> • A SADC pode desempenhar um papel importante na gestão da reputação regional • A SADC pode servir de fórum de redes para destinos individuais colaborarem em promoções de destinos múltiplos e aprenderem as melhores práticas de marketing uns com os outros • As novas tecnologias oferecem grandes oportunidades para o marketing electrónico colectivo da Região • A abordagem de marketing segmentado e focalizado pode assegurar a complementaridade dos destinos individuais para servir segmentos de mercado específicos • As infra-estruturas aeroportuárias estão a melhorar em toda a Região, abrindo oportunidades para um acesso aéreo melhorado • Estão a surgir novos pólos turísticos como, por exemplo, Victoria Falls / Livingstone, onde está a aterrar um maior número de aeronaves de maior porte • Foi elaborado o plano de desenvolvimento de infra-estruturas turísticas das ATFC da SADC 	<ul style="list-style-type: none"> • Os países competem individualmente pela quota de mercado - como tal, é difícil promover a Região como um todo • A situação desigual do turismo nos Estados-Membros - incluindo políticas, financiamento, abertura à imigração, etc. • Maior risco de se criarem percepções desfavoráveis sobre a saúde / segurança relacionadas com um ou alguns países em toda a Região, ao promover uma área tão ampla • O financiamento para a gestão da reputação regional e marketing é limitado • Acesso rodoviário deficiente a várias atracções, especialmente além-fronteiras • Uma fraca rede regional de ligações aéreas e elevados custos, também em termos de voos domésticos • Uma colaboração limitada entre companhias aéreas e organizações nacionais de marketing • Infra-estruturas aeroportuárias subutilizadas em vários destinos

PONTOS FORTES E OPORTUNIDADES	PONTOS FRACOS E AMEAÇAS
CONDIÇÕES DE PROCURA	
<ul style="list-style-type: none"> • Oportunidades para aproveitar novas tecnologias e o processamento digital, a fim de facilitar a circulação transfronteiriça • Possibilidades de postos fronteiriços de paragem única no mesmo local como, por exemplo, na ATFC de Kgalagadi • Possibilidades de um Univisa ou de vistos conjuntos para destinos / países múltiplos como, por exemplo, um visto KAZA • Oportunidade de expandir a livre circulação transfronteiriça nas ATFC • A SADC pode desempenhar um papel fundamental na harmonização dos regimes de vistos em toda a Região e colaborar com os serviços de segurança para garantir a existência de sistemas de vistos sem descontinuidades e de vistos electrónicos • Possibilidade de eliminar completamente os vistos para mercados regionais situados na SADC • A SADC como um fórum para aprender com outras regiões / áreas sobre a forma como estas implementam os sistemas de vistos colectivos e partilham as receitas daí provenientes 	<ul style="list-style-type: none"> • Falta de consistência entre os regimes de vistos e os custos - os Estados-Membros possuem as suas próprias políticas • Procedimentos de pedidos de visto demorados em relação a muitos países • Falta de colaboração e entendimento entre as autoridades de turismo e de imigração • Processos de imigração transfronteiriços demorados, congestionamento, deficientes instalações para visitantes e procedimentos e formulários de entrada inconsistentes em vários postos fronteiriços • A variedade de impostos para se circular na Região - comunicação deficiente e inconsistente - leva a que o visitante se sinta confuso e relutante em efectuar a visita • Serviço de má qualidade, corrupção e suborno por parte de alguns funcionários da imigração
INSTALAÇÕES E SERVIÇOS DE APOIO	
<ul style="list-style-type: none"> • A SADC está em condições de promover o planeamento profissional para diversificar as oportunidades de investimento no turismo em toda a Região • Oportunidade para aprender sobre práticas e regimes de investimento de sucesso de países membros como, por exemplo, os regimes de investimentos individuais e em resorts • Possibilidade para alavancar sinergias com o Protocolo da SADC sobre o Comércio de Serviços • A SADC pode advogar a favor de intervenções na cadeia de abastecimento do sector do turismo, por exemplo, apoio estatal para a aquisição local (regional) de produtos e serviços turísticos, renunciando aos direitos aduaneiros para produtos e serviços turísticos fornecidos a partir de dentro da Região, etc. • Oportunidade para advogar a favor da harmonização dos sistemas de solicitação de investimentos e de licenciamento em toda a Região • Oportunidade para harmonizar os conteúdos de formação em competências turísticas e os sistemas de acreditação • Possibilidade de a SADC angariar apoios para formação e capacitação junto dos doadores e do sector privado • Podem ser partilhadas as melhores práticas em matéria de serviços transfronteiriços de guia turístico como, por exemplo, o acordo de serviços de guia turístico celebrado entre a África do Sul e a Namíbia • O trabalho realizado pela RETOSA na harmonização dos cursos de formação e dos padrões de qualidade no domínio da restauração pode ser aproveitado e expandido • A SADC pode assegurar uma maior colaboração entre os organismos de turismo e os de protecção / segurança e da saúde da SADC para garantir um maior enfoque na segurança e saúde do turista • A SADC como veículo para a gestão regional da imagem, da comunicação de crises e das relações públicas • Podem ser trocadas informações entre os Estados-Membros sobre as melhores práticas em matéria de gestão da segurança do visitante, utilizando as mais recentes tecnologias • Oportunidade para um programa de comunicação consistente com o visitante e de informação sobre os seguros necessários, directrizes de segurança, práticas aconselháveis e práticas desaconselháveis no que respeita à cultura, etc., utilizando as novas tecnologias • A SADC pode criar uma sensibilização a nível regional relativamente à necessidade e aos procedimentos para o seguro de responsabilidade civil 	<ul style="list-style-type: none"> • Demasiada burocracia, elevados custos e excesso de formalidades administrativas para investir no turismo e criar empresas • As PME da Região têm elevados obstáculos à entrada - financiamento, acesso ao mercado, competências, etc. • A segurança da posse de terras é frágil em alguns Estados-Membros • As instituições financeiras da Região não entendem os rendimentos comerciais gerados pelo turismo e evitam financiamentos neste domínio • O sector está sujeito a uma elevada tributação em muitos Estados-Membros • O risco de investimento que é considerado como sendo alto e a incerteza política em algumas áreas afugentam os investidores • Os esforços para a formação de competências e os processos de acreditação no domínio do turismo são inconsistentes e não estão harmonizados em toda a Região • Capacidade inadequada dos formadores e das instituições de formação • As competências locais de gestão do turismo são inadequadas, o que faz com que esses postos sejam ocupados principalmente por estrangeiros • Políticas e sistemas de emissão de vistos de trabalho pesados e inconsistentes reduzem o profissionalismo no sector do turismo • Regulamentos transfronteiriços restritivos para guias turísticos em alguns países impedem que os operadores turísticos empreguem tais profissionais • As barreiras linguísticas ao nível da comunidade local constituem um desafio para o turismo comunitário • Falta de padrões de restauração comuns em toda a Região e diferenças de opinião em relação à necessidade de tais padrões • Falta de directrizes padronizadas e apropriadas para os produtos comunitários • As rupturas causadas pela “economia de partilha” nem sempre respeitam os regulamentos locais • As autoridades batem-se para implantar sistemas padronizados, face aos recursos limitados • Há insuficiente qualidade e disponibilidade de serviços de emergência e de saúde em muitas áreas turísticas • A ignorância e, muitas vezes, falsas percepções prevalecem entre os potenciais visitantes em relação à saúde, protecção e segurança do visitante na Região • Falta de um mecanismo de responsabilidade civil para o sector • Falta de um plano de gestão de crises, de comunicação e de apoio às vítimas em toda a Região • Alertas injustos e mal informados emitidos por muitos governos

PONTOS FORTES E OPORTUNIDADES**PONTOS FRACOS E AMEAÇAS****ORGANIZAÇÃO E COLABORAÇÃO DO SECTOR**

- O potencial para os Estados-Membros juntarem recursos em iniciativas de marketing bilaterais e multilaterais
- Oportunidades para a partilha de conhecimentos e mentoria sobre o marketing da região de destino
- A SADC pode desempenhar um papel na promoção do turismo e das viagens intra-regionais entre os cidadãos da SADC
- Oportunidade para abordagens e mecanismos inovadores para assegurar o envolvimento do sector privado na execução do programa da SADC como, por exemplo, o fórum empresarial público-privado do turismo pré-Indaba
- O turismo deve ser colocado no topo da agenda da SADC, com instruções no sentido de os demais sectores atribuir-lhe prioridade
- A acomodação do turismo no Comité Misto de Segurança e Vida Selvagem dá um exemplo de colaboração com outros clusters para o turismo se afirmar como protagonista nas políticas e iniciativas de sectores conexos
- Possibilidades de tirar partido, a nível regional, das estatísticas de desempenho actualmente disponíveis como, por exemplo, de motores de reserva, de companhias aéreas parceiras, de ingressos em atracções públicas, etc.
- O turismo deve ser incluído nas estratégias nacionais e regionais para a preparação de estatísticas
- A SADC poderia desenvolver directrizes e realizar workshops de formação regionais em matéria de recolha de estatísticas e gestão de dados

- Não é atribuída ao turismo a prioridade que merece na SADC e nos Estados-Membros, apesar da declaração de intenções
- O financiamento público para o marketing do turismo é limitado
- A promoção de uma marca de turismo regional geral tem-se revelado difícil devido à concorrência entre os vários Estados-Membros
- Falta de envolvimento do sector privado na formulação de políticas e de anteriores esforços demarketing
- Fracos incentivos sectoriais e falta de fóruns eficazes para incentivar parcerias público-privadas
- Insuficientes benefícios comunitários resultantes de projectos de investimento privado
- Ausência de sinergias entre o turismo e outros sectores influentes, por exemplo, imigração, alfândegas, segurança, saúde, conservação da natureza e da cultura, etc.
- Os departamentos da SADC e dos Estados-Membros relacionados com o turismo trabalham em “silos” - falta de um planeamento integrado com o turismo como uma área de intervenção
- A falta de estatísticas fiáveis e actualizadas sobre o turismo representa um desafio para a maioria dos Estados-Membros
- Coordenação institucional geralmente fraca entre os diversos actores envolvidos na recolha de estatísticas do turismo
- Geralmente, o sector privado não coopera no fornecimento de estatísticas válidas e fiáveis sobre o desempenho
- Falta de capacidade técnica e de sistemas e modelos harmonizados para a recolha e transmissão de dados sobre o turismo
- Recursos limitados e apoio externo para o desenvolvimento e gestão de pesquisas e estatísticas do turismo

4 Direcção Estratégica do Programa

A secção a seguir apresenta a visão, a missão, as principais áreas de intervenção e as funções do sector do turismo para o Programa de Turismo da SADC.

4.1 VISÃO

Até 2030, o crescimento do número de viagens transfronteiriças e para múltiplos destinos na SADC irá exceder os níveis médios de crescimento do turismo mundial.

4.2 MISSÃO

Advogar, facilitar e coordenar com eficácia as políticas, programas e práticas de turismo na Região, em colaboração com os Estados-Membros.

4.3 OBJECTIVOS

O Programa de Turismo da SADC visa alcançar os seguintes objectivos:

- Exceder os níveis médios de crescimento global das receitas do turismo e de visitas de turistas à Região e dentro desta, conforme medidos pelo Barómetro de Turismo da OMT.
- Ampliar a abrangência das visitas de turistas e das receitas do turismo entre os Estados-Membros da SADC, ou seja, aumentar o número de países visitados em média.
- Estender o período médio de permanência dos visitantes na Região da SADC.
- Aumentar o número de visitas de retorno à Região.
- Harmonizar as políticas voltadas para o desenvolvimento e crescimento do turismo na SADC.

4.4 PRINCÍPIOS DE CRESCIMENTO

A SADC prosseguirá estes objectivos de crescimento com base nos seguintes princípios

- **Desenvolvimento do turismo sustentável:** De acordo com a Agenda da OMT para África e os Objectivos de Desenvolvimento Sustentável (ODS), a SADC promoverá um desenvolvimento do turismo que resulte em:
 - Sustentabilidade ambiental, que deverá subjazer a todas as decisões de desenvolvimento e operações do sector.
 - Equidade social e cultural, inclusão económica, empoderamento e transformação, considerando devidamente os interesses dos residentes locais e promovendo a participação no turismo de grupos marginalizados (tais como comunidades rurais, mulheres e jovens) que necessitam de oportunidades empresariais e de emprego.
 - viabilidade económica, esforçando-se para obter os melhores rendimentos no sector do turismo por visitante, maximizando as despesas dos visitantes e reduzindo o vazamento de receitas turísticas para fora da economia local.
- **Maximização de parcerias:** Enquanto a UCT da SADC irá desempenhar um papel de liderança na implementação deste Programa de Turismo, cria-se valor turístico por meio de uma série de partes e verdadeiras parcerias entre actores são fundamentais para o sucesso do sector. Isto implica uma abordagem de crescimento do turismo, que seja:
 - Liderada pelo governo, com as autoridades governamentais a providenciarem a direcção estratégica, políticas e quadros jurídico-legais apropriados, gestão de destinos e apoio de marketing, infra-estruturas e serviços públicos para que o turismo aconteça de forma sustentável.
 - Impulsionada pelo sector privado, com o sector privado a investir e a explorar instalações e serviços turísticos comerciais de forma competitiva.
 - Comunitária, com as comunidades locais a acolherem turistas com segurança e hospitalidade e beneficiando de receitas do turismo.
 - Consciente da dimensão profissional, com o sector do turismo a oferecer condições de emprego equitativas e um trabalho organizado comprometido com a visão de crescimento do turismo regional.
- **Abordagem holística do governo:** Na SADC e nos seus Estados-Membros, outros departamentos que não o turismo fornecem a maioria dos serviços que sustentam o crescimento do turismo. Uma implementação bem-sucedida do Programa de Turismo da SADC requer:
 - Uma parceria entre as estruturas da SADC; Uma variedade de departamentos do Secretariado da SADC, com os Estados-Membros como parceiros fundamentais na implementação da estratégia. De entre os departamentos constam a imigração, os transportes, a segurança pública, as estradas, o desenvolvimento cultural e outros. Devem forjar-se fortes parcerias formalizadas entre o turismo e outros departamentos relevantes na SADC e nos seus Estados-Membros.
 - Uma parceria entre a SADC e outros níveis governamentais relevantes, agências, ONG e organizações do sector privado: A construção de infra-estruturas turísticas, o marketing de destinos e a gestão das principais atracções, como parques nacionais, Áreas Transfronteiriças de Conservação e Sítios do Património Mundial, são confiados a várias organizações semi-governamentais e não-governamentais e agências, tais como conselhos de turismo, agências de conservação do património, uma variedade de ONG, organizações do sector privado, fóruns e outras agências que trabalham em parceria com os governos. A SADC forjará fortes parcerias com agências e organizações relevantes

4.5 FUNÇÕES DA UCT DA SADC

Perante os limitados recursos da UCT da SADC e o fato de que o turismo é um sector altamente integrado, a UCT da SADC adoptará uma abordagem de três níveis na implementação do Programa de Turismo da SADC, dependendo das questões que estão sobre a mesa, a saber:

Funções da UCT da SADC ²⁷
<p>Advocacia: “apoiar publicamente ou sugerir uma ideia, plano ou forma de fazer algo”</p> <p>A UCT da SADC deve agir como porta-voz para a promoção de políticas e programas que fomentem e apoiem o crescimento do turismo sustentável, sobre os quais a UCT tenha pouco ou nenhum controlo directo ou influência, ou que não sejam considerados prioritários para a aplicação de substanciais recursos da UCT.</p>
<p>Facilitação: “Ajudar pessoas a lidar com um processo ou a chegar a acordo ou a encontrar uma solução sem se envolver pessoal e directamente no processo”</p> <p>A UCT da SADC deve actuar como coordenador e mediador para promover políticas e programas que fomentem ou apoiem o crescimento do turismo sustentável, sobre os quais a UCT tenha pouco ou nenhum controlo directo, mas esteja em condições de orientar, aconselhar, coordenar e/ou envolver parceiros de execução, aplicando os seus recursos para alavancar um valor substancial.</p>
<p>Implementação, coordenação e monitorização: “Colocar um plano ou sistema em funcionamento”</p> <p>Em associação com as autoridades de turismo dos Estados-Membros, a UCT da SADC deve assumir a responsabilidade pela implementação de políticas e programas que fomentem ou apoiem o crescimento do turismo sustentável, sobre os quais a UCT tenha um mandato ou controlo directo e aos quais aplicará os seus recursos humanos e financeiros internos.</p>

4.6 PRINCIPAIS ÁREAS DE INTERVENÇÃO

Diante dos desafios e das oportunidades frisados na Secção 3 e da futura visão e objectivos adoptados na Secção 4, o Programa de Turismo da SADC prosseguirá cinco objectivos estratégicos fundamentais, a saber:

Objectivo 1: Estimular a circulação e os fluxos de turistas para a Região

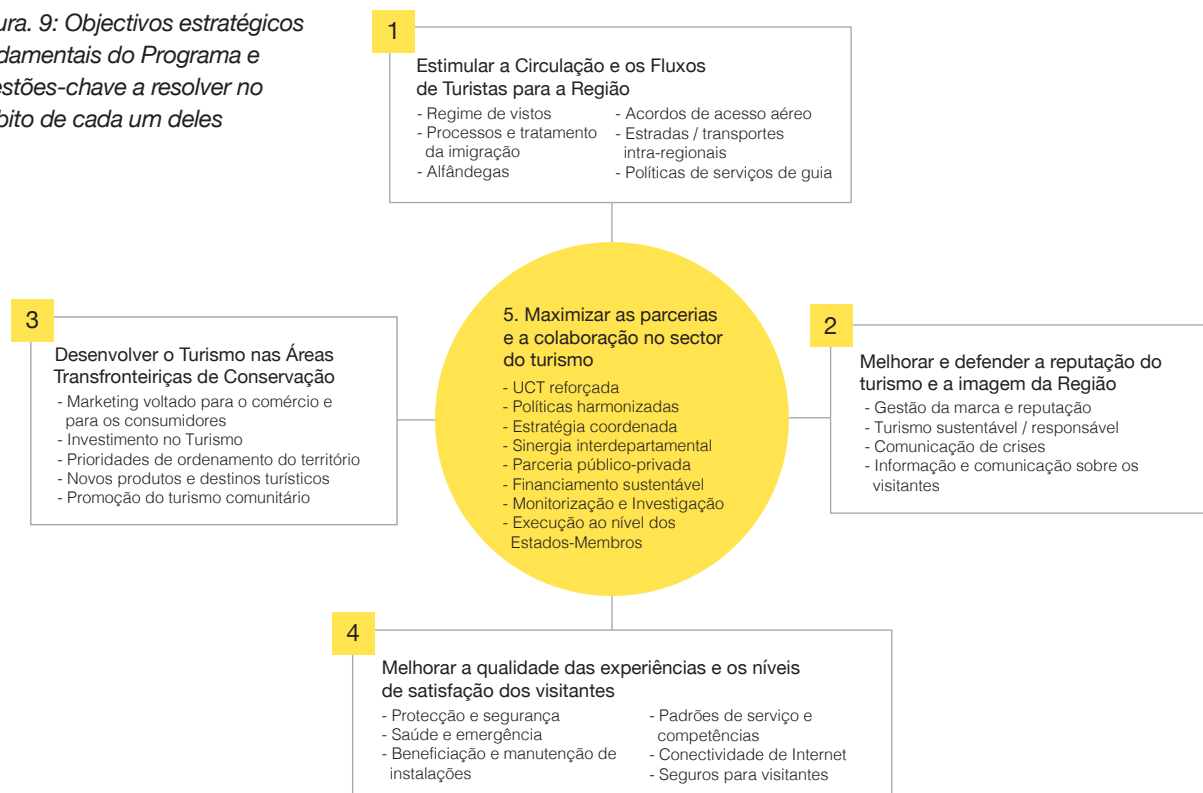
Objectivo 2: Melhorar e defender a reputação do turismo e a imagem da Região

Objectivo 3: Desenvolver o Turismo nas Áreas Transfronteiriças de Conservação

Objectivo 4: Melhorar a qualidade das experiências e os níveis de satisfação dos visitantes

Objectivo 5: Maximizar as parcerias e a colaboração no sector do turismo

Figura. 9: Objectivos estratégicos fundamentais do Programa e questões-chave a resolver no âmbito de cada um deles



²⁷ As definições abaixo, de acordo com o Cambridge Dictionary [Dicionário de Cambridge]: <https://dictionary.cambridge.org/dictionary/english/>

5 Objectivos e Actividades do Programa

As cinco metas estratégicas serão alcançadas através das estratégias e acções descritas abaixo.

5.1 OBJECTIVO 1: ESTIMULAR A CIRCULAÇÃO E OS FLUXOS DE TURISTAS PARA A REGIÃO

Serão prosseguidas as seguintes estratégias no sentido de se alcançar este objectivo:

1. Programa de Facilitação da Imigração com 3 Actividades Programáticas
2. Programa de Melhoria do Acesso Rodoviário e Aéreo com 4 Actividades Programáticas
3. Programa de Mobilidade de Recursos Humanos com 3 Actividades Programáticas

As actividades estratégicas e programáticas para cada um dos programas são descritas abaixo.

Estratégia 1.1	Immigration Facilitation Programme	Role
Justificação	A facilitação dos processos de imigração do visitante e da sua circulação transfronteiriça é um importante factor de sucesso para estimular o turismo para e dentro da Região. O inquérito ao sector reforçou a necessidade de melhoria das condições de concessão de vistos e de imigração. Serão levadas a cabo as seguintes actividades:	
Actividade Programática	1. Harmonizar os regimes de concessão de vistos: Os actuais requisitos para concessão de vistos representam uma série de problemas para o crescimento do turismo regional, incluindo a necessidade de vistos múltiplos na travessia de fronteiras, variações nos requisitos para concessão de vistos entre os países membros, o alto custo dos vistos, dificuldades na obtenção de vistos, variados processos e formulários de solicitação de visto, etc. Serão realizadas as seguintes actividades:	
	<ul style="list-style-type: none"> Realizar uma avaliação dos actuais processos, sucessos e constrangimentos de concessão de vistos na SADC, incluindo: <ul style="list-style-type: none"> - Determinar a actual natureza e extensão dos requisitos para concessão de vistos dos Estados-Membros, as restrições a este respeito e como estas afectam o turismo - Determinar que estudos, procedimentos e regimes foram concluídos na Região para resolver os desafios inerentes à imigração e as lições aprendidas a este respeito - Identificar as melhores práticas para facilitar a circulação de visitantes na Região (por exemplo, a livre circulação entre os Estados-Membros insulares) e promover tais modelos entre os Estados-Membros 	Implementar
	<ul style="list-style-type: none"> Expandir ainda mais os estudos de avaliação comparativa sobre práticas de concessão de vistos para múltiplos países conduzidos pela RETOSA, por exemplo, Schengen, CARICOM, África Oriental, etc., e identificar os princípios operacionais e logísticos que poderiam ser aplicados na SADC. 	Implementar
	<ul style="list-style-type: none"> Com base nas conclusões, apresentar ao Comité Ministerial para o Turismo um plano de acção faseado, proposto para aprovação, inclusive: : <ul style="list-style-type: none"> - Simplificar o regime de vistos para um Univisa da SADC ou um menor número de vistos para a SADC, por exemplo, expandir o visto KAZA para blocos regionais acordados, concebendo um "Livre Trânsito Regional" para uma circulação transfronteiriça mais fácil de residentes da SADC, etc. - Harmonizar os processos de solicitação e emissão de vistos, por exemplo, através da implementação do visto electrónico e do visto à chegada em toda a Região, simplificar e harmonizar os formulários de solicitação de visto e as taxas de visto, etc. - Harmonizar e reduzir os custos de visto, se necessário. - Pôr em marcha um processo de Isenção de Vistos para o turismo. - Implementar cabalmente o Protocolo da SADC sobre a Livre Circulação de Pessoas (LCP) 	Implementar
	<ul style="list-style-type: none"> Organizar uma reunião ou workshop conjunto do Órgão da SADC sobre a Cooperação nas Áreas de Política, Defesa e Segurança e o Comité Ministerial da SADC para o Turismo, com vista a discutir e aprovar as propostas e formar e criar um Comité Misto para a Implementação de Questões de Imigração. 	Implementar / Facilitar
	<ul style="list-style-type: none"> Rever o plano de acção com base nas decisões saídas do workshop e apresentá-lo ao Conselho de Ministros, para aprovação. 	Implementar / Facilitar
	<ul style="list-style-type: none"> Desempenhar um papel de apoio ao Comité Misto para a Implementação de Questões de Imigração na implementação de propostas e na monitorização dos progressos. 	Facilitar

Estratégia 1.1	Immigration Facilitation Programme	Role
Actividade Programática	<p>2. Melhorar os postos fronteiriços: Os turistas transfronteiriços costumam viajar longas distâncias em prazos apertados. Ao planearem uma viagem e ao decidirem sobre as rotas e quais os países a incluir, os turistas (especialmente os viajantes independentes) consideram o tempo e esforço necessários para atravessar fronteiras e as instalações turísticas existentes nesses pontos de travessia de fronteiras. Os principais pontos de travessia de fronteiras precisam de providenciar processos fáceis e sem complicações, bem como instalações adequadas..</p>	
	<ul style="list-style-type: none"> • Em colaboração com os Estados-Membros e com o apoio do Órgão da SADC sobre a Cooperação nas Áreas de Política, Defesa e Segurança, formular um guia de melhores práticas para instalações de postos fronteiriços, processos e serviços amigos do turista, realizando um estudo comparativo sobre as condições dos postos fronteiriços em países comparáveis de alta qualidade. Entre outros aspectos, esse estudo poderia incluir: <ul style="list-style-type: none"> - Possibilidades e condições para instalações comuns e postos fronteiriços de “paragem única” - Instalações e serviços turísticos - Procedimentos, formulários e tecnologias empregues - Política de espera em filas consistente para residentes regionais e estrangeiros - Informação e sinalização efectivas - Conduta e agilidade operacional dos funcionários da imigração - Procedimentos e instalações de controlo sanitário - Condições de protecção e segurança 	Implementar
	<ul style="list-style-type: none"> • Como um estudo-piloto, identificar um ou dois pontos de travessia de fronteiras para turistas na Região e realizar uma auditoria às instalações, serviços e procedimentos turísticos em tais postos fronteiriços, utilizando o guia de melhores práticas, incluindo um programa de acção correctiva para colmatar as lacunas identificadas. 	Implementar
	<ul style="list-style-type: none"> • Apresentar as conclusões ao Comité Misto para a Implementação de Questões de Imigração ou a um fórum adequado e promover a sua adesão e melhoria pelos Estados-Membros. 	Advogar
	<ul style="list-style-type: none"> • Monitorizar obras de beneficiação em postos fronteiriços e transmitir as constatações ao Comité Misto para a Implementação de Questões de Imigração e aos comités ministeriais relevantes. 	Implementar
Actividade Programática	<p>3. Melhorar os serviços de imigração: Embora a conduta e os níveis de serviço do pessoal da imigração (funcionários de imigração, funcionários de segurança e outros funcionários) tenham melhorado em muitos postos fronteiriços ao longo dos últimos anos, queixas de mau serviço e suborno continuam a representar um desafio em muitos postos fronteiriços. Esta actividade implicará as seguintes acções:</p>	
	<ul style="list-style-type: none"> • Desenvolver um Programa de Formação em Atendimento ao Cliente focalizado no turismo, para implementação pelos Estados-Membros, especificamente dirigido aos funcionários de imigração e a outros funcionários destacados nos postos fronteiriços. Esta actividade poderá incluir entre outras acções: <ul style="list-style-type: none"> - A compreensão da indústria do turismo e a relação entre o turismo e a imigração - A interacção com o cliente e boas práticas de comunicação - Níveis de efectivos e de gestão baseados nas flutuações da procura - Atendimento a turistas em circunstâncias difíceis e crises 	Implementar / Facilitar
	<ul style="list-style-type: none"> • Promover a harmonização das normas de serviço e o bem-estar dos visitantes nos postos de fronteira, facilitando a interacção e acções de formação entre várias agências governamentais dos Estados-Membros. 	Facilitar / Advogar
<ul style="list-style-type: none"> • Desenvolver materiais de comunicação e aplicar tecnologias de informação e comunicação (TIC) para criar uma mentalidade contra o suborno de turistas e promover o uso destes materiais e tecnologias entre os Estados-Membros. 	Implementar / Facilitar	

Estratégia 1.2	Programa de Melhoria do Acesso Rodoviário e Aéreo	Função
Justificação	A qualidade e o custo do acesso rodoviário e aéreo são factores determinantes quando viajantes por via terrestre e por via aérea planeiam e executam itinerários turísticos regionais. Por conseguinte, o sucesso e o crescimento do número de viagens regionais e o desenvolvimento das ATFC dependem, em larga medida, da facilidade e comportabilidade financeira do acesso rodoviário e aéreo.	
Actividade Programática	<p>1. Melhorar as políticas e práticas de acesso aéreo: O elevado custo e o acesso aéreo inconveniente são um grande constrangimento turístico para muitos destinos da SADC. Enquanto a baixa procura é muitas vezes um factor inibidor da expansão de rotas viáveis, a liberalização das políticas e práticas de acesso aéreo, de acordo com a Decisão de Yamoussoukro sobre a liberalização do acesso aéreo e de acordo com as melhores práticas, pode desempenhar um papel importante e positivo na expansão das ligações aéreas, em rotas nacionais, regionais e internacionais. Além disso, os aeroportos da África Austral devem ser melhorados para estarem à altura dos padrões internacionais e incentivados a expandir a conectividade aérea internacional.</p>	
	<ul style="list-style-type: none"> • Realizar uma comparação de políticas, práticas e infra-estruturas de acesso aéreo entre os Estados-Membros, incluindo: <ul style="list-style-type: none"> - A comparação dos voos existentes e os custos a partir dos principais mercados e nas principais rotas, incluindo as principais rotas turísticas domésticas - A natureza e o âmbito dos acordos bilaterais de serviços aéreos com os principais mercados turísticos potenciais - A natureza e dimensão das infra-estruturas aeroportuárias - Taxas aeroportuárias de aterragem, impostos, encargos, custos de combustível, etc. nos aeroportos domésticos e internacionais que servem os principais destinos turísticos nos Estados-Membros - Outros factores-chave que afectam o custo dos voos domésticos regulares e charter 	Implementar
	<ul style="list-style-type: none"> • Realizar um estudo comparativo sobre as melhores práticas em matéria de políticas, práticas e infra-estruturas de acesso aéreo bem-sucedidas, estabelecer uma comparação com as práticas regionais dos Estados-Membros da SADC e identificar as principais lacunas e oportunidades. 	Implementar
	<ul style="list-style-type: none"> • Apresentar e distribuir os resultados ao Cluster de Ministros da SADC responsáveis pelas Infra-estruturas e Serviços e promover a adesão às melhores práticas. 	Advogar
	<ul style="list-style-type: none"> • Acompanhar os progressos no que se refere ao acesso aéreo e à beneficiação e expansão das instalações aeroportuárias, numa base semestral. 	Implementar
Actividade Programática	<p>2. Harmonizar os custos e requisitos aduaneiros do turismo: Os procedimentos e custos aduaneiros diferem significativamente entre os países membros e afectam os custos e esforços envolvidos na realização de viagens por via terrestre, incluindo uma variedade de impostos de entrada de veículos em alguns países, incluindo a Garantia de Veículos Comerciais (GVC), o Seguro contra Terceiros, a Taxa de Acesso / Transporte Rodoviário, o Passe de Saída, o Imposto sobre o Carbono, etc.</p>	
	<ul style="list-style-type: none"> • Realizar uma comparação de políticas, custos e práticas de entrada de veículos (incluindo viaturas de aluguer e veículos para excursões por via terrestre) entre os Estados-Membros, identificar inconsistências e custos e impostos desnecessários e recomendar medidas para harmonizar os custos e as práticas e para permitir uma maior liberdade de circulação dos operadores turísticos. 	Implementar
	<ul style="list-style-type: none"> • Definir padrões para viaturas de aluguer e veículos de turismo transfronteiriços e acordar sobre tarifas aduaneiras comportáveis para viaturas de aluguer para turistas e veículos de turismo. 	Facilitar
	<ul style="list-style-type: none"> • Abordar a União Aduaneira da África Austral (SACU) sobre as suas políticas e iniciativas e integrá-las na posição da SADC sobre o turismo 	Facilitar
	<ul style="list-style-type: none"> • Apresentar e distribuir os resultados ao Cluster de Ministros da SADC responsáveis pelas Infra-estruturas e Serviços, promover a adesão às melhores práticas e monitorizar remodelações e obras de beneficiação. 	Advogar

Estratégia 1.2	Programa de Melhoria do Acesso Rodoviário e Aéreo	Função
Actividade Programática	<p>3. Melhorar as vias rodoviárias prioritárias para o turismo: Estradas de qualidade adequada, que sejam transitáveis ao longo do ano inteiro, são fundamentais para a promoção do turismo regional, visto que os turistas num itinerário regional desejam, frequentemente, visitar sítios e envolver-se em experiências que não são acessíveis por via aérea.</p>	
	<ul style="list-style-type: none"> Actualizar o Plano Director Regional de Desenvolvimento de Infra-estruturas e o Plano do Sector do Turismo para as ATFC (2012), de modo a incluir os progressos alcançados até ao momento e cobrir a Região inteira e todas as ATFC. 	Implementar
	<ul style="list-style-type: none"> Apresentar e distribuir os resultados ao Cluster de Ministros da SADC responsáveis pelas Infra-estruturas e Serviços e promover a implementação das obras de beneficiação de estradas propostas como prioritárias. 	Advogar
	<ul style="list-style-type: none"> Em associação com os Estados-Membros, monitorizar o estado das estradas e os progressos verificados no que respeita às obras de beneficiação de estradas, numa base anual, e apresentar um relatório aos comités ministeriais dos clusters relevantes. 	Facilitar
Actividade Programática	<p>4. Melhorar a sinalização rodoviária e interpretativa: Não obstante os sistemas de GPS terem melhorado, em grande medida, o potencial para os viajantes ao volante de uma viatura encontrarem na Região destinos finais e instalações, muitas vezes estes não aparecem nos sistemas de GPS locais e, frequentemente, a conectividade à Internet não está operacional em áreas pelas quais transita um menor número de viajantes. Sinalização rodoviária e interpretativa adequada continua a ser um mecanismo importante para garantir a facilidade de orientação dos turistas que conduzem até à Região.</p>	
	<ul style="list-style-type: none"> Continuar a melhorar o manual de directrizes da SADC sobre a colocação de sinalização rodoviária para turistas (placas castanhas), incluindo a concepção de sinais e de símbolos e a utilização de desenhos e cores, bem como a aplicação de regras aceitáveis relativamente ao número e à localização de sinais rodoviários, tendo como exemplos as boas práticas existentes na Região, etc. 	Implementar
	<ul style="list-style-type: none"> Apresentar e distribuir os resultados ao Cluster de Ministros da SADC responsáveis pelas Infra-estruturas e Serviços e promover a implementação da sinalização rodoviária internacional padronizada. 	Advogar
	<ul style="list-style-type: none"> Promover a criação e sinalização de pontos de repouso adequados ao longo das principais vias rodoviárias 	Advogar
	<ul style="list-style-type: none"> Oferecer um curso de formação regional sobre práticas de sinalização rodoviária para turistas, regras internacionais e processos de solicitação e aprovação relativos à colocação de sinalização rodoviária para turistas. 	Implementar / Advogar

5.2 OBJECTIVO 2: MELHORAR E DEFENDER A REPUTAÇÃO DO TURISMO E A IMAGEM DA REGIÃO

Serão prosseguidas as seguintes estratégias no sentido de se alcançar este objectivo:

1. Programa de Comunicação sobre a Imagem com 3 Actividades Programáticas
2. Programa de Turismo Sustentável da África Austral com 2 Actividades Programáticas

Estas actividades estratégicas e programáticas para cada um dos programas são descritas abaixo.

Estratégia 2.1	Programa de Comunicação sobre a Imagem	Função
Justificação	A experiência mostrou que o marketing de destinos regionais (SADC) não foi inteiramente bem-sucedido, dado o mandato das organizações nacionais de turismo para promover os seus países. Contudo, a SADC pode desempenhar um papel importante, em colaboração com as organizações de turismo dos Estados-Membros, na protecção e projecção da imagem da África Austral como um destino de viagens, em especial no que respeita à saúde e protecção do turista e ao conhecimento geral das condições existentes na Região.	
Actividade Programática	1. Formular uma estratégia de comunicação sobre o turismo regional que deve definir claramente o público-alvo, as mensagens, os canais de comunicação e os tipos de informação a comunicar, a complementaridade com as plataformas e iniciativas existentes a nível regional e nos países membros, bem como outros aspectos que irão determinar o escopo e a escala dos sistemas de comunicação a desenvolver. A comunicação também deve estar focada nos cidadãos da África Austral para aumentar a sensibilização e a consciencialização sobre o turismo.	Implementar
	<ul style="list-style-type: none"> Estabelecer plataformas de comunicação digital: Os potenciais visitantes, os profissionais do sector das viagens e os cidadãos locais usam plataformas digitais, especialmente sítios web e plataformas de redes sociais para se manterem a par das condições e oportunidades existentes nos destinos que desejam visitar. A UCT criará e manterá as seguintes plataformas, considerando a potencial evolução das anteriores plataformas digitais da RETOSA: 	Implementar
	<ul style="list-style-type: none"> Criar um sítio web denominado 'southernafrica.travel', que conterá informações de orientação sobre o turismo na Região, requisitos de imigração, segurança, saúde, taxas de câmbio e outras informações relevantes. Esse sítio web deve poder ser facilmente acedido em telemóveis e poderá ter links para os diversos sítios web de promoção turística dos países membros. Deve ter uma secção "Newsflash", onde serão carregadas informações sobre os últimos desenvolvimentos ocorridos em termos de aspectos práticos no sector das viagens, tais como o desenvolvimento de novos produtos transfronteiriços (por exemplo, ATFC), condições de saúde e segurança, alterações e melhorias verificadas nos processos de imigração e concessão de vistos, condições climáticas, etc. 	Implementar
	<ul style="list-style-type: none"> Criar uma conta no Twitter ligada ao sítio web, que poderá servir de mecanismo de comunicação para transmitir as informações acima mencionadas, bem como eventos excepcionais/realizações de carácter regional. 	Implementar
	<ul style="list-style-type: none"> Criar uma página no Facebook ligada ao sítio web, onde será carregada informação semelhante, com links para as páginas no Facebook dos destinos membros. 	Implementar
	<ul style="list-style-type: none"> Criar um blog sobre o turismo na África Austral ligado ao sítio web, onde influenciadores poderão ser convidados a escrever histórias positivas e onde questões e eventos potencialmente prejudiciais poderão ser colocados em perspectiva. 	Implementar
Actividade Programática	<ul style="list-style-type: none"> O desenvolvimento, a manutenção e a actualização das plataformas estarão a cargo de um indivíduo específico afecto à UCT ou essa tarefa será terceirizada, se tal não for possível. 	Implementar
	2. Preparar um Programa de Relações Públicas de âmbito regional: Perante a grande variedade de destinos e experiências que a Região tem para oferecer, será importante para projectar a imagem geral da Região da SADC entre os operadores turísticos, os potenciais mercados consumidores e o cidadão regional. As realizações conseguidas, tais como iniciativas de conservação, os sucessos obtidos no domínio das ATFC, os sucessos verificados no combate à caça furtiva, novos sítios do Património Mundial, eventos realizados na natureza e culturais, etc. devem ser celebrados e comunicados ao público-alvo, a fim de criar e fortalecer a imagem regional e a sua credibilidade ao longo do tempo.	
	<ul style="list-style-type: none"> Com base na estratégia de comunicação formulada no ponto 2.1.1 supra, nomear uma empresa de relações públicas habilitada a veicular as comunicações sobre a imagem turística da Região e a gerir os meios de comunicação digitais em nome da UCT. 	Implementar
	<ul style="list-style-type: none"> Ligar todas as mensagens e notas informativas às plataformas digitais estabelecidas, partilhar e republicar o seu conteúdo nas plataformas digitais e outras redes sociais dos Estados-Membros. 	Implementar / Facilitar

Estratégia 2.1	Programa de Comunicação sobre a Imagem	Função
Actividade Programática	3. Desenvolver uma estratégia de comunicação de crises: É sobejamente conhecido que vários países membros experimentam, de tempos a tempos, crises sanitárias, políticas, de segurança e outras. Os verdadeiros factos e a magnitude de tais eventos são muitas vezes distorcidos através de uma comunicação deficiente e aleatória, com o resultado de as percepções sobre partes não afectadas da Região poderem vir a ser indevidamente prejudicadas..	
	<ul style="list-style-type: none"> Formular uma estratégia de comunicação de crises para o sector do turismo que possa ser rapidamente activada em casos de crises sanitárias e securitárias, de catástrofes naturais e outras na Região, que possam afectar as percepções sobre as viagens e o turismo dos clientes e possam prejudicar assim a imagem da Região. Esta estratégia deve incluir um protocolo sobre a emissão de comunicados, a interacção com os meios de comunicação social, a comunicação de factos de forma proactiva, os processos de aprovação de comunicados, etc. Esse protocolo deve ser formulado em sincronia com os Sistemas de Gestão de Calamidades e de Alerta Precoce existentes na SADC. 	Implementar
	<ul style="list-style-type: none"> Formar um grupo de acção sobre a comunicação de crises, constituído por representantes dos Estados-Membros, com a finalidade de reagir com celeridade e implementar a estratégia de comunicação de crises e, se necessário, ministrar acções de formação em matéria de gestão de crises destinadas às organizações de turismo dos Estados-Membros. 	Facilitar
	<ul style="list-style-type: none"> Alinhar as actividades da empresa de relações públicas contratada, a fim de incluir a comunicação de potenciais crises e vincular esta acção à estratégia geral de comunicação regional. 	Implementar

Strategy 2.2	Sustainable Southern Africa Programme	Role
Justificação	Visto que a integridade ambiental, a autenticidade cultural e a equidade social estão no cerne da identidade turística da SADC, a gestão do turismo sustentável deve ser reforçada e expandida, de molde a incluir a indústria do turismo mais ampla e tornar-se uma pedra angular do posicionamento e da imagem da Região.	
Actividade Programática	1. Promover a gestão do turismo sustentável: Existem várias políticas de sustentabilidade do turismo, quadros de orientação, sistemas de garantia da qualidade e rotulagem disponíveis a nível regional e internacional. A UCT irá defender e promover a gestão do turismo sustentável entre os Estados-Membros e fornecerá aos Estados-Membros as últimas informações e orientações adequadas sobre a gestão do turismo sustentável e responsável. As acções contemplarão o seguinte:	
	<ul style="list-style-type: none"> Formar um grupo de acção para a sustentabilidade do turismo, composto por representantes nomeados pelos países membros, que se reunirá numa base regular para o exercício de formulação e adopção de directrizes para o turismo sustentável regionalmente aceites e outras iniciativas para a sua sustentabilidade. 	Facilitar
	<ul style="list-style-type: none"> O grupo de acção, com o apoio da UCT, deverá estudar a possibilidade de realizar workshops de intercâmbio de informações sobre vários sistemas dos Estados-Membros e internacionais e, com base nas conclusões, formular uma política e directrizes adequadas para o turismo sustentável na SADC, a ser adoptadas pelo Comité de Ministros do Turismo como uma posição formal sobre a gestão do turismo sustentável. As directrizes devem considerar e basear-se no trabalho previamente realizado pela RETOSA. 	Implementar
	<ul style="list-style-type: none"> Promover e advogar a favor das directrizes junto dos Estados-Membros e incentivar as autoridades de turismo dos Estados-Membros a abordar os seus parceiros nos sectores público e privado no sentido de adoptarem as directrizes e advogarem a favor da gestão do turismo sustentável dentro dos seus círculos eleitorais. 	Advogar
Actividade Programática	2. Promover o Acesso Universal no sector do turismo: Todos, independentemente de qualquer tipo de deficiência, devem ter acesso a sítios e experiências turísticos. O envelhecimento médio dos viajantes nos principais mercados e o mercado latente de pessoas portadoras de deficiência exigem que os governos de destino e os provedores de serviços implantem as infra-estruturas e instalações necessárias para garantir o acesso universal nos seus destinos. A SADC irá:	
	<ul style="list-style-type: none"> Formular um conjunto de directrizes e princípios internacionalmente aceites para assegurar o acesso universal no sector do turismo, com base no trabalho realizado anteriormente pela RETOSA e pelos países membros e transmiti-los aos Estados-Membros. Os países membros serão incentivados a formular as suas próprias políticas e práticas para a promoção do Acesso Universal entre os proprietários de produtos turísticos e fornecedores de instalações nos seus destinos e para a promoção de propriedades e instalações de Acesso Universal em mensagens e informações de marketing. Essas directrizes devem ser sensíveis às tradições culturais e à potencial estigmatização do Acesso Universal na Região. 	Implementar e Advogar
	<ul style="list-style-type: none"> Promover e advogar a favor das directrizes junto dos Estados-Membros e incentivar as autoridades de turismo dos Estados-Membros a abordar os seus parceiros nos sectores público e privado no sentido de adoptarem as directrizes e advogarem a favor da gestão do Acesso Universal dentro das suas circunscrições. 	Advogar
	<ul style="list-style-type: none"> A UCT irá incluir o aspecto do Acesso Universal no turismo em workshops sobre a gestão do turismo sustentável e em iniciativas educacionais e de desenvolvimento de competências no domínio do turismo. 	Facilitar

5.3 OBJECTIVO 3: DESENVOLVER O TURISMO NAS ÁREAS TRANSFRONTEIRIÇAS DE CONSERVAÇÃO

Serão prosseguidas as seguintes estratégias no sentido de se alcançar este objectivo:

1. Programa de Desenvolvimento do Mercado das ATFC com 3 Actividades Programáticas
2. Programa de Facilitação do Investimento com 2 Actividades Programáticas
3. Programa de Inclusão Económica Rural com 3 Actividades Programáticas

As actividades estratégicas e programáticas para cada um dos programas são descritas abaixo.

Estratégia 3.1	Programa de Desenvolvimento do Mercado das ATFC	Função
Justificação	O desenvolvimento e a promoção do turismo nas ATFC oferecem uma oportunidade tangível para otimizar as oportunidades turísticas com base nos recursos naturais e culturais das ATFC, de uma forma relacionada com o mercado, através da montagem e promoção de itinerários, experiências, eventos turísticos transfronteiriços, etc. Através de e / ou em associação com a iniciativa “África Austral Sem Fronteiras (BSA)”, a SADC desempenhará um papel directo no desenvolvimento e marketing de produtos, com o propósito de fomentar o crescimento do turismo nas ATFC em benefício de múltiplos Estados-Membros. Embora as actuais ATFC estejam localizadas na África continental, deverão ser empreendidos todos os esforços necessários para expandir o conceito de Estados-Membros Insulares do Oceano Índico e para envolver representantes desses Estados-Membros nas iniciativas das ATFC abaixo propostas.	
Actividade Programática	1. Formular uma estratégia bem fundamentada para o desenvolvimento do mercado das ATFC : O Programa de Desenvolvimento do Mercado das ATFC irá considerar três factores-chave, ou seja, a) o ambiente propício para o turismo sustentável florescer, b) a criação de procura e c) o desenvolvimento de atracções e produtos. Neste sentido, a BSA irá	
	<ul style="list-style-type: none"> • Avaliar os progressos realizados e os resultados alcançados no que respeita à estratégia da Fase 1 da BSA, as lacunas de identidade identificadas e os sucessos obtidos e incorporar as lições aprendidas durante a Fase 1 em expansão para a Fase 2. 	Implementar
	<ul style="list-style-type: none"> • Rever a estratégia da Fase 2 da BSA e formular uma estratégia de marketing exequível, prática e bem fundamentada para as ATFC, indicando um claro posicionamento de mercado para cada ATFC, os segmentos de mercado e os produtos que serão promovidos e desenvolvidos para sustentar esse posicionamento, assim como um marketing adequado e um cabaz promocional. A estratégia deve estar baseada numa compreensão segmentada das necessidades, requisitos e padrões de viagens dos mercados emissores de turismo interno (ou seja, nacional), regional e internacional e deve dar prioridade às áreas que estão prontas para se inserirem no mercado em matéria de acesso, alojamento, comodidades, atracções e actividades. Deve igualmente considerar as ATFC no contexto mais amplo das regiões vizinhas que não se enquadram dentro dos seus limites técnicos, mas podem estar ligadas às cadeias de valor das ATFC. A estratégia deve ser assinada por todos os intervenientes-chave, incluindo os ministérios relevantes do governo, autoridades locais, agências, estruturas das ATFC, ONG e organizações comunitárias. 	Implementar
Actividade Programática	2. Alargar a iniciativa de marketing das ATFC: Os destinos das ATFC são geralmente mal conhecidos e promovidos, tanto a nível regional como internacional. Apesar de algumas ATFC, como a ATFC Kgalagadi, a ATFC Ai-Ais-Richtersveld e, em certa medida, a ATFC Greater Limpopo, terem feito incursões no crescimento do mercado de turismo transfronteiriço, a maioria das ATFC é mal promovida do ponto de vista turístico. A BSA irá trabalhar com organizações de turismo dos Estados-Membros:	
	<ul style="list-style-type: none"> • Desenvolver ferramentas de marketing adequadas, tanto ao nível da iniciativa geral da BSA como para cada uma das ATFC, com ênfase em materiais de marketing digitais (como um sítio web atraente e interactivo, contas e páginas nas redes sociais, boletins informativos electrónicos, etc.), mas também, inclusive, abordagens tradicionais ao marketing, tais como participar em exposições e feiras de operadores turísticos e de consumidores apropriadas. 	Implementar
	<ul style="list-style-type: none"> • Organizar viagens de estudo, envolvendo operadores turísticos e jornalistas, para expor os operadores e agentes turísticos seleccionados, que trabalham para os mercados-alvo, a atracções, experiências e produtos que as ATFC têm para oferecer. 	Implementar
	<ul style="list-style-type: none"> • Lançar uma iniciativa mediática em linha e focalizada através das redes sociais (especialmente no Instagram e no Facebook), apresentando cenas e ocorrências naturais e culturais excepcionais de cortar a respiração para exercer um forte poder de atracção para as ATFC. Os organismos de turismo dos Estados-Membros das ATFC serão parte integrante da campanha e utilizarão os seus canais de marketing para promover e distribuir mensagens e imagens da campanha. 	Implementar

Estratégia 3.1	Programa de Desenvolvimento do Mercado das ATFC	Função
Programme Activity	<p>3. Desenvolver e promover rotas e itinerários transfronteiriços: Uma vez que a BSA não está envolvida no negócio de vendas turísticas, ou seja, não é um operador turístico, mas sim um facilitador para o sector privado aproveitar as oportunidades existentes nas ATFC, a organização trabalhará em estreita colaboração com cada uma das ATFC, destinos complementares (por exemplo, áreas costeiras e as ilhas do Oceano Índico) e operadores turísticos privados para montar e vender experiências e actividades turísticas transfronteiriças. Assim sendo, a BSA irá:</p> <ul style="list-style-type: none"> Estabelecer e formalizar parcerias fortes e sustentáveis com os operadores turísticos e fornecedores de instalações na Região, para expandir a sua oferta, visando incluir as ATFC. A BSA irá desempenhar um papel facilitador na assessoria a prestar a operadores apropriados, por onde poderão passar itinerários ou onde poderão ter lugar experiências, inserindo tais operadores no mercado e expondo-os a esses potenciais itinerários através de viagens de familiarização. 	Facilitar
	<ul style="list-style-type: none"> Prestar especial atenção à montagem e ao fomento do desenvolvimento de rotas marítimas entre as ilhas do Oceano Índico e ligar rotas continentais a rotas marítimas (“da selva para a praia”) Traçar itinerários adequados (rotas, instalações, atracções, experiências) e garantir que estes estão incorporados em sistemas digitais de mapeamento (GPS); incorporá-los no sítio web e noutras plataformas digitais; imprimir mapas para distribuir através de empresas de aluguer de viaturas e como folhetos inseridos em revistas sobre condução em todo-o-terreno (off-road); distribuí-los a operadores turísticos parceiros; etc. Através de uma comunicação e inquéritos regulares aos operadores turísticos, superar desafios específicos encontrados pelos operadores turísticos e viajantes individuais em matéria de acesso, de infra-estruturas, de imigração, de segurança, etc. com a UCT, comunicar com as estruturas da SADC e com os Estados-Membros e monitorizar os progressos alcançados. 	Implementar
	<ul style="list-style-type: none"> Traçar itinerários adequados (rotas, instalações, atracções, experiências) e garantir que estes estão incorporados em sistemas digitais de mapeamento (GPS); incorporá-los no sítio web e noutras plataformas digitais; imprimir mapas para distribuir através de empresas de aluguer de viaturas e como folhetos inseridos em revistas sobre condução em todo-o-terreno (off-road); distribuí-los a operadores turísticos parceiros; etc. 	Implementar
Actividade Programática	<p>4. Apoiar o desenvolvimento e crescimento de eventos transfronteiriços nas ATFC: Uma série de eventos emocionantes (ciclismo de montanha, corrida pedestre em trilhos, etc.) já está a ser organizada nas ATFC, trazendo consigo as tão necessárias oportunidades de receitas locais e publicidade para essas áreas. A BSA irá apoiar o crescimento e a expansão de eventos tanto terrestres como oceânicos, em parceria com cada uma das ATFC e os Estados-Membros e irá ainda:</p> <ul style="list-style-type: none"> Concluir a formulação das directrizes da SADC para as ATFC sobre a organização de eventos transfronteiriços, para orientar as decisões a tomar relativamente ao tipo de eventos que poderão granjear o tipo de apoio que a BSA é capaz de oferecer, e sobre a melhor forma de publicitar tais eventos. Comunicar as directrizes sobre a organização de eventos às partes interessadas envolvidas no desenvolvimento e na promoção das ATFC através de canais em linha, workshops, reuniões, etc. Assistir os organizadores de eventos no acesso às autoridades, na compreensão e aprovação dos regulamentos e procedimentos dos eventos e na obtenção das aprovações necessárias. Apoiar os eventos, sempre que possível, através de uma cobertura publicitária, da sua exposição em linha e de outros canais e plataformas possíveis. 	Facilitar / Advogar
	<ul style="list-style-type: none"> Concluir a formulação das directrizes da SADC para as ATFC sobre a organização de eventos transfronteiriços, para orientar as decisões a tomar relativamente ao tipo de eventos que poderão granjear o tipo de apoio que a BSA é capaz de oferecer, e sobre a melhor forma de publicitar tais eventos. 	Implementar
	<ul style="list-style-type: none"> Comunicar as directrizes sobre a organização de eventos às partes interessadas envolvidas no desenvolvimento e na promoção das ATFC através de canais em linha, workshops, reuniões, etc. 	Implementar
	<ul style="list-style-type: none"> Assistir os organizadores de eventos no acesso às autoridades, na compreensão e aprovação dos regulamentos e procedimentos dos eventos e na obtenção das aprovações necessárias. 	Facilitar
	<ul style="list-style-type: none"> Apoiar os eventos, sempre que possível, através de uma cobertura publicitária, da sua exposição em linha e de outros canais e plataformas possíveis. 	Implementar

Estratégia 3.2	Programa de Facilitação de Investimentos	Função
Justificação	<p>As ATFC encontram-se em diversos estádios dos seus ciclos de vida turística e os recursos e serviços na maioria dessas áreas são limitados. É necessário um investimento substancialmente maior em infra-estruturas e serviços de restauração para criar economias de escala viáveis, que possam criar suficientes oportunidades de emprego e de rendimento para a população local. A BSA irá desempenhar um papel pró-activo na angariação de investimento do sector privado nas ATFC.</p>	
Actividade Programática	<p>1. Definição do perfil das oportunidades de investimento nas ATFC: Enquanto os países membros promovem investimentos em infra-estruturas, instalações e serviços turísticos, um programa de investimento transfronteiriço focado imprimirá um maior impulso para se conseguir um aumento mais rápido de instalações e serviços turísticos nas ATFC. A BSA irá:</p> <ul style="list-style-type: none"> Fazer lóbi junto dos países membros envolvidos nas ATFC para adoptarem as ATFC como Zonas Especiais de Investimento no Turismo nos seus planos de desenvolvimento do turismo e para adoptarem regimes de incentivo ao investimento favoráveis aos investimentos e atraentes em tais áreas, sob a égide da SADC. Trabalhar com as autoridades de turismo e de conservação dos Estados-Membros na realização de estudos de viabilidade para determinar que projectos susceptíveis de atrair financiamento podem ser implementados nas ATFC identificadas e documentar, sob o formato de uma base de dados estruturada, potenciais oportunidades de investimento no turismo, incluindo locais, a escala de investimento, o tipo / carácter de investimento solicitado, os procedimentos e regulamentos que regem os investimentos, os incentivos disponíveis, etc., e, ao assim proceder, prestar a devida atenção às diferenças existentes nos processos de concessão entre os Estados-Membros envolvidos nas ATFC. Lançar uma iniciativa de marketing direccionada para potenciais investidores, com vista a apresentar oportunidades de investimento e despertar interesse no desenvolvimento de produtos e serviços nas ATFC. Incentivar os Estados-Membros das ATFC a providenciar um “balcão único” para os investidores interessados em investir nas ATFC onde terão acesso a aconselhamento, apoio e assistência para seguir o procedimento correcto e contactar as autoridades certas para obter investimentos. 	Facilitar / Advogar
	<ul style="list-style-type: none"> Fazer lóbi junto dos países membros envolvidos nas ATFC para adoptarem as ATFC como Zonas Especiais de Investimento no Turismo nos seus planos de desenvolvimento do turismo e para adoptarem regimes de incentivo ao investimento favoráveis aos investimentos e atraentes em tais áreas, sob a égide da SADC. 	Facilitar
	<ul style="list-style-type: none"> Trabalhar com as autoridades de turismo e de conservação dos Estados-Membros na realização de estudos de viabilidade para determinar que projectos susceptíveis de atrair financiamento podem ser implementados nas ATFC identificadas e documentar, sob o formato de uma base de dados estruturada, potenciais oportunidades de investimento no turismo, incluindo locais, a escala de investimento, o tipo / carácter de investimento solicitado, os procedimentos e regulamentos que regem os investimentos, os incentivos disponíveis, etc., e, ao assim proceder, prestar a devida atenção às diferenças existentes nos processos de concessão entre os Estados-Membros envolvidos nas ATFC. 	Facilitar
	<ul style="list-style-type: none"> Lançar uma iniciativa de marketing direccionada para potenciais investidores, com vista a apresentar oportunidades de investimento e despertar interesse no desenvolvimento de produtos e serviços nas ATFC. 	Implementar
	<ul style="list-style-type: none"> Incentivar os Estados-Membros das ATFC a providenciar um “balcão único” para os investidores interessados em investir nas ATFC onde terão acesso a aconselhamento, apoio e assistência para seguir o procedimento correcto e contactar as autoridades certas para obter investimentos. 	Facilitar

Estratégia 3.2	Programa de Facilitação de Investimentos	Função
Actividade Programática	2. Promover e implementar as Directrizes da SADC sobre produtos turísticos transfronteiriços nas ATFC: : As abordagens e regulamentos de desenvolvimento de produtos e de investimento diferem entre os vários países membros envolvidos nas ATFC, o que desincentiva o investimento. A BSA irá	
	Implementar as Directrizes da SADC sobre o Desenvolvimento de Produtos e Concessões Turísticas para as ATFC. A Rede de ATFC providenciou um processo claro para orientar o desenvolvimento de produtos nas ATFC (e no resto da Região). A BSA irá aplicar essas orientações na selecção e exploração de oportunidades de investimento no turismo.	Implementar
	Desenvolver um guia de investidores para investimentos nas ATFC, estabelecendo regulamentos, procedimentos, políticas sobre a posse de terras, etc. para investir nas várias ATFC.	Implementar

Estratégia 3.3	Programa de Inclusão Económica Rural	Função
Justificação	As comunidades que vivem nas ATFC e nas suas redondezas são partes interessadas e parceiros cruciais no desenvolvimento bem-sucedido das ATFC, devendo ser envidados todos os esforços para garantir a sua participação directa e indirecta na cadeia de valor do turismo e para obter o máximo de benefícios e oportunidades para os membros da comunidade, em prol de uma inclusão económica transformadora. Como já se referiu, o turismo é uma indústria multifacetada e de mão-de-obra intensiva, com relativamente baixas barreiras à entrada. Muitas comunidades (especialmente aquelas localizadas nas ATFC ou em zonas adjacentes) têm acesso a recursos naturais e culturais únicos e através do turismo podem aplicar tais activos em seu proveito. As comunidades também podem explorar cadeias de abastecimento de empresas turísticas e fornecer a estas empresas produtos e serviços, tais como produtos frescos, serviços e materiais de construção e reparação, transportes, etc.	
Actividade Programática	1. Lançar uma iniciativa de turismo comunitário para as ATFC: Esta iniciativa implicará centrar as atenções no desenvolvimento do turismo nas ATFC com um estilo de vida, tradições e eventos culturais ricos e ímpares. O Programa comportará os seguintes elementos:	
	<ul style="list-style-type: none"> Identificar e seleccionar rotas, áreas de destino e eventos nas ATFC como áreas focais para o desenvolvimento do turismo comunitário ao longo de 10 anos, com o objectivo de lançar duas dessas rotas, áreas de destino ou eventos por ano. O foco deverá incidir sobre a criação de empresas de turismo, bem como de empresas de fornecimento de produtos e serviços a empresas de turismo. 	Implementar
	<ul style="list-style-type: none"> Identificar as estruturas relevantes comunitárias, ONG, empresas privadas e outras organizações de apoio relevantes, angariar apoios e obter o compromisso para o desenvolvimento do turismo cultural ao longo das rotas, nas áreas de destino e como componentes integrantes dos eventos realizados nas ATFC. 	Implementar
	<ul style="list-style-type: none"> Organizar fóruns sobre rotas / áreas de destino, integrados por representantes da comunidade, operadores privados e autoridades, como mecanismos para discutir e traçar planos de acção para o desenvolvimento das rotas. 	Implementar
	<ul style="list-style-type: none"> Organizar workshops de formação e de desenvolvimento de competências e de produtos com as partes interessadas e afectadas, com o propósito de desenvolver conceitos viáveis de desenvolvimento de produtos e eventos para essas áreas. 	Implementar
	<ul style="list-style-type: none"> Acordar sobre modelos de negócios sustentáveis (ver ponto 2 abaixo) e estruturas de governação para tais empresas comunitárias na criação de estruturas bem organizadas, prósperas e juridicamente sólidas. 	Facilitar
	<ul style="list-style-type: none"> Trabalhar com os fóruns sobre rotas / áreas de destino na elaboração de um plano de desenvolvimento básico, mas claro, para cada uma das áreas e eventos identificados. 	Implementar
	<ul style="list-style-type: none"> Incorporar os desenvolvimentos ocorridos no âmbito do turismo cultural na estratégia de marketing das ATFC, obter o compromisso do sector privado, dos departamentos competentes do país e das várias partes interessadas e afectadas no sentido de apoiarem e implementarem os planos de desenvolvimento, e de iniciarem a promoção de tais produtos. 	Advogar
Actividade Programática	2. Promover directrizes operacionais para o desenvolvimento de produtos comunitários: O desenvolvimento de produtos e experiências, que sejam propriedade da comunidade ou que estejam baseados na comunidade (por exemplo, locais de alojamento / casas de família, espectáculos culturais, excursões locais, etc.), deve ser de um padrão e qualidade adequados para melhorar e apoiar a marca "ATFC" que oferece experiências de qualidade, ecológicas e autênticas. Neste sentido, a BSA irá:	
	<ul style="list-style-type: none"> Basear-se no trabalho já realizado e na literatura disponível para formular um conjunto básico de directrizes e normas operacionais e recomendará às empresas a sua adesão. Estas poderiam incluir directrizes de planeamento de negócios para garantir um modelo de negócios sustentáveis e viáveis para o turismo comunitário, segurança, higiene, instalações, equipamentos, roupa de cama, mobiliário, aptidão dos veículos para a circulação rodoviária, etiqueta na prestação de serviços, comunicação, etc. 	Implementar
	<ul style="list-style-type: none"> Aplicar estas directrizes em programas de formação e de reforço de capacidades (ver abaixo). 	Implementar

5.4 OBJECTIVO 4: MELHORAR A QUALIDADE DAS EXPERIÊNCIAS E OS NÍVEIS DE SATISFAÇÃO DOS VISITANTES

Serão prosseguidas as seguintes estratégias no sentido de se alcançar este objectivo:

1. Programa de Bem-estar e Segurança dos Visitantes com 3 Actividades Programáticas
2. Programa de Melhoria da Qualidade das Instalações com 3 Actividades Programáticas

As actividades estratégicas e programáticas para cada um dos programas são descritas abaixo.

Estratégia 4.1	Programa de Bem-estar e Segurança dos Visitantes	Função
Justificação	Os riscos de segurança e saúde são os principais riscos e tais preocupações dissuadem muitos viajantes de explorar a África Austral. As preocupações e percepções sobre a falta de segurança, os enormes riscos para a saúde, o suborno, a pirataria marítima, o assédio, baixos padrões de higiene, etc. são comuns nos principais mercados emissores, como a Europa, EUA e em outros lugares, e são frequentemente acentuadas ainda mais por notícias veiculadas por meios de comunicação social mal informados (ver 2.1, Programa de Comunicação sobre a Imagem).	
Actividade Programática	1. Envolver o Órgão de Cooperação nas Áreas de Política, Defesa e Segurança da SADC: Muitas vezes, as forças e instituições de segurança não estão devidamente informadas e conscientes das necessidades especiais de segurança dos viajantes e das preocupações da indústria do turismo a este respeito. Para criar uma maior consciência das necessidades de segurança e de saúde dos viajantes, o Programa de Turismo da SADC deverá envolver o Órgão da SADC numa base contínua, com vista a:	
	<ul style="list-style-type: none"> • Formular um manual de orientação sobre a protecção e segurança dos turistas na Região, incluindo o policiamento turístico, a segurança nos postos fronteiriços e aeroportos, a segurança dos turistas no mar (especialmente quando se viaja entre os Estados-Membros insulares), o tratamento dos viajantes em postos de controlo rodoviários e noutros postos de controlo de segurança, o suborno e a corrupção, os riscos e serviços de saúde, os requisitos para apoio e evacuação de emergência, uma justiça e processos judiciais mais céleres, multas por crimes cometidos contra turistas, medidas de apoio à vítima, educação e consciencialização sobre o impacto da segurança dos turistas sobre a reputação do destino turístico, etc. O Manual incluirá exemplos de melhores práticas de outros destinos na Região e no mundo, incluindo práticas de criação de unidades de Polícia Turística específicas. 	Implementar
	<ul style="list-style-type: none"> • Apresentar os resultados ao Órgão da SADC para aumentar a sensibilização e para o Órgão e os Estados-Membros adoptarem medidas relevantes como uma prática recomendada na Região, a fim de empregar tecnologias adequadas com vista a assegurar a integração dos processos de segurança e de informação e para considerar o estabelecimento de processos e sistemas de apresentação de reclamações. 	Advogar
Actividade Programática	2. Lançar uma iniciativa anticorrupção no sector do turismo: O suborno de turistas, especialmente em pontos de controlo, tais como postos de fronteira, postos de controlo de segurança, postos de controlo rodoviários, etc., é motivo de preocupação em muitos Estados-Membros da SADC e isso tem um efeito muito negativo sobre o potencial de crescimento, especialmente dos segmentos do mercado de turismo com recurso a transporte próprio e independente. O Programa de Turismo da SADC irá:	
	<ul style="list-style-type: none"> • Formular uma posição clara sobre o suborno de turistas e práticas de corrupção no sector do turismo, que será submetida ao Órgão de Cooperação nas Áreas de Política, Defesa e Segurança da SADC e ao Comité de Ministros do Turismo da SADC, para apreciação e aprovação como uma posição política regional. Esta poderá incluir medidas pró-activas para reduzir o risco de suborno, tais como sistemas de pagamento em moeda escritural e outras medidas de controlo electrónico. O documento sobre a posição será apresentado ao Conselho de Ministros da SADC, para aprovação. 	Implementar
	<ul style="list-style-type: none"> • Advogar a favor da aplicação das políticas e abordagens contidas no documento sobre a posição entre as autoridades de segurança, imigração e turismo dos Estados-Membros da SADC e divulgar a posição amplamente no seio da indústria do turismo regional, através do sector privado e das autoridades de turismo governamentais. 	Facilitar / Advogar
Actividade Programática	3. Facilitar a implantação de sistemas de seguro eficientes para visitantes: A natureza e a extensão dos seguros para visitantes quando estes viajam para a África Austral podem variar e, muitas vezes, são pouco claras, especialmente para turistas independentes. Embora a maioria dos visitantes internacionais possa obter seguros de viagem pessoais nos seus países de origem, a cobertura do seguro de responsabilidade civil nem sempre é clara e os requisitos de seguro empresarial diferem entre os Estados-Membros. O Programa de Turismo da SADC irá::	
	<ul style="list-style-type: none"> • Levantar a cabo uma investigação detalhada sobre a natureza e extensão dos seguros de viagem pessoais disponíveis nos principais mercados regionais e internacionais, a cobertura e as lacunas em matéria de seguros, insuficiências e áreas jurídico-legais e regulatórias em que os seguros de viagem podem ser melhorados. 	Implementar
	<ul style="list-style-type: none"> • Submeter as conclusões e recomendações relativas aos requisitos mínimos de seguro e às lacunas existentes a este respeito ao Órgão de Cooperação nas Áreas de Política, Defesa e Segurança da SADC e ao Comité de Ministros do Turismo da SADC, para apreciação e aprovação das recomendações. 	Advogar
	<ul style="list-style-type: none"> • Advogar a favor da aplicação das recomendações, tanto a nível regulatório como empresarial entre os departamentos e instituições governamentais dos Estados-Membros, organizações do sector privado e empresas de turismo. 	Advogar

Estratégia 4.2	Programa de Melhoria da Qualidade	Função
Justificação	Os padrões de qualidade dos serviços e das instalações turísticos variam consideravelmente entre e dentro dos Estados-Membros. Embora talvez não seja prático nem viável aplicar exactamente os mesmos padrões, critérios e sistemas de qualidade dentro de uma Região onde os níveis de desenvolvimento variam na medida em que tal variação ocorre na SADC, as normas relacionadas com as necessidades básicas, as expectativas e a facilidade de circulação dos viajantes devem ser alvo de uma harmonização máxima.	
Actividade Programática	1. Promover a harmonização das normas para instalações e serviços: Os sistemas de classificação e licenciamento de instalações e serviços turísticos variam consideravelmente entre os Estados-Membros. Durante o seu mandato, a RETOSA definiu os requisitos iniciais e os padrões mínimos para a atribuição de estrelas a uma série de categorias de alojamento. Estes foram inicialmente introduzidos em 2011 e revistos e adaptados em 2016. O Programa de Turismo da SADC irá:	
	<ul style="list-style-type: none"> Rever e dar uma nova roupagem (se necessário) às directrizes contidas nas Normas Harmonizadas de Classificação e Atribuição de Estrelas às Unidades de Alojamento na África Austral e adoptá-las como normas de alojamento aprovadas pelos Estados-Membros da SADC. Estas devem incluir critérios e padrões para a gestão do turismo sustentável. 	Implementar
	<ul style="list-style-type: none"> Realizar uma auditoria sobre a natureza e dimensão das iniciativas e sistemas de padrões de qualidade nos países membros e promover a aplicação e implementação de normas que estejam em harmonia com as normas de classificação da SADC. Essa avaliação deve considerar a capacidade de avaliação desenvolvida através de programas de “formação de formadores” conduzidos pela RETOSA em Angola e Moçambique para classificar formadores de avaliadores. 	Implementar
	<ul style="list-style-type: none"> Monitorizar os progressos registados no que concerne à implementação de normas e sistemas de classificação adequados nos países membros, numa base anual. 	Facilitar
Actividade Programática	2. Promover a normalização e mobilidade de guias turísticos regionais: Actualmente, os requisitos de qualificação e registo de guias turísticos variam consideravelmente entre os Estados-Membros. O turismo transfronteiriço por via terrestre depende fortemente de serviços de guia turístico eficientes destinados a viajantes em itinerários regionais e a consistência existente nos serviços de guia turístico deve ser incentivada entre os Estados-Membros. Neste contexto, o Programa de Turismo da SADC irá:	
	<ul style="list-style-type: none"> Avaliar o estado actual dos serviços de guia turístico nos Estados-Membros, incluindo o registo, normas, qualificações e regulamentos para guias turísticos, identificar pontos em comum e lacunas nas abordagens e formular uma abordagem harmonizada de registo de guias turísticos que possa ser promovida junto dos Estados-Membros, que ainda não adoptaram nem implementaram sistemas de registo de guias turísticos. 	Implementar
	<ul style="list-style-type: none"> Levando em devida conta o trabalho que já foi realizado na área do desenvolvimento de guias turísticos regionais, introduzir um “Guia Regional da SADC” para registo e acreditação, homologado pela SADC para guias que cumpram os padrões de serviço de guia turístico em mais de um país membro, e especificando para que países os guias estão registados e qualificados. Os guias qualificados devem ser capazes de usar tal acreditação para atravessar fronteiras e actuar como guias em países para os quais estão qualificados. Devem ser incluídas disposições especiais nessa acreditação para exigir a inclusão de guias de sítios locais, os quais devem ser cidadãos de Estados-Membros visitados, em programas de serviços de guia turístico transfronteiriços. 	Facilitar
Actividade Programática	3. Promover a expansão da conectividade de Internet na Região: A explosão que se verifica no uso de dispositivos e aplicativos móveis para o planeamento de viagens e diversão faz da conectividade à internet uma necessidade, e não um luxo para a promoção do crescimento do turismo. O Programa de Turismo da SADC irá:	
	<ul style="list-style-type: none"> Realizar pesquisas para determinar a qualidade das experiências turísticas em relação à conectividade em linha e como as expectativas turísticas podem ser satisfeitas a este respeito. 	Implementar
	<ul style="list-style-type: none"> Envolver o Cluster de Ministros da SADC responsáveis pelas Infra-estruturas e Serviços e os provedores de serviços de Internet na apresentação dos resultados e na exploração das possibilidades de expansão do acesso à Internet de alta velocidade na Região, em colaboração com os provedores de Internet e de serviços móveis. 	Advogar

5.5 OBJECTIVO 5: MAXIMIZAR AS PARCERIAS E A COLABORAÇÃO NO SECTOR DO TURISMO

Serão prosseguidas as seguintes estratégias no sentido de se alcançar este objectivo:

1. Programa de Parcerias no Sector Turístico com 2 Actividades Programáticas
2. Programa de Reforço Institucional do Sector Turístico com 4 Actividades Programáticas

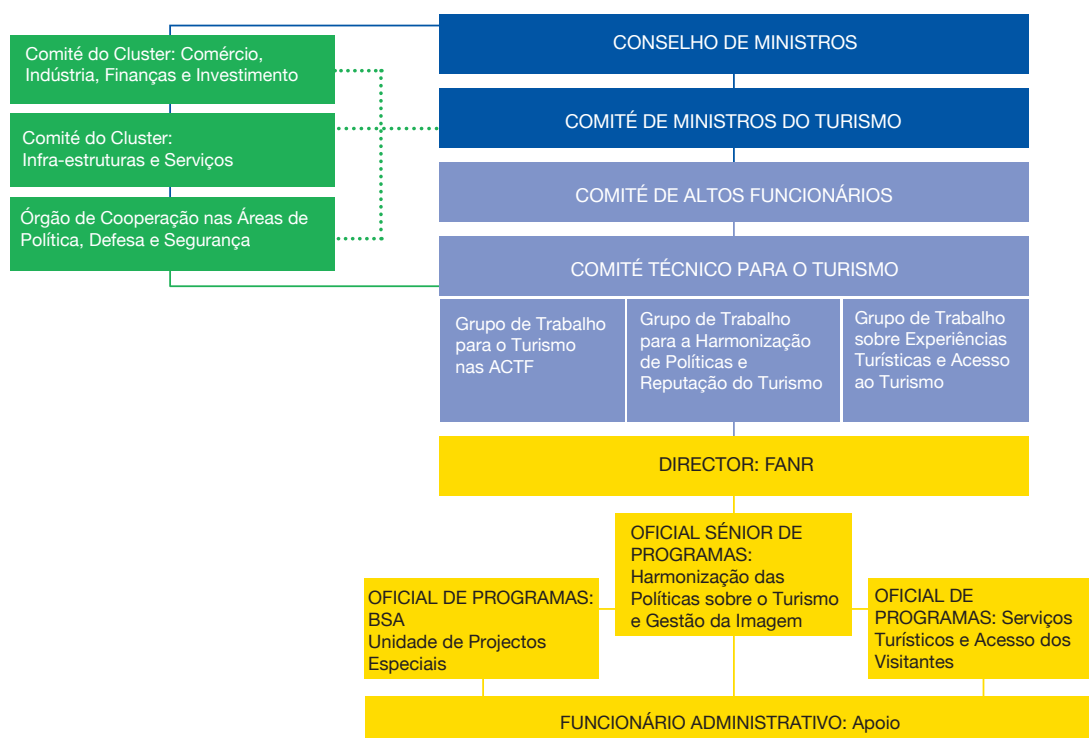
As actividades estratégicas e programáticas para cada um dos programas são descritas abaixo..

Estratégia 5.1	Programa de Parcerias no Sector Turístico	Função
Justificação	O presente Programa visa maximizar as parcerias públicas, privadas e comunitárias e reconhece que o seu sucesso está inteiramente dependente de parceiros que trabalhem em sinergia, sob os princípios do turismo e sob a liderança do governo, sendo impulsionado pelo sector privado e estando baseado na comunidade.	
Actividade Programática	<p>1. Estabelecer Comitês de Trabalho público-privados adequados para conduzir o processo de implementação do Programa de Turismo da SADC: Embora a UCT seja a instituição operacional para a implementação do Programa, os vários países membros devem supervisionar e orientar o processo de implementação. Os países membros devem nomear um misto de profissionais de turismo do sector público e privado adequados para funcionar nos comités de trabalho, devendo elaborar um orçamento para a sua participação em duas ou três reuniões anuais dos comités. Serão criados três comités de trabalho, a saber::</p> <ul style="list-style-type: none"> • O Grupo de Trabalho para as ATFC, que será responsável por supervisionar a implementação do Programa de Turismo das ATFC. • Grupo de Trabalho para o Acesso e Experiências Turísticas, responsável por supervisionar a implementação dos Programas de Circulação e de Satisfação dos Visitantes. • Grupo de Trabalho para Parcerias de Harmonização de Políticas e Reputação do Turismo, responsável pela implementação dos Programas de Reforço Institucional e de Gestão da Imagem. 	Implementar
	<p>2. Reforço das relações com os Comitês de Clusters da SADC relevantes: que afectam o turismo: Muitas das iniciativas constantes do Programa de Turismo exigirão a participação e o compromisso para com a implementação por parte de outros sectores que não o turismo. A aprovação pelo Conselho de Ministros, em Agosto de 2017, da inclusão dos Ministros responsáveis pelo Turismo no Comité Misto de Ministros do Ambiente e Recursos Naturais e do Órgão de Cooperação nas Áreas de Política, Defesa e Segurança, a fim de melhorar a facilidade de realização de viagens transfronteiriças e de participar nos esforços para combater crimes contra a vida selvagem, constitui um grande passo em frente no reconhecimento da natureza intersectorial do turismo. Este princípio será expandido ainda mais para incluir a interacção com outros Clusters da SADC relevantes, especialmente a) os Ministros responsáveis pelo Comércio, Indústria, Finanças e Investimento e b) os Ministros responsáveis pelas Infra-estruturas e Serviços. O Programa de Turismo da SADC, através dos seus comités relevantes, irá:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Recomendar ao Comité de Ministros do Turismo questões, aspectos e estudos que devem ser levados à sua atenção ou que devem ser discutidos com outros clusters ministeriais relevantes. • Facilitar tais interacções e / ou o envolvimento com outros clusters relevantes. • Monitorizar o potencial impacto dos regulamentos adoptados por outros sectores sobre o turismo e rectificar os regulamentos e procedimentos que possam ter um impacto negativo no crescimento do turismo regional. 	Facilitar / Advogar
Actividade Programática		Facilitar
		Facilitar
		Facilitar

5.2 Estratégia	Programa de Reforço Institucional do Sector do Turismo	Função
Justificação	<p>Actualmente, a UCT está inadequadamente dotada de pessoal para a implementação do Programa de Turismo. Esta situação deve ser resolvida com urgência. A situação actual é a seguinte:</p> <ul style="list-style-type: none"> • A UCT está actualmente sem pessoal. O actual regime de atribuição da responsabilidade adicional de tratar de questões ligadas ao turismo a um funcionário da Unidade para as ATFC sobrecarregou, muito para além da sua capacidade de produtividade, a função do turismo e a situação é insustentável. • O Conselho apelou aos Estados-Membros, em Agosto de 2017, para que destacassem pessoal adequado junto dessa Unidade. Até à data, um país manifestou a sua intenção de destacar um funcionário; contudo, esse destacamento não se materializou e parece improvável que isso venha a tornar-se realidade em breve. • Na Reunião Ministerial Conjunta da SADC, de Novembro de 2017, recomendou-se igualmente que, idealmente, os postos deveriam ser transformados em permanentes, ao invés de serem preenchidos por funcionários em regime de destacamento. Todavia, tal ainda não aconteceu. 	

5.2 Estratégia	Programa de Reforço Institucional do Sector do Turismo	Função
Actividade Programática	1. Formalizar a Estrutura Institucional do Sector do Turismo da SADC: A implementação deste Programa de Turismo depende inteiramente do estabelecimento de uma estrutura institucional adequada para o turismo. O Programa de Turismo também deve aproveitar o trabalho realizado no passado pela RETOSA e incorporar as iniciativas da RETOSA relevantes na execução do Programa de Turismo, de modo a evitar “reinventar a roda”. Além dos vínculos existentes entre os clusters e os comités de trabalho propostos em 5.1 acima, propõe-se o seguinte:	
	• Adaptar o Protocolo da SADC sobre o Turismo para contemplar as estruturas descritas abaixo e submetê-lo ao Conselho de Ministros, para aprovação.	Implementar
	• Liquidar a RETOSA com carácter de urgência.	Implementar
	• Obter todos os registos, documentos e informações da RETOSA referentes a anteriores pesquisas, iniciativas e programas empreendidos pela RETOSA e incorporar esse trabalho na execução do Programa de Turismo.	Implementar
	• Estabelecer a Unidade de Coordenação do Turismo (UCT), afecta à Direcção para a Alimentação, Agricultura e Recursos Naturais (FANR), com as funções descritas na versão original do Protocolo sobre o Turismo, de 1998, incluindo a implementação dos programas e projectos descritos no Programa de Turismo da SADC.	Implementar
	<ul style="list-style-type: none"> Devem ser criados os seguintes postos permanentes: <ul style="list-style-type: none"> - Oficial Sénior de Programas: Harmonização de Políticas sobre o Turismo, Gestão da Imagem e Secretariado, responsável por executar as estratégias e acções no âmbito dos Objectivos 2 e 5 e gerir a função de secretariado da UCT. - Oficial de Programas: Serviços Turísticos e Acesso de Visitantes, responsável por executar as estratégias e acções no âmbito dos Objectivos 1 e 4. - Oficial de Programas: África Austral Sem Fronteiras (BSA), responsável por executar as estratégias e acções no âmbito do Objectivo 3. <p>África Austral Sem Fronteiras será uma Unidade de Projectos Especiais, responsável por implementar o Programa de Áreas Transfronteiriças de Conservação. Assim sendo, a BSA irá:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Continuar a estar baseada nas instalações do Ministério Sul-africano de Assuntos Ambientais até 2022, com um arranjo adequado acordado posteriormente. - Continuar a utilizar os serviços do actual coordenador (Gestor de Marketing), com o salário financiado pelo Ministério Sul-africano de Assuntos Ambientais durante a vigência deste Programa - Continuar a estar vinculada à Rede de ATFC, à Comunidade de Práticas de Turismo e a outros parceiros - Apresentar relatórios sobre as suas actividades através da UCT e das suas estruturas - Possuir uma conta em separado no seio da FANR da SADC, que lhe permitirá gerar patrocínios e estabelecer parcerias para actividades de financiamento - Oficial de Administração do Turismo, para auxiliar o Coordenador Sénior: Parcerias do Sector e Gestão da Imagem, responsável por cumprir a função de secretariado do turismo 	

Figura. 10: Proposta de Estrutura Orgânica da Unidade de Coordenação do Turismo



5.2 Estratégia	Programa de Reforço Institucional do Sector do Turismo	Função
Actividade Programática	<p>2. Acordar sobre uma capacidade adequada para “colmatar lacunas”, de molde a assegurar que a UCT funciona de forma eficaz, enquanto se consolida a estrutura institucional proposta: Poderá levar algum tempo para a SADC preencher o quadro de pessoal da UCT. Actualmente, um funcionário, que é também responsável pelo Programa das ATFC, administra a Unidade. Recomendam-se as seguintes modalidades para garantir a continuidade e dinâmica da implementação do Programa:</p>	
	<ul style="list-style-type: none"> • Empreender um estudo de viabilidade sobre a anexação da BSA à UCT como Unidade de Projectos Especiais, focalizada no Objectivo 3 (Desenvolvimento do Turismo nas ATFC) e, se for considerado viável, concluir o processo de anexação logo que possível, com os actuais funcionários da BSA como recursos 	
	<ul style="list-style-type: none"> • Proceder ao preenchimento dos postos de Oficial Sénior de Programas e de Oficial de Programas, numa base permanente, através das práticas de recrutamento da SADC, o mais cedo possível 	
	<ul style="list-style-type: none"> • Enquanto se conclui o preenchimento do quadro de pessoal, mobilizar apoios junto dos parceiros de cooperação internacionais como capacidade “para colmatar lacunas”. 	
Actividade Programática	<p>3. Acordar sobre o financiamento adequado ao Programa de Turismo: A execução deste Programa não será viável a menos que a UCT receba recursos financeiros suficientes. No passado, os Ministérios do Turismo dos Estados-Membros pagavam contribuições especiais à RETOSA para esta exercer o seu papel de implementação e este princípio de financiamento proporcional deve ser alargado de forma focalizada, estabelecendo-se uma relação com os projectos. Assim,</p>	
	<ul style="list-style-type: none"> • A UCT irá elaborar planos de actividades trienais evolutivos, incluindo estimativas orçamentais de despesas, a fim de indicar os recursos necessários para a implementação do Programa de Turismo. 	Implementar
	<ul style="list-style-type: none"> • O sector do turismo continuará a fazer lóbi a favor de uma dotação orçamental adequada a partir da SADC e dos Estados-Membros para a implementação do Programa de Turismo no longo prazo. 	Advogar
	<ul style="list-style-type: none"> • Serão desenvolvidos todos os esforços necessários para reduzir os custos operacionais através da utilização de novas tecnologias, como plataformas de comunicação móveis, conferência em linha, etc. 	Implementar
	<ul style="list-style-type: none"> • A UCT e as outras estruturas de turismo da SADC encetarão contactos com a comunidade doadora para esta financiar elementos específicos do presente Programa. 	Implementar
Actividade Programática	<p>4. Recolher e analisar dados estatísticos e trabalhos de pesquisa relativos ao desempenho do sector do turismo: Como diz o ditado “não se pode administrar o que não se pode medir”. A recolha e análise de dados relativos ao turismo a nível regional exigem um esforço colectivo entre as partes interessadas. A UCT manterá contactos estreitos com a OMT e os Estados-Membros e irá:</p>	
	<ul style="list-style-type: none"> • Conceber um barómetro trimestral de estatísticas sobre o desempenho do sector do turismo com base em indicadores como chegadas de passageiros aos aeroportos, número de turistas nas principais atracções, taxa de ocupação hoteleira e valores das receitas, etc. 	Implementar

6 Papéis das partes interessadas

A implementação do Programa de Turismo dependerá fortemente da participação e das contribuições de uma gama de actores. Os papéis das principais partes interessadas na aplicação do Programa são descritos abaixo

6.1 ESTADO-MEMBROS

Muitos dos programas e iniciativas destacados neste Programa de Turismo só terão êxito se os países membros, individualmente, participarem plenamente na sua implementação. As autoridades de turismo dos Estados-Membros têm a autoridade e a responsabilidade colectiva pela criação de um ambiente adequado para o turismo florescer nos seus países e para além das fronteiras internacionais, incluindo (a) Formulação de Políticas e Planeamento; (b) Facilitação; (c) Coordenação; (d) Regulação e Monitorização; (e) Marketing de Destinos e (e) Desenvolvimento do Turismo.

Os Estados-Membros estão na obrigação de fazer avançar a implementação do Programa aos níveis local e nacional. Eles devem estabelecer a capacidade institucional apropriada para:

- Participar activamente na formulação e execução dos processos e programas de turismo da SADC.
- Assegurar que todos os ministérios e agências relacionadas com o turismo implementam as políticas e decisões da SADC em cada Estado-Membro.
- Envolver e encorajar o sector privado nos seus respectivos países para contribuir em prol dos planos e programas da SADC e investir em empresas de turismo transfronteiriças e explorá-las.
- Envolver as comunidades locais situadas dentro e à volta das zonas fronteiriças nos seus países para participar e beneficiar de fluxos turísticos transfronteiriços.
- Contribuir financeiramente para a execução do Programa de Turismo da SADC.

Devem ser designados Pontos Focais Nacionais para o Turismo como pontos de coordenação para a comunicação no que tange à execução do Programa de Turismo da SADC. Os Estados-Membros devem elaborar um orçamento para o presente Programa a nível nacional, enquanto fazem lóbi a favor de apoio financeiro e técnico adicional junto do sector privado.

6.2 SECTOR PRIVADO

O sector privado desempenha um papel fundamental no desenvolvimento e promoção do turismo. Este papel passa pelo fornecimento e gestão de instalações de alojamento, transporte, alimentação, entretenimento e outra forma de cuidados para turistas. A prestação de serviços tendo em consideração a relação qualidade/preço é, em larga medida, da sua responsabilidade. A perspicácia comercial e o esforço de empresários, investidores, gestores e trabalhadores do sector privado serão necessários para impulsionar o turismo nos próximos anos e atingir os objectivos do Programa. As funções específicas incluem:

- Participar no planeamento e formulação de políticas para o turismo a nível nacional e da SADC, de modo a enformar e melhorar as iniciativas de turismo.
- Investir no desenvolvimento de produtos e serviços turísticos transfronteiriços.
- Explorar e gerir instalações comerciais de forma eficaz e rentável.
- Promover e vender serviços comerciais.
- Empregar pessoal local.
- Melhorar as competências técnicas dos trabalhadores, quer através da formação no local de trabalho ou organizando sessões de treino / formação externa, em apoio a níveis de serviço regionais harmonizados.
- Fornecer produtos e serviços de qualidade para satisfazer ou exceder as expectativas dos clientes.
- Implementar um turismo social e ambientalmente responsável.
- Em colaboração com o governo e outros membros do sector privado, garantir a segurança dos visitantes.
- Fornecer aos visitantes informações apropriadas sobre o turismo, a saúde e a segurança.
- Colaborar com organismos do sector público e outras partes interessadas no domínio do marketing e na promoção do turismo transfronteiriço, por exemplo, apoiando e participando em comunicações e na promoção da marca regional.
- Apoiar as comunidades locais através da terceirização de serviços, aquisição de bens e serviços e da venda de artesanato.
- Colaborar com outras empresas congéneres em associações de turismo privadas, de modo a falar a uma só voz.

6.3 ORGANIZAÇÕES NÃO-GOVERNAMENTAIS (ONG) E PARCEIROS DE COOPERAÇÃO INTERNACIONAIS (ICP)

As Organizações Não-Governamentais (ONG) envolvidas nos sectores do turismo, de conservação e de desenvolvimento rural e noutras áreas relacionadas com o turismo são importantes parceiros do Programa de Turismo, pois complementam os esforços dos governos e providenciam orientação conceptual, apoio em termos de planificação, de assistência técnica e de recursos financeiros. As actuais parcerias devem ser solidificadas ainda mais e forjadas novas parcerias, devendo as funções e responsabilidades das ONG ser claramente articuladas. A sua cooperação deve ser harmonizada com os objectivos do Programa de Turismo da SADC. Deve ser concedida às ONG a oportunidade de participar na execução do Programa de Turismo da SADC por meio de convites ou por cooptação nos Grupos de Trabalho do Programa, sempre que tal se afigurar necessário.

De modo semelhante, os parceiros de cooperação internacionais (ICP) devem, se necessário, ser incluídos nas deliberações e nos esforços para executar o Programa de Turismo.

6.4 COMUNIDADES

As organizações comunitárias são parceiros importantes, tanto para beneficiar como para contribuir a favor dos esforços da SADC no sentido da realização do potencial turístico. Os seus papéis no desenvolvimento do turismo sustentável e transfronteiriço são, entre outros, os seguintes::

- Estabelecer organizações comunitárias e grupos de interesse para desempenhar papéis efectivos no sector do turismo.
- Melhorar as capacidades dos membros para se envolverem no sector do turismo.
- Explorar oportunidades de formação e consciencialização sobre o turismo.
- Descobrir oportunidades de financiamento e incentivos em apoio ao turismo.
- Interagir com o governo e outras entidades envolvidas no turismo.
- Criar oportunidades de parceria com empresas de turismo.
- Sempre que viável, participar em negócios turísticos.
- Identificar recursos e atracções adequados para o desenvolvimento do turismo.
- Participar na promoção e desenvolvimento do turismo responsável.
- Rejeitar e opor-se a empreendimentos que possam ser prejudiciais para o ambiente e a cultura local.
- Participar na tomada de decisões sobre o planeamento de empreendimentos turísticos locais.
- Ser uma voz representativa da população local em estruturas e fóruns de turismo.
- Promover a consciencialização sobre empreendimentos turísticos comunitários.
- Incentivar os meios de comunicação social a promover eventos e acontecimentos turísticos locais.
- Cooperar com as ONG na educação e no despertar de consciências no seio da comunidade.

7 Plano de Implementação

Os objectivos, estratégias e projectos contidos no Programa de Turismo exigirão a revisão contínua e os progressos no que se refere à sua implementação serão igualmente monitorizados de forma contínua. A tabela que se segue resume as prioridades e os processos de implementação requeridos.

Estratégia	Actividades de apoio aos programas	Anos			Indicadores de sucesso
		1-3	4-6	7-10	
Objectivo 1: Estimular a circulação e os fluxos de turistas para a Região					
Estratégia 1.1: Programa de Facilitação da Imigração	1. Harmonizar os regimes de concessão de vistos <ul style="list-style-type: none"> - Realizar uma avaliação dos actuais processos, sucessos e constrangimentos de concessão de vistos na SADC - Estudo de regimes de concessão de vistos para múltiplos países - Apresentar e aprovar um plano de acção faseado - Estabelecer um Comité para a Implementação de Questões de Imigração - Monitorizar a Implementação 				Redução dos requisitos para concessão de vistos Lançamento de vistos para múltiplos países Lançamento do Univisa
	2. Melhorar os postos fronteiriços <ul style="list-style-type: none"> - Formular directrizes para boas práticas - Auditoria aos principais postos fronteiriços turísticos e identificar lacunas - Apresentá-las ao Comité para a Implementação de Questões de Imigração - Os Estados-Membros procedem à sua implementação - Monitorizar os progressos 				Instalações e procedimentos turísticos específicos nos principais postos fronteiriços
	3. Melhorar os serviços de imigração <ul style="list-style-type: none"> - Desenvolver um Programa de Formação em Atendimento ao Cliente focalizado no turismo - Promover a harmonização das normas de serviço e o bem-estar do visitante nos postos fronteiriços - Desenvolver materiais e métodos de comunicação para a promoção do combate ao suborno de turistas 				Melhoria na classificação dos índices de satisfação dos turistas
Estratégia 1.2: Programa de Melhoria do Acesso Rodoviário e Aéreo	1. Melhorar as políticas e práticas de acesso aéreo <ul style="list-style-type: none"> - Realizar uma comparação das políticas e práticas de acesso aéreo - Realizar um estudo comparativo de boas práticas - Apresentar e divulgar as conclusões - Acompanhar os progressos relativamente ao acesso aéreo e ao crescimento do tráfego aéreo 				O crescimento do número e da frequência de voos internacionais a partir dos principais mercados com destino aos Estados-Membros
	2. Harmonizar os custos e requisitos aduaneiros do turismo <ul style="list-style-type: none"> - Efectuar uma comparação das políticas, custos e práticas de entrada de veículos nos Estados-Membros - Abordar a União Aduaneira da África Austral (SACU) sobre as suas políticas e integrá-las na posição da SADC sobre o turismo - Estabelecer padrões para veículos de aluguer transfronteiriços e concordar em aplicar tarifas aduaneiras financeiramente comportáveis - Apresentar e distribuir os resultados ao Cluster de Ministros da SADC responsáveis pelas Infra-estruturas e Serviços - Monitorizar mudanças e melhorias 				Extensão da redução e simplificação dos processos e custos aduaneiros nos Estados-Membros
	3. Melhorar as vias rodoviárias prioritárias para o turismo <ul style="list-style-type: none"> - Actualizar o Plano Director Regional para o Desenvolvimento de Infra-estruturas da SADC - Apresentar e distribuir os resultados ao Cluster de Ministros da SADC responsáveis pelas Infra-estruturas e Serviços e advogar a favor da sua implementação - Monitorizar os progressos 				Extensão em quilómetros das principais vias rodoviárias pavimentadas ou endurecidas e submetidas a manutenção para o acesso de turistas
	4. Melhorar a sinalização rodoviária e interpretativa <ul style="list-style-type: none"> - Elaborar um manual de orientação regional para a colocação de sinalização rodoviária para turistas - Apresentar e distribuir os resultados ao Cluster de Ministros da SADC responsáveis pelas Infra-estruturas e Serviços - Promover a criação e sinalização de pontos de repouso ao longo das principais vias rodoviárias regionais - Oferecer um curso de formação regional sobre práticas de sinalização rodoviária para turistas 				Número de Estados-Membros que tenham adoptado e implementado o sistema internacional de sinalização rodoviária

Estratégia	Actividades de apoio aos programas	Anos			Indicadores de sucesso
		1-3	4-6	7-10	
Objectivo 1: Estimular a circulação e os fluxos de turistas para a Região					
Estratégia 1.3: Programa de Mobilidade de Recursos Humanos	1. Harmonizar os sistemas regionais de acreditação de entidades de formação e de reconhecimento de qualificações <ul style="list-style-type: none"> - Realizar uma avaliação comparativa dos sistemas de competências turísticas nos Estados-Membros - Envolver o Cluster para o Desenvolvimento Humano e Social e Programas Especiais num debate no sentido de uma melhor harmonização - Colaborar no desenvolvimento de um programa regional de intercâmbio de formação de competências 				Número de Estados-Membros que concordaram em harmonizar as normas de qualificação Número de estudantes no programa de intercâmbio
	2. Harmonizar as políticas de concessão de vistos de trabalho <ul style="list-style-type: none"> - Realizar uma avaliação comparativa dos regulamentos de concessão de vistos de trabalho - Envolver o Cluster de Ministros da SADC responsáveis pelo Desenvolvimento Humano e Social e Programas Especiais num debate no sentido da liberalização e harmonização da concessão de vistos de trabalho 				Número de Estados-Membros que concordaram em liberalizar e harmonizar as políticas de concessão de vistos de trabalho
	3. Garantir uma maior mobilidade de guias turísticos <ul style="list-style-type: none"> - Realizar uma avaliação comparativa dos regulamentos sobre a entrada e registo de guias turísticos - Apresentar os resultados ao Comité de Ministros do Turismo e adoptar o documento sobre a posição como uma abordagem da SADC 				Número de Estados-Membros que concordaram em adoptar uma abordagem harmonizada para orientar os serviços de guia turístico transfronteiriços

Estratégia	Actividades de apoio aos programas	Anos			Indicadores de sucesso
		1-3	4-6	7-10	
Objectivo 2: Melhorar e defender a reputação do turismo e a imagem da Região					
Estratégia 2.1: Programa de Comunicação sobre a Imagem	1. Formular uma estratégia regional de comunicação para o sector do turismo <ul style="list-style-type: none"> - Estabelecer plataformas de comunicação digital: <ul style="list-style-type: none"> - Criar um sítio web com o endereço: www.southernafrica.travel - Criar uma conta no Twitter - Criar uma página no Facebook - Criar um blog sobre turismo na África Austral - Desenvolver, manter e actualizá-los 				Lançamento bem-sucedido de plataformas digitais Crescimento do sítio web e análise de redes sociais
	2. Preparar um Programa de Relações Públicas de âmbito regional <ul style="list-style-type: none"> - Designar uma empresa de relações públicas para a sua implementação - Ligar todas as mensagens de comunicação e notas informativas às plataformas digitais e aos sistemas de comunicação dos Estados-Membros 				Obtido o valor de uma cobertura mediática devido a acções de relações públicas
	3. Desenvolver uma estratégia de comunicação de crises <ul style="list-style-type: none"> - Formular uma estratégia de comunicação de crises - Formar um grupo de acção sobre a comunicação de crises - Alinhar as actividades da empresa de relações públicas designada com vista a incluir a comunicação de crises 				Adoptada a estratégia de comunicação de crises Estudos de caso de implementação bem-sucedida
Estratégia 2.2 Programa de Gestão Sustentável do Turismo para a África Austral	1. Promover a gestão do turismo sustentável <ul style="list-style-type: none"> - Estabelecer um grupo de acção para a sustentabilidade do turismo - Estudar vários sistemas e formular directrizes da SADC para o turismo sustentável - A adoptar pelo Comité de Ministros do Turismo - Promover e advogar as directrizes - Organizar uma série de workshops anuais sobre a gestão do turismo sustentável 				Estabelecido o grupo de acção Adoptadas as directrizes para o turismo sustentável Número de workshops e de participantes
	2. Promover o Acesso Universal no sector do turismo <ul style="list-style-type: none"> - Formular directrizes para garantir o Acesso Universal e comunicá-las aos Estados-Membros - Promover e advogar as directrizes entre os Estados-Membros - Incluir a questão do Acesso Universal em workshops sobre a gestão do turismo sustentável 				Desenvolvidas Directrizes para o Acesso Universal Número de workshops e de participantes

Estratégia	Actividades de apoio aos programas	Anos			Indicadores de sucesso
		1-3	4-6	7-10	
Objectivo 3: Desenvolver o Turismo nas Áreas Transfronteiriças de Conservação					
Estratégia 3.1: Programa de Desenvolvimento do Mercado das ATFC	1. Formular uma estratégia bem fundamentada para o desenvolvimento do mercado das ATFC <ul style="list-style-type: none"> - Avaliar os progressos realizados e os resultados alcançados no âmbito da Fase 1 da BSA - Passar em revista o grau de implementação da Fase 2 da BSA e formular a estratégia de marketing 				Formulada e adoptada a estratégia de marketing
	2. Alargar a iniciativa de marketing das ATFC <ul style="list-style-type: none"> - Desenvolver ferramentas de marketing adequadas - Organizar viagens de estudo, envolvendo operadores turísticos e jornalistas - Lançar uma iniciativa mediática em linha e focalizada através das redes sociais 				Lançamento bem-sucedido de ferramentas de marketing Número de operadores turísticos e jornalistas expostos Crescimento do sítio web e análise de redes sociais
	3. Desenvolver e promover rotas e itinerários transfronteiriços <ul style="list-style-type: none"> - Estabelecer e formalizar parcerias fortes e sustentáveis com os operadores turísticos e fornecedores de instalações na Região - Traçar itinerários adequados para viagens com recurso a transporte próprio (rotas, instalações, atracções, experiências) - Prestar especial atenção à montagem e ao fomento do desenvolvimento de rotas marítimas entre as ilhas do Oceano Índico - Lançar reptos às estruturas da SADC e aos Estados-Membros e monitorizar os progressos 				Número de rotas para viagens com recurso a transporte próprio traçadas e operacionalizadas
	4. Apoiar o desenvolvimento e crescimento de eventos nas ATFC <ul style="list-style-type: none"> - Gizar uma estratégia básica de eventos - Assistir os organizadores de eventos na organização destes - Apoiar a realização de eventos, sempre que possível 				Crescimento do número de eventos nas ATFC Crescimento da participação em eventos Aumento das despesas com eventos organizados a nível local
Estratégia 3.2: Programa de Facilitação de Investimentos	1. Definição do perfil das oportunidades de investimento nas ATFC <ul style="list-style-type: none"> - Favor lóbi junto dos países membros envolvidos nas ATFC para adoptar as ATFC como Zonas Especiais de Investimento no Turismo - Trabalhar com as autoridades de turismo e conservação dos países membros na criação de uma base de dados sobre potenciais oportunidades de investimento no turismo - Lançar uma iniciativa de marketing direccionada para potenciais investidores - Servir de “balcão único” para os investidores 				Estabelecido um número de Zonas Especiais de Investimento no Turismo Criada a base de dados sobre oportunidades de investimento Obtido o valor de novos investimentos turísticos nas ATFC
	2. Promover e implementar as directrizes da SADC sobre produtos turísticos transfronteiriços nas ATFC <ul style="list-style-type: none"> - Implementar as Directrizes da SADC sobre o Desenvolvimento de Produtos Turísticos para as ATFC - Elaborar um guia de investidores 				Guia aplicado a um número de casos Extensão do uso do guia de investidores
Estratégia 3.3: Programa de Inclusão Económica Rural	1. Lançar uma iniciativa de turismo comunitário para as ATFC <ul style="list-style-type: none"> - Identificar e seleccionar rotas e áreas de destino nas ATFC como áreas focais para o turismo comunitário - Identificar parceiros relevantes para o desenvolvimento do turismo cultural ao longo das rotas e nas áreas de destino. - Criar fóruns sobre rotas / áreas - Realizar workshops de desenvolvimento de produtos - Acordar sobre modelos de negócios sustentáveis e estruturas de governação - Trabalhar com fóruns sobre rotas / áreas na elaboração de um plano de desenvolvimento para cada uma das áreas. - Incorporar o desenvolvimento do turismo cultural na estratégia de marketing das ATFC 				Estabelecido um número de fóruns sobre rotas Realizado um número de workshops Um número de produtos / experiências culturais em itinerários de operadores turísticos
	2. Promover normas e directrizes operacionais para o desenvolvimento de produtos comunitários <ul style="list-style-type: none"> - Formular um conjunto básico de directrizes e normas operacionais - Aplicar estas directrizes em programas de formação e de reforço de capacidades 				Lançadas as directrizes Um número de casos em que as directrizes foram aplicadas com sucesso

Estratégia	Actividades de apoio aos programas	Anos			Indicadores de sucesso
		1-3	4-6	7-10	
Objectivo 4: Melhorar a qualidade das experiências e os níveis de satisfação dos visitantes					
Estratégia 4.1: Programa de Bem-estar e Segurança dos Visitantes	1. Envolver o Órgão de Cooperação nas Áreas de Política, Defesa e Segurança da SADC <ul style="list-style-type: none"> - Formular um manual de orientação sobre a segurança do turista na Região - Apresentar os resultados ao Órgão da SADC, para efeitos de sensibilização, e aos Estados-Membros, para adopção 				<p>Documento sobre a posição elaborado e apresentado ao Órgão</p> <p>Documento sobre a posição adoptado pelo Órgão e apoiado pelos Estados-Membros</p>
	2. Lançar uma iniciativa anticorrupção no sector do turismo <ul style="list-style-type: none"> - Formular uma posição clara sobre o suborno e assédio a turistas e práticas de corrupção no sector do turismo - Advogar a favor da aplicação de políticas e abordagens entre os Estados-Membros da SADC 				<p>Elaborado o documento sobre a posição</p> <p>Alargamento da rede de comunicação com os Estados-Membros</p>
	3. Facilitar a implantação de sistemas de seguro eficientes para visitantes <ul style="list-style-type: none"> - Levar a cabo uma investigação detalhada sobre a natureza e extensão dos seguros de viagem pessoais disponíveis - Submeter as conclusões e recomendações ao Órgão de Cooperação nas Áreas de Política, Defesa e Segurança da SADC e ao Comité de Ministros do Turismo da SADC e advogar a favor da aplicação de tais recomendações 				<p>Conclusões claras sobre a necessidade de seguros de viagem adicionais para a SADC</p> <p>Um número de Estados-Membros onde foram criados regimes de seguros de viagem adicionais</p>
Estratégia 4.2: Programa de Melhoria da Qualidade	1. Promover a harmonização das normas para instalações e serviços <ul style="list-style-type: none"> - Rever e reformular as Normas de Atribuição de Estrelas a Unidades de Alojamento da África Austral - Realizar uma auditoria sobre a natureza e extensão de iniciativas e sistemas de padrões de qualidade nos países membros e formação a ser ministrada pela RETOSA - Monitorizar os progressos registados na implementação de normas e sistemas de classificação adequados 				<p>Normas da África Austral revistas e reformuladas</p> <p>Um número de países a implementar normas adequadas</p> <p>Percentagem de estabelecimentos classificados com sucesso</p>
	2. Promover a normalização e mobilidade de guias turísticos regionais <ul style="list-style-type: none"> - Avaliar o estado actual dos serviços de guia turístico nos Estados-Membros - Introduzir um regime de acreditação registado como “Guia Regional da SADC” 				<p>Um número de Estados-Membros a adoptar o regime de acreditação “Guia Regional”</p> <p>Um número de guias acreditados</p>
	3. Promover a expansão da conectividade de Internet na Região: <ul style="list-style-type: none"> - Efectuar pesquisas a respeito da conectividade em linha no sector do turismo - Abordar o Cluster de Ministros da SADC responsáveis pelas Infra-estruturas e Serviços para apresentar os resultados e promover a expansão da conectividade de Internet 				<p>Expansão do acesso à Internet de banda larga, especialmente nas principais áreas turísticas</p>

Estratégia	Actividades de apoio aos programas	Anos			Indicadores de sucesso
		1-3	4-6	7-10	
Objectivo 5: Maximizar as parcerias e a colaboração no sector do turismo					
Estratégia 5.1: Programa de Parcerias no Sector Turístico	1. Estabelecer comités de trabalho público-privados adequados para conduzir o processo de implementação do Programa de Turismo da SADC, incluindo: <ul style="list-style-type: none"> - A existência de uma rede de ATFC responsável por supervisionar a implementação do Programa de Turismo das ATFC. - O Grupo de Trabalho para Experiências Turísticas - O Grupo de Trabalho para Parcerias e Reputação do Sector do Turismo. 				Comités de Trabalho estabelecidos e operacionalizados com sucesso
	2. Estreitar as relações com os comités de clusters da SADC relevantes <ul style="list-style-type: none"> - Recomendar ao Comité de Ministros do Turismo as questões a discutir com outros clusters ministeriais relevantes - Facilitar tais relações 				Um número de relações com outros clusters da SADC
Estratégia 5.2: Programa de Reforço Institucional do Sector do Turismo	1. Formalizar a Estrutura Institucional do Sector do Turismo da SADC <ul style="list-style-type: none"> - Adaptar o Protocolo da SADC sobre o Turismo - Dissolver a RETOSA - Estabelecer uma Unidade de Coordenação do Turismo (UCT) - Criar postos permanentes, de acordo com a proposta, incluindo a BSA como uma Unidade de Projectos Especiais 				Adaptado o Protocolo sobre o Turismo Preenchido o quadro de pessoal da UCT Estabelecida uma estrutura de pessoal permanente
	2. Acordar sobre uma capacidade adequada para “colmatar lacunas”, de molde a assegurar que a UCT funciona de forma eficaz, enquanto se consolida a estrutura <ul style="list-style-type: none"> - Realizar um estudo de viabilidade sobre a anexação da BSA à UCT - Proceder ao preenchimento, no mínimo, do posto de Oficial Sénior de Programas, numa base permanente - Enquanto se conclui o preenchimento do quadro de pessoal, usar o posto de chefe de equipa (Perito Sénior) criado pelo Projecto sobre o Uso e Protecção Transfronteiriços de Recursos Naturais (TUPNR) como uma capacidade para “colmatar lacunas” 				A BSA formalmente anexada à UCT Preenchido o posto de Oficial Sénior de Programas O Perito Sénior do TUPNR formalmente afecto à UCT para apoiar esta
	3. Acordar sobre o financiamento adequado ao Programa de Turismo <ul style="list-style-type: none"> - A UCT deverá formular um plano de actividades trienal evolutivo - Fazer lóbi a favor de um orçamento adequado para a sua implementação - Usar novas tecnologias para reduzir os custos - Envolver a comunidade de doadores no financiamento de elementos específicos do presente Programa 				Crescimento do orçamento da SADC para o turismo Extensão do financiamento dos Estados-Membros a projectos Extensão do apoio dos doadores ao Programa de Turismo
	4. Recolher e analisar dados estatísticos e trabalhos de pesquisa relativos ao desempenho do sector do turismo <ul style="list-style-type: none"> - Conceber um barómetro trimestral de estatísticas relativas ao desempenho do sector do turismo 				Um número de publicações do barómetro do sector do turismo por ano

Referências

- África Austral Sem Fronteiras/Boundless Southern Africa, (2018 Projecto de Documento: Posicionando os Parques Transfronteiriços (PTF) e as Áreas Transfronteiriças de Conservação (ATFC) como destinos turísticos e de investimento de primeira classe na África Austral: Uma nota conceptual elaborada pela comunidade de profissionais do sector do turismo da rede de ATFC da SADC
- RETOSA, (2016): Revisão e Actualização das Normas de Atribuição de Estrelas a Unidades de Alojamento da África Austral
- Comunidade de Desenvolvimento da África Austral (1998): Protocolo da SADC sobre o Desenvolvimento do Turismo
- Comunidade de Desenvolvimento da África Austral (1999): Protocolo da SADC sobre a Conservação da Vida Selvagem e Aplicação da Lei (1999):
- Comunidade de Desenvolvimento da África Austral, (2001): Resumo do Plano Estratégico Indicativo de Desenvolvimento Regional
- Comunidade de Desenvolvimento da África Austral (2002): Protocolo Revisto sobre os Cursos de Água Compartilhados na Comunidade de Desenvolvimento da África Austral
- Comunidade de Desenvolvimento da África Austral (2009): Acordo que Emenda o Protocolo sobre o Desenvolvimento do Turismo na Comunidade de Desenvolvimento da África Austral
- Comunidade de Desenvolvimento da África Austral (2012): Plano Director Regional para o Desenvolvimento de Infra-estruturas, Plano do Sector do Turismo (ATFC)
- Comunidade de Desenvolvimento da África Austral (2013): Programa da SADC para as Áreas Transfronteiriças de Conservação, Secretariado da SADC, Gaborone, Outubro de 2013
- Comunidade de Desenvolvimento da África Austral (2015): Plano Estratégico Indicativo de Desenvolvimento Regional Revisto 2015-2020, Conforme Aprovado
- Comunidade de Desenvolvimento da África Austral (2018): Acta da Reunião do Conselho de Ministros da SADC, Windhoek, 13 e 14 de Agosto de 2018
- Comunidade de Desenvolvimento da África Austral (2019): Projecto de Relatório de Análise da Situação dos Produtos Turísticos Transfronteiriços das ATFC da SADC - Por publicar
- Comunidade de Desenvolvimento da África Austral (2015): Directrizes da SADC para Concessões Turísticas nas ATFC
- Comunidade de Desenvolvimento da África Austral (2019): Directrizes da SADC para Produtos Turísticos Transfronteiriços nas ATFC, Projecto, Por publicar
- Resultados do Sector do Turismo, (2017): África Austral pronta para o turismo transfronteiriço? Os resultados de uma pesquisa realizada em linha a 126 operadores e profissionais do sector do turismo, PPT por publicar
- WTTC/OMT, (2018): Impacto Económico das Viagens e do Turismo na SADC, 2018, SADC
- WTTC/OMT, (2018): Acta da Reunião, Comissão para a África, CAF / 61 / 3.1 Madrid, sexagésima primeira reunião, Abuja, Nigéria, 4 de Junho de 2018, ponto 3.1 da agenda de trabalhos provisória
- WTTC/OMT, (2018): Barómetro Mundial do Turismo, Vol. 4: Outubro de 2018

SADC House
Plot No. 54385
Central Business District
Private Bag 0095
Gaborone
Botswana
+267 395 1863
www.sadc.int



In partnership with:



**german
cooperation**
DEUTSCHE ZUSAMMENARBEIT

Implemented by: **giz** Deutsche Gesellschaft
für Internationale
Zusammenarbeit (GIZ) GmbH