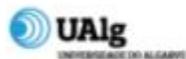


rida

Região
Inteligente
Algarve

Parceiros :



Cofinanciado por :



Deloitte.

APRESENTAÇÃO FINAL

Projeto *Smart Destination* Algarve

DEZEMBRO DE 2021

Projeto



Parceiro



Cofinanciado por



UNIÃO EUROPEIA
Fundo Social Europeu



Índice

- 1 | Construção da Visão *Smart***
Construção da nova Visão *Smart* para o Algarve e principais conclusões
- 2 | Identificação de Iniciativas *Smart* a implementar**
Apresentação e priorização das iniciativas *Smart* a implementar por pilar, assim como da plataforma *Smart* Algarve que agrega diversas iniciativas identificadas



An aerial photograph of a coastal city at sunset. The sky is a warm orange and yellow. In the foreground, a large resort complex is built on a cliffside overlooking a sandy beach and the ocean. The resort features several large, multi-story buildings with white facades and red-tiled roofs. There are swimming pools, including a large circular one, and a beachside area with lounge chairs. The background shows a dense urban area with many smaller buildings extending to the horizon.

1.

Construção da Visão *Smart*

A Visão *Smart* desenhada para o Algarve teve como base a Visão da UE para um destino *Smart*, a análise de *best practices* e *competitive set* e a estratégia do Algarve



FRAMEWORK DA VISÃO SMART DO ALGARVE

4 PILARES

18 ALAVANCAS

67 BLOCOS

STATEMENT RESUMO DA VISÃO SMART DO ALGARVE

Analizando a Visão da União Europeia para uma *Smart Destination*...



FRAMEWORK DA VISÃO SMART DO ALGARVE

4 PILARES

18 ALAVANCAS

67 BLOCOS



STATEMENT RESUMO DA VISÃO SMART DO ALGARVE

...um destino *Smart* assenta em 4 pilares: Transformação Digital, Acessibilidade, Conteúdos e Sustentabilidade



1. TRANSFORMAÇÃO DIGITAL

- Formar e especializar pessoas para a **aquisição de competências** para lidar com as novas tecnologias
- **Inovar na oferta** (produtos, serviços e espaços com soluções *Smart*)
- Disponibilizar em **formato digital a informação sobre a oferta do destino**, bem como assegurar o acesso à mesma

Dotar a Gestão do Destino de ferramentas tecnológicas que permitam uma melhor gestão dos fluxos turísticos, a segurança (física e sanitária) dos turistas ao longo da *customer journey* e a melhoria da experiência turística



2. ACESSIBILIDADE

- **Melhorar a facilidade** de chegar a um destino e de se movimentar localmente
- **Ultrapassar barreiras no acesso** à informação (linguísticas, entre outras)

Disponibilizar recursos no Destino para os turistas, independentemente da sua condição física, idade e/ou situação económica, ou de serem portadores de deficiência física



3. CONTEÚDOS - CULTURA, PATRIMÓNIO, CRIATIVIDADE E INOVAÇÃO

- **Melhorar os conteúdos turísticos**
- Criar ações visando o **reconhecimento e a incorporação do património tangível e intangível**
- Explorar **redes de conhecimento** e interesses internacionais

Explorar sinergias entre o turismo, o património, a cultura e as indústrias criativas



4. SUSTENTABILIDADE

- **Perceber o papel dos ativos do destino** no âmbito do plano da preservação e valorização dos recursos naturais e como estes são incorporados no modelo de desenvolvimento económico e social
- Compreender como é feita a **gestão dos recursos naturais**
- Identificar quais as **ações que envolvem a comunidade local**, contribuindo para a melhoria da experiência do turista

Proteger os recursos naturais, assegurando a inclusão da comunidade local no Ecosistema do turismo (em particular na distribuição dos seus benefícios)

Qualidade de vida & Qualidade turística

Analizando as *best practices* de *Smart Tourism* e o *Competitive Set* da Região...



FRAMEWORK DA VISÃO SMART DO ALGARVE

4 PILARES

18 ALAVANCAS

67 BLOCOS

STATEMENT RESUMO DA VISÃO SMART DO ALGARVE

...foram então agrupados os principais *inputs* da análise de mercado por cada um dos 4 pilares, de forma a suportar a construção da Visão *Smart* do Algarve

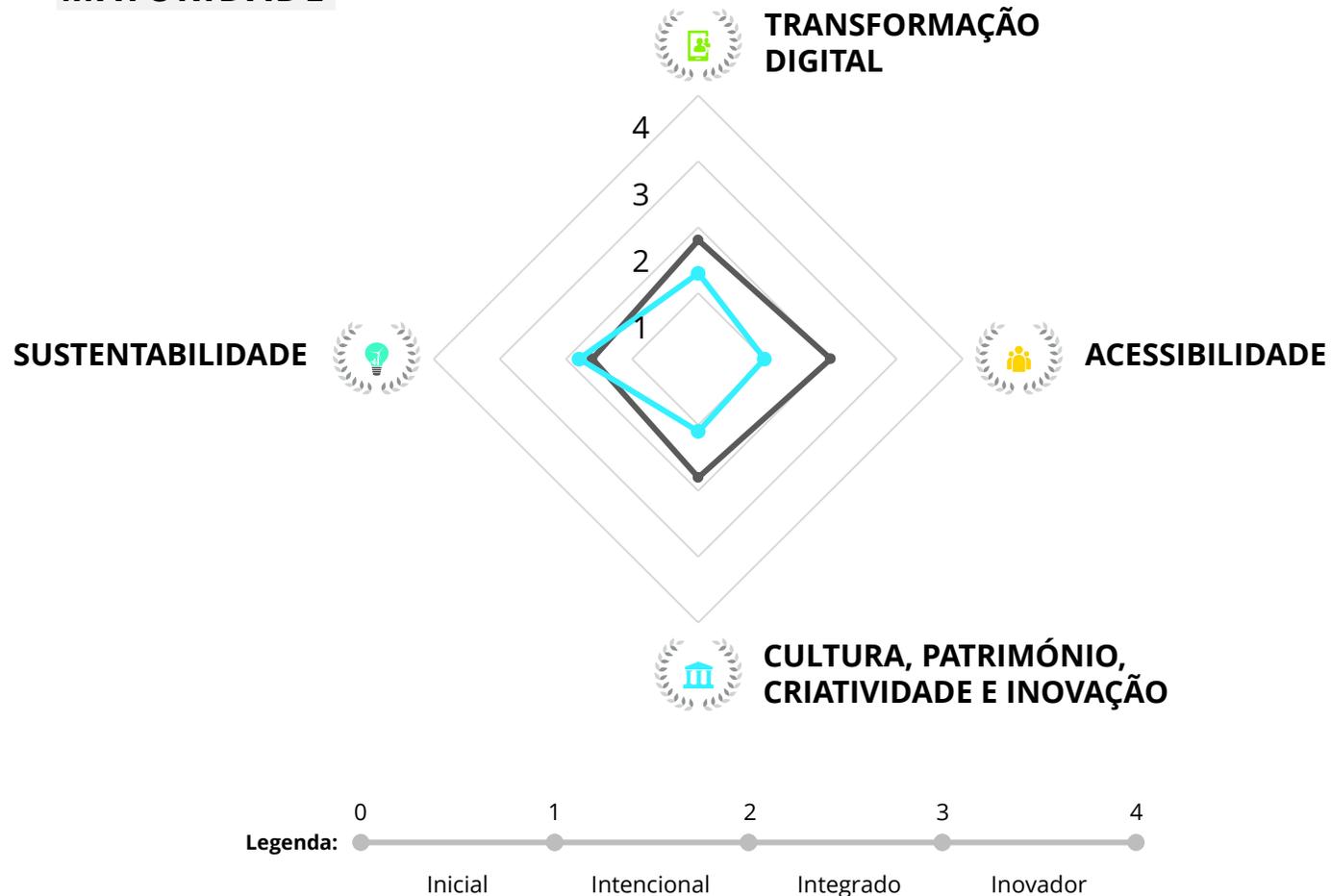
PRINCIPAIS *INPUTS* DA ANÁLISE DE *BEST PRACTICES*

1. TRANSFORMAÇÃO DIGITAL	2. ACESSIBILIDADE	3. CULTURA, PATRIMÓNIO, CRIATIVIDADE E INOVAÇÃO	4. SUSTENTABILIDADE
<p>Apostar em soluções tecnológicas e inovadoras que contribuam para a melhoria da qualidade de vida dos residentes e da qualidade da experiência turística, garantindo uma melhor gestão do fluxo turístico, a segurança de ambos os agentes, a disponibilização e digitalização de conteúdos e o desenvolvimento e inovação das empresas do ecossistema do turismo</p>	<p>Garantir a melhoria no acesso aos conteúdos e à mobilidade em todo o território, ultrapassando barreiras no acesso à informação, a fim de criar um destino inclusivo para todos os turistas, assim como promover a integração dos residentes com a indústria turística, de forma a que estes possam beneficiar das sinergias criadas pelo turismo e contribuir para a melhoria da experiência turística</p>	<p>Explorar sinergias entre o turismo, o património, a cultura e as indústrias criativas, revitalizando o património e produto cultural existente, nomeadamente através de tecnologias, assim como desenvolvendo novas atrações turísticas, que combatam a sazonalidade e promovam o desenvolvimento de áreas com baixa densidade turística</p>	<p>Garantir a utilização responsável do património natural do destino, desenvolvendo planos estratégicos para o setor do turismo, mobilizando a comunidade local para a contribuição da melhoria da experiência turística e fomentando o incentivo à eficiência energética do destino e à utilização sustentável dos recursos</p>

Fonte: *Press Research*

Para além disso, foi desenvolvida uma comparação da maturidade do Algarve e dos seus principais concorrentes nos 4 pilares de um destino *Smart*

MATURIDADE



Fonte: Ver a análise detalhada da maturidade do Algarve por alavanca no Anexo 1

Principais Considerações:

- No pilar **Transformação Digital**, Cote d'Azur (2,5), as Canárias (2,5) e Valência (2,4) são os destinos líderes. Por outro lado, a Grécia (0,5) e a Turquia (0,9) encontram-se bastante abaixo da média (média – 1,8). Relativamente ao Algarve, mesmo não sendo o destino menos desenvolvido neste pilar (1,3), **a Região apresenta grandes oportunidades de melhoria neste âmbito**
- No pilar **Acessibilidade** o destino que se destaca ao nível do seu desenvolvimento é a Andaluzia (3,1), seguido por Cote d'Azur (2,5). A Região do **Algarve é o destino menos desenvolvido neste pilar** (1), seguido pela Turquia (1,4) e Croácia (1,5)
- Relativamente ao pilar **Cultura**, o **Algarve apresenta um valor de maturidade inferior aos seus concorrentes** (1,1), seguido da Turquia (1,2) e da Comunidade Valenciana (1,4). Malta (2,5) e Cote d'Azur (2,4) são os destinos líderes, servindo como referência principal neste setor
- Quanto ao pilar **Sustentabilidade**, o **Algarve encontra-se acima da média** (1,8), **sendo este o pilar mais desenvolvido da Região**. Contudo, este pilar ainda é liderado pela Andaluzia (2,8) e Cote d'Azur (2,2). Com níveis de maturidade mais baixos, encontram-se a Grécia (0,8) e a Croácia (0,8), que provocam uma diminuição da média do pilar (1,6)

Analizando o diagnóstico, entrevistas, estratégia do Algarve e os *insights* do *workshop*...



FRAMEWORK DA VISÃO SMART DO ALGARVE

4 PILARES

18 ALAVANCAS

67 BLOCOS

STATEMENT RESUMO DA VISÃO SMART DO ALGARVE

...foram identificados 6 tópicos relevantes para a construção da Visão *Smart* do Algarve



GARANTIR A QUALIDADE

Valorizar dos recursos da Região de forma a **criar valor e reconhecimento nacional e internacional da Região** enquanto destino turístico de qualidade



FOMENTAR A COMPETITIVIDADE

Capacitar e desenvolver a Região de forma a **tornar o Algarve um destino diferenciador e singular** no mercado global



ASSEGURAR A SUSTENTABILIDADE

Fomentar a atividade turística, salvaguardando o ambiente e os recursos naturais, satisfazendo as necessidades das gerações atuais e futuras



POTENCIAR O CONHECIMENTO

Atrair talento para a Região do Algarve (e.g. duplicar o nível de habilitações do ensino secundário e pós-secundário no turismo - de 30% para 60%)



COMBATER SAZONALIDADE

Criar iniciativas *all year* para a Região com o intuito de combater a sazonalidade (objetivo: atingir em 2027 o índice de sazonalidade mais baixo de sempre)



PROJETAR PORTUGAL

Reforçar a internacionalidade de Portugal enquanto destino turístico para visitar, investir, viver, trabalhar e estudar

Adicionalmente, o *workshop* desenvolvido permitiu agregar um conjunto de principais *insights* dos *stakeholders* envolvidos para a construção da Visão

VISÃO & OBJETIVOS

- ✓ Procurar afirmar o Algarve como um **destino *Smart* reconhecido a nível nacional e europeu**
- ✓ Tornar a Região um **destino responsável**, não só ao **nível da sustentabilidade, como a nível social**, procurando assegurar a qualidade de vida da comunidade local no desenvolvimento turístico
- ✓ **Proteger e preservar a identidade e os ativos diferenciadores do destino.** É necessário valorizar não só as praias, mas também todo património natural e cultural que transformam o Algarve num destino acolhedor
- ✓ **Apostar na recolha, análise e partilha de dados**, uma vez que esta deve ser considerada a base fundamental para melhoria da experiência turística no destino. Assim, o uso de uma **base centralizada de dados** deve ser o fio condutor do desenvolvimento de uma experiência turística e uma gestão mais *Smart*

MERCADO, SEGMENTO & PORTFÓLIO

- ✓ **Priorizar tanto os turistas como os residentes**, procurando encontrar um equilíbrio no desenvolvimento do destino entre a qualidade da experiência turística e a qualidade de vida dos residentes
- ✓ Diferenciar através da **integração da componente de sustentabilidade social** na experiência turística
- ✓ **Transformar o Algarve** num destino inovador, que providencie um ecossistema favorável para a inovação e aceleração de empresas, assim como num destino de elevada qualidade de vida, que atraia profissionais qualificados (*digital nomads*) e clientes de valor acrescentado
- ✓ **Apostar em serviços relacionados com os dados: implementar sensores**, assim como na agregação e análise dos dados provenientes dos mesmos, usando *business Intelligence*; **apostar na formação da literacia digital** da população; **melhorar a mobilidade entre e nos municípios** da Região do Algarve

Adicionalmente, o *workshop* desenvolvido permitiu agregar um conjunto de principais *insights* dos *stakeholders* envolvidos para a construção da Visão

ABORDAGEM & OPERACIONALIZAÇÃO

- ✓ **Abordar os problemas de um ponto de vista regional, com uma gestão supramunicipal**, traçando o objetivo da Região, procurando agir de forma coordenada pelos vários municípios
- ✓ **Diminuir burocracias**, assim como aumentar as taxas de aceitação de iniciativas propostas, com o intuito de incentivar e facilitar a inovação na Região
- ✓ **Aumentar e facilitar o financiamento** para iniciativas e projetos *Smart*
- ✓ **Apostar na liderança do setor público** mas com a **cooperação do setor privado, fomentando** parcerias público-privadas e a partilha de informação
- ✓ Designar um **Chief Tourism Officer**, responsável pela implementação das ações *Smart Destination*, para que a execução seja mais coesa e eficaz

FORÇAS & EXECUÇÃO

- ✓ **Priorizar** as iniciativas que promovam **a transformação digital, a sustentabilidade ambiental e social e a mobilidade**
- ✓ **Apostar na literacia digital e melhorar a conectividade à internet**, estimulando a criação de iniciativas mais complexas, como é o caso da plataforma de *Open Data*
- ✓ **Incluir a população residente no desenvolvimento do turismo** (uma vez que a comunidade local é o principal motor do turismo no Algarve), disponibilizando o acesso à informação aos locais e promovendo a sua capacitação
- ✓ **Alavancar a Universidade do Algarve** como catalisador da mudança; **alinhar com a CCDR e a AMAL** a articulação dos vários projetos RIA e sua interseção

O diagnóstico atual do Algarve foi também estudado, tendo como base 5 análises principais



APLICAÇÕES MÓVEIS

Existe um elevado número de aplicações móveis, no entanto, a sua maioria foi descarregada menos de 1000 vezes, o que indica a necessidade de se proceder a **uma triagem das mesmas, assim como à centralização da informação em menos apps**, de forma a facilitar o seu uso



ATRAÇÕES TURÍSTICAS

Ainda existem cerca de **16% de atrações turísticas com nível de digitalização muito baixo**, sendo a maioria atrações culturais

Para além disso, cerca de 90% das atrações turísticas não têm *app*, o que nos indica que **a maioria das aplicações identificadas na Região não são das atrações turísticas**



INFRAESTRUTURAS TECNOLÓGICAS

As **infraestruturas tecnológicas do Algarve concentram-se essencialmente no litoral da Região**, sendo importante trabalhar no sentido de fomentar a coesão territorial

De forma transversal, a **tecnologia necessita de renovação para *wifi6* e 5G**



INSIGHTS DOS RESIDENTES

A **sazonalidade, a dinamização e integração do interior da Região e o envolvimento dos residentes** com o turismo são as principais preocupações dos habitantes do Algarve



ANÁLISE DAS INICIATIVAS SMART

Apesar de terem sido identificadas 163 iniciativas *Smart* no Algarve, **a Região apresenta grandes oportunidades de melhoria nos 4 pilares**, sendo os pilares Acessibilidade e Cultura aqueles com a maior margem

Analizando a *Framework* da Visão Smart do Algarve...



FRAMEWORK DA VISÃO SMART DO ALGARVE

4 PILARES

18 ALAVANCAS

67 BLOCOS

STATEMENT RESUMO DA VISÃO SMART DO ALGARVE

...verificou-se que os 4 pilares assentam num vetor base: a qualificação dos recursos humanos e do território, desdobrando-se em 18 alavancas e 67 blocos



Transformação Digital

1. Digitalização de **conteúdos, produtos, processos e modelos de negócio**

3 BLOCOS

2. Desenvolvimento da **gestão do destino inteligente** (e.g. *safety & security*)

6 BLOCOS

3. Investimento em **soluções tecnológicas**

3 BLOCOS

4. Aposta na criação de processos estruturados de **inovação**

3 BLOCOS



Acessibilidade

1. Melhoria no acesso à **mobilidade** no território

6 BLOCOS

2. Melhoria no acesso aos **conteúdos**

8 BLOCOS

3. **Integração** dos residentes com a indústria turística

3 BLOCOS



Cultura, Património, Criatividade e Inovação

1. Adesão, criação e dinamização de **redes de colaboração**

3 BLOCOS

2. **Qualificação e diferenciação do produto** cultural/património como baluarte da autenticidade

2 BLOCOS

3. **Estruturação de PTI** (Produto Turístico Integrado), para turistas e residentes

3 BLOCOS

4. Integração do património natural e cultura local na **customer journey** e na **cadeia de valor**

4 BLOCOS

5. Desenvolvimento de **indústrias criativas** de valor acrescentado para a atividade turística

2 BLOCOS



Sustentabilidade

1. Desenvolvimento da experiência turística assente na melhoria da **qualidade de vida** dos residentes

3 BLOCOS

2. Definição de conceito e plano para a **excelência turística**

4 BLOCOS

3. Criação de **metas e KPIs de sustentabilidade** (económica, social e ambiental)

3 BLOCOS

4. Alavancar o **património natural, a biodiversidade e a rede natural** da Região, assegurando a sua **utilização responsável**

3 BLOCOS

5. Incentivo à **eficiência energética** e à **utilização sustentável dos recursos**

6 BLOCOS

6. Incentivo à **eficiência hídrica**

2 BLOCOS

Concluindo...



Visão da União Europeia para uma *Smart Destination*



Análise de *best practices* de *Smart Tourism* e do *Competitive Set*



Diagnóstico, entrevistas, estratégia do Algarve e *insights* do *Workshop*

FRAMEWORK DA VISÃO SMART DO ALGARVE

4 PILARES

18 ALAVANCAS

67 BLOCOS



STATEMENT RESUMO DA VISÃO SMART DO ALGARVE



Algarve,

Um Destino Inteligente e Seguro

Um Destino Inclusivo e Conectado

Um Destino Autêntico, *All year* e Coeso

Um Destino Natural e Sustentável



2.

**Identificação de
iniciativas *Smart*
a implementar**

De acordo com a visão *Smart* desenhada para o Algarve e de forma a que a Região evolua o seu estado de maturidade, recomendamos 39 iniciativas *Smart*

De forma a que o Algarve consiga alcançar um maior nível de maturidade, foram desenvolvidas recomendações para cada um dos 4 pilares da visão *Smart*:



TRANSFORMAÇÃO DIGITAL

14 iniciativas

Digitalização de **conteúdos, produtos, processos e modelos de negócio** (2)

Desenvolvimento da **gestão do destino inteligente** (e.g. *safety & security*) (7)

Investimento em **soluções tecnológicas** (4)

Aposta na criação de processos estruturados de **inovação** (1)



ACESSIBILIDADE

8 iniciativas

Melhoria no **acesso à mobilidade** no território (2)

Melhoria no acesso aos **conteúdos** (4)

Integração dos residentes com a indústria turística (2)



CULTURA, PATRIMÓNIO, CRIATIVIDADE E INOVAÇÃO

5 iniciativas

Adesão, criação e dinamização de **redes de colaboração** (1)

Qualificação e diferenciação do produto cultural/património (1)

Estruturação de PTI (Produto Turístico Integrado), para turistas e residentes (1)

Integração do património e cultura local na **customer journey** e na **cadeia de valor** (1)

Desenvolvimento de **indústrias criativas** de valor acrescentado para a atividade turística (1)



SUSTENTABILIDADE

12 iniciativas

Desenvolvimento da experiência turística assente na melhoria da **qualidade de vida** dos residentes (1)

Definição de conceito e plano para a **excelência turística** (1)

Criação de **metas e KPIs de sustentabilidade** (económica, social e ambiental) (2)

Alavancar o **património natural, biodiversidade** e rede **natura** da Região, assegurando a sua utilização responsável (1)

Incentivo à **eficiência energética** e à **utilização sustentável dos recursos** (5)

Incentivo à **eficiência hídrica** (2)

TOTAL = 39 INICIATIVAS SUGERIDAS

As iniciativas recomendadas foram pensadas com base num conjunto de prioridades, assim como de resultados a obter, para cada um dos 4 pilares da visão *Smart*

	TRANSFORMAÇÃO DIGITAL	ACESSIBILIDADE	CULTURA, PATRIMÓNIO, CRIATIVIDADE E INOVAÇÃO	SUSTENTABILIDADE
Prioridades	<ul style="list-style-type: none"> › Recolha, análise e disponibilização de dados para uma melhor gestão do destino e conhecimento dos turistas e dos residentes › Aposta na literacia digital da comunidade local e dos operadores da indústria turística › Promoção de um ecossistema de inovação › Inovação da oferta turística 	<ul style="list-style-type: none"> › Facilidade na movimentação no território, particularmente através da utilização dos transportes públicos › Aumento da perceção do destino enquanto território inclusivo, aberto a todos os turistas › Centralização e integração dos conteúdos turísticos › Integração dos residentes com a indústria turística 	<ul style="list-style-type: none"> › Incremento da colaboração entre entidades para a criação e estruturação de novas experiências (com foco no combate à sazonalidade e no fomento da coesão territorial) › Criação de sinergias entre a cultura e o turismo, revitalizando o património e o produto cultural existente › Dinamização da economia e dos produtos locais 	<ul style="list-style-type: none"> › Garantia da qualidade de vida dos residentes e de um equilíbrio social e económico do ecossistema › Valorização e utilização responsável do património natural, reduzindo o impacto ambiental das atividades relacionadas com o turismo › Incentivo à eficiência energética e hídrica e à monitorização da sustentabilidade do destino
Resultados a obter	<ul style="list-style-type: none"> ⊕ Digitalização ⊕ Literacia digital ⊕ Inovação 	<ul style="list-style-type: none"> ⊕ Conectividade ⊕ Mobilidade ⊕ Inclusão 	<ul style="list-style-type: none"> ⊕ Autenticidade ⊕ Colaboração ⊖ Sazonalidade 	<ul style="list-style-type: none"> ⊕ Qualidade de vida ⊕ Monitorização ⊖ Impacto ambiental

A fim de atingir os resultados pretendidos e garantir o sucesso das iniciativas *Smart*, existem 9 bases prioritárias que permitem alavancar a estratégia *Smart* da Região



DESAFIOS MACRO DA REGIÃO DO ALGARVE

- › **Falta de uma rede de transportes públicos** eficaz que permita a conectividade de toda a Região (assim como a conectividade do aeroporto aos diversos municípios)*
- › **Baixa literacia digital** dos agentes turísticos
- › **Baixa cobertura de rede *wifi*** que permita, juntamente com outras redes, a recolha de dados da Região
- › **Desigualdade no nível de desenvolvimento *Smart*** dos 16 municípios do Algarve, sendo que se verifica uma concentração do desenvolvimento/investimento nas regiões do litoral
- › **Dificuldade em atrair talento jovem**
- › **Destino sazonal** (provocando elevada carga turística durante a época de verão)
- › **Elevado nível de burocracia** que dificulta a inovação
- › **Património cultural pouco explorado** no âmbito do turismo
- › **Falta de investimento por parte do setor público em Investigação e Desenvolvimento** (62.80 comparativamente com 124.20 e 91.90 dos destinos concorrentes Nice e Málaga, respetivamente)
- › **Oferta de produtos turísticos limitada** (maioritariamente sol e mar e golfe)

BASES PRIORITÁRIAS PARA ALAVANCAR A ESTRATÉGIA SMART QUE O ALGARVE DEVE GARANTIR

1. Investir em **infraestruturas de rede**, a fim de agilizar a recolha de dados da Região e melhorar a conectividade do destino
2. Criar **infraestruturas tecnológicas que promovam a inovação e desenvolvimento** do destino
3. Apostar na **formação digital** dos locais e dos colaboradores da indústria turística
4. Assegurar uma **gestão centralizada do desenvolvimento *Smart*** da Região
5. Criar **parcerias entre o setor público e o setor privado**
6. Garantir que o **desenvolvimento e investimento na Região é feito de forma transversal a todo o destino**, fomentando a coesão territorial
7. Fomentar o desenvolvimento das zonas interiores da Região, assegurando um **equilíbrio entre o litoral e o interior algarvio**
8. Promover **iniciativas que combatam a sazonalidade**
9. Simplificar **a burocracia existente no desenvolvimento *Smart* do destino**, assim como **aumentar a taxa de aprovação de iniciativas *Smart*** e o **financiamento** disponível

Analizando cada um dos 4 pilares, foram identificadas 14 iniciativas, no pilar **Transformação Digital**, que promovem o desenvolvimento *Smart* da Região

De forma a que o Algarve consiga alcançar um **maior nível de maturidade**, foram desenvolvidas **recomendações** para cada um dos 4 pilares da visão *Smart*:



TRANSFORMAÇÃO DIGITAL

14 iniciativas

Digitalização de **conteúdos, produtos, processos e modelos de negócio** (2)

Desenvolvimento da **gestão do destino inteligente** (e.g. *safety & security*) (7)

Investimento em **soluções tecnológicas** (4)

Aposta na criação de processos estruturados de **inovação** (1)



ACESSIBILIDADE

8 iniciativas

Melhoria no **acesso à mobilidade** no território (2)

Melhoria no acesso aos **conteúdos** (4)

Integração dos residentes com a indústria turística (2)



CULTURA, PATRIMÓNIO, CRIATIVIDADE E INOVAÇÃO

5 iniciativas

Adesão, criação e dinamização de **redes de colaboração** (1)

Qualificação e diferenciação do produto cultural/património (1)

Estruturação de PTI (Produto Turístico Integrado), para turistas e residentes (1)

Integração do património e cultura local na **customer journey** e na **cadeia de valor** (1)

Desenvolvimento de **indústrias criativas** de valor acrescentado para a atividade turística (1)



SUSTENTABILIDADE

12 iniciativas

Desenvolvimento da experiência turística assente na melhoria da **qualidade de vida** dos residentes (1)

Definição de conceito e plano para a **excelência turística** (1)

Criação de **metas e KPIs de sustentabilidade** (económica, social e ambiental) (2)

Alavancar **património natural, biodiversidade** e rede **natura** da Região, assegurando a sua utilização responsável (1)

Incentivo à **eficiência energética** e à **utilização sustentável dos recursos** (5)

Incentivo à **eficiência hídrica** (2)

TOTAL = 39 INICIATIVAS SUGERIDAS

Existe um conjunto de 7 iniciativas que permitem acelerar o desenvolvimento da gestão inteligente do destino Algarve

TRANSFORMAÇÃO DIGITAL



7

Desenvolvimento da **gestão do destino inteligente** (e.g. *safety & security*)

- ✓ **CCD Algarve – Centro de controlo de dados que integra toda a informação captada** pelas infraestruturas de rede da Região, permitindo agir e tomar decisões em tempo útil
- ✓ **SMART TRAFFIC – Rede de sensores** que permitem a recolha de dados em tempo real e de um sistema de sinalização inteligente, com o objetivo de otimizar as rotas dos transportes públicos, permitindo a previsão e prevenção do congestionamento do trânsito
- ✓ **IPARK** – Funcionalidade que **transmite informação em tempo real aos condutores sobre a disponibilidade de lugares de estacionamento** através de sensores nos parques de estacionamento
- ✓ **FORMAR O TURISMO – Workshops e formações com agentes da indústria turística** da Região de forma a recolher informações relevantes que permitam identificar a *customer journey* dos turistas e a desenvolver a literacia digital dos agentes turísticos, com o objetivo de os tornar aptos para atender às necessidades e interesses atuais dos turistas
- ✓ **SOLUÇÕES TECNOLÓGICAS** – Instalação de **soluções tecnológicas nos principais pontos turísticos** da Região, com o objetivo de: (1) apoiar os turistas nas suas tomadas de decisão, disponibilizando informação sobre a carga turística nos mesmos e (2) promover a segurança no destino
- ✓ **OPEN DATA PLATFORM – Sistema de partilha inteligente entre os stakeholders nacionais/governamentais e os stakeholders do setor privado**, com o intuito de monitorizar o perfil dos turistas e as tendências emergentes no mercado
- ✓ **MELHORAR A EXPERIÊNCIA TURÍSTICA** – Estratégia que tem como **objetivo gerar mais valor a partir dos turistas já atraídos**. Através da recolha de dados e *insights* dos turistas e dos seus padrões de consumo, os *pain points* da sua *customer journey* são identificados e corrigidos de forma a aumentar a satisfação dos turistas e a incentivar o seu regresso

A aposta em soluções tecnológicas e a aposta na criação de processos estruturados de inovação são temas com potencial para o desenvolvimento *Smart* da Região

TRANSFORMAÇÃO DIGITAL



4 Investimento em novas **soluções tecnológicas**

- ✓ **REDE WIFI - Expansão e melhoria dos pontos de *wifi* gratuitos** pelos municípios, aumentando a cobertura da rede pela Região do Algarve, visando a recolha de informação relevante para a gestão do destino, assim como a conexão e ligação da população e visitantes
- ✓ **iVISIT** - Incorporação de **realidade virtual e aumentada nas atrações turísticas** de forma a melhorar a experiência turística (e.g. RV em visitas guiadas, visitas virtuais a museus, modelos digitais 3D, visitas de RA pela Região destinadas a turistas que ainda não tenham visitado o Algarve, etc)
- ✓ **BEACONS E QR CODES** - Instalação de **beacons (e/ou QR codes) em vários pontos turísticos/atrações/eventos da Região** que permitem a receção de notificações por parte dos *smartphones* dos turistas que se encontram na proximidade, disponibilizando informação sobre a atração em questão
- ✓ **CHATBOT "WE HELP"** - Disponibilização de um **chatbot através dos beacons ou QR codes instalados nos diversos pontos turísticos/atrações/eventos** da Região, permitindo o esclarecimento de questões dos turistas e residentes sobre os mesmos

1 Aposta na criação de **processos estruturados de inovação**

- ✓ **PROMOÇÃO DE INICIATIVAS DE INOVAÇÃO** - Programa que visa **promover as iniciativas de inovação já existentes na Região**, tais como *webinars* e *innovation hubs*, junto do tecido empresarial da Região e dos residentes, implementando um ecossistema de aprendizagem e transformação digital para as empresas, espaços públicos e população

De forma a alavancar a digitalização da Região, torna-se importante apostar na digitalização de conteúdos, produtos, processos e modelos de negócio

TRANSFORMAÇÃO DIGITAL



2

Digitalização de conteúdos, produtos, processos e modelos de negócio



PLATAFORMAS ONLINE DE PROMOÇÃO E COMERCIALIZAÇÃO - Sensibilização do tecido empresarial para a importância de promover o destino através de plataformas *online* de promoção e comercialização, tanto nacionais, como internacionais



WEBSITE E REDES SOCIAIS VISITALGARVE - Melhoria contínua do *website* e das redes sociais *VisitAlgarve*, adaptando os mesmos às necessidades e interesses dos turistas, refletindo-se numa aproximação sustentada ao turista

Para cada uma das iniciativas *Smart* recomendadas foi desenvolvida uma ficha detalhada, que integra a análise de vários parâmetros



CCD ALGARVE - CENTRO DE CONTROLO DE DADOS

Centro de controlo de dados que integra toda a informação captada pelas infraestruturas de rede da Região, permitindo agir e tomar decisões em tempo útil

Pilar *Smart*

› Transformação Digital

Grau de prioridade

› Elevada

Enquadramento temporal

› *To be defined*

Investimento

› Elevado

Principais linhas de atuação (não exaustivo)

- › Definir a visão estratégica do Centro de Controlo de Dados
- › Elaborar o modelo operacional, definindo os métodos, processos e sistemas a serem utilizados para garantir o funcionamento do CCD
- › Identificar os *stakeholders* envolvidos na criação e desenvolvimento do CCD, assim como os recursos necessários
- › Discutir o âmbito operacional da iniciativa, esclarecendo as fronteiras e ligações com as operações atuais
- › Desenhar um leque de serviços que serão prestados com base nos dados e análises providenciadas pelo CCD
- › Discutir a criação de plataforma de partilha inteligente que permite aos empresários terem acesso às análises realizadas (*reports* pagos e/ou gratuitos)
- › Propor um modelo de indicadores de performance/*KPIs*, com o objetivo de avaliar o desempenho da iniciativa

Resultados a obter

- ⊕ Informação ⊕ Centralização dos dados
- ⊕ Eficiência ⊕ Coordenação

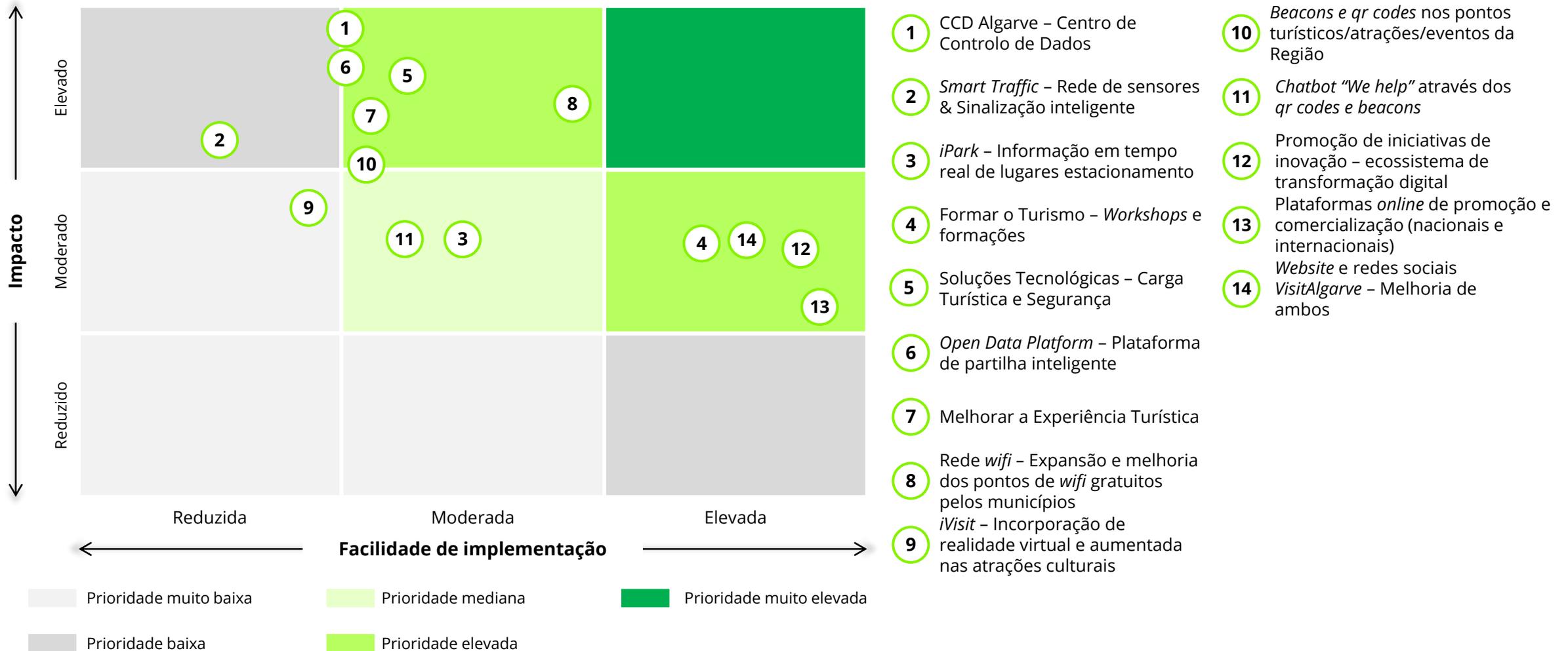
Dependências e/ou principais riscos

- › Implementar um sistema de soluções tecnológicas que permita a recolha de dados, assim como uma plataforma de partilha inteligente com *stakeholders* relevantes (iniciativas recomendadas); Garantir o alinhamento com o RGPD (Regulamento Geral sobre a Proteção de Dados)

Entidades a envolver

- › RTA, CCDR, AMAL, Universidade do Algarve e Municípios

As iniciativas do pilar Transformação Digital foram mapeadas numa matriz de priorização



Para o pilar **Acessibilidade**, e respetivas alavancas, foi identificado um total de **8 iniciativas** que promovem o desenvolvimento *Smart* da Região

De forma a que o Algarve consiga alcançar um **maior nível de maturidade**, foram desenvolvidas **recomendações** para cada um dos 4 pilares da visão *Smart*:



TRANSFORMAÇÃO DIGITAL

14 iniciativas

Digitalização de **conteúdos, produtos, processos e modelos de negócio** (2)

Desenvolvimento da **gestão do destino inteligente** (e.g. *safety & security*) (7)

Investimento em **soluções tecnológicas** (4)

Aposta na criação de processos estruturados de **inovação** (1)



ACESSIBILIDADE

8 iniciativas

Melhoria no **acesso à mobilidade** no território (2)

Melhoria no acesso aos **conteúdos** (4)

Integração dos residentes com a indústria turística (2)



CULTURA, PATRIMÓNIO, CRIATIVIDADE E INOVAÇÃO

5 iniciativas

Adesão, criação e dinamização de **redes de colaboração** (1)

Qualificação e diferenciação do produto cultural/património (1)

Estruturação de PTI (Produto Turístico Integrado), para turistas e residentes (1)

Integração do património e cultura local na **customer journey** e na **cadeia de valor** (1)

Desenvolvimento de **indústrias criativas** de valor acrescentado para a atividade turística (1)



SUSTENTABILIDADE

12 iniciativas

Desenvolvimento da experiência turística assente na melhoria da **qualidade de vida** dos residentes (1)

Definição de conceito e plano para a **excelência turística** (1)

Criação de **metas e KPIs de sustentabilidade** (económica, social e ambiental) (2)

Alavancar **património natural, biodiversidade** e rede **natura** da Região, assegurando a sua utilização responsável (1)

Incentivo à **eficiência energética** e à **utilização sustentável dos recursos** (5)

Incentivo à **eficiência hídrica** (2)

TOTAL = 39 INICIATIVAS SUGERIDAS

A melhoria do acesso à mobilidade do território e aos conteúdos são considerado tópicos cruciais para tornar o Algarve um destino apto a uma transformação digital

ACESSIBILIDADE



2

Melhoria no acesso à **mobilidade no território**

- ✓ **UM ALGARVE MAIS ACESSÍVEL E INCLUSIVO** - Programa que visa dar continuidade ao trabalho desenvolvido ao nível da **melhoria da acessibilidade e mobilidade no território para pessoas com necessidades especiais**
- ✓ **SOLUÇÕES DE SUPORTE DE REDE DE TRANSPORTES** - Programa que visa dar continuidade ao trabalho desenvolvido ao nível da **mobilidade do destino, visando a interoperabilidade entre os vários meios de transportes da Região**

4

Melhoria no **acesso aos conteúdos**

- ✓ **APP "VISITALGARVE"** - Aplicação móvel que **centraliza toda a informação turística do destino**, disponível em vários idiomas, que integra várias funcionalidades de apoio aos turistas e residentes
- ✓ **ECRÃS INTERATIVOS OU TABLETS NOS POSTOS DE TURISMO** - Instalação de **ecrãs interativos ou tablets nos postos de Turismo, que visam integrar diversas funcionalidades recomendadas, permitindo o acesso a informação turística**, e servindo de suporte ao atendimento dos turistas por parte dos funcionários dos postos
- ✓ **CHATBOT "ASK ME"** - Criação de um **chatbot no website VisitAlgarve e na app "VisitAlgarve"** que permita o rápido esclarecimento de dúvidas
- ✓ **WE PROTECT** - Funcionalidade "*We Protect*", presente na app "Conhecer Algarve", que **centraliza toda a informação regional necessária ao nível da Proteção Civil**, com o objetivo de servir não só os turistas nacionais e estrangeiros, mas também os residentes

Também a integração dos residentes na indústria turística alavanca a estratégia *Smart* do Algarve

ACESSIBILIDADE

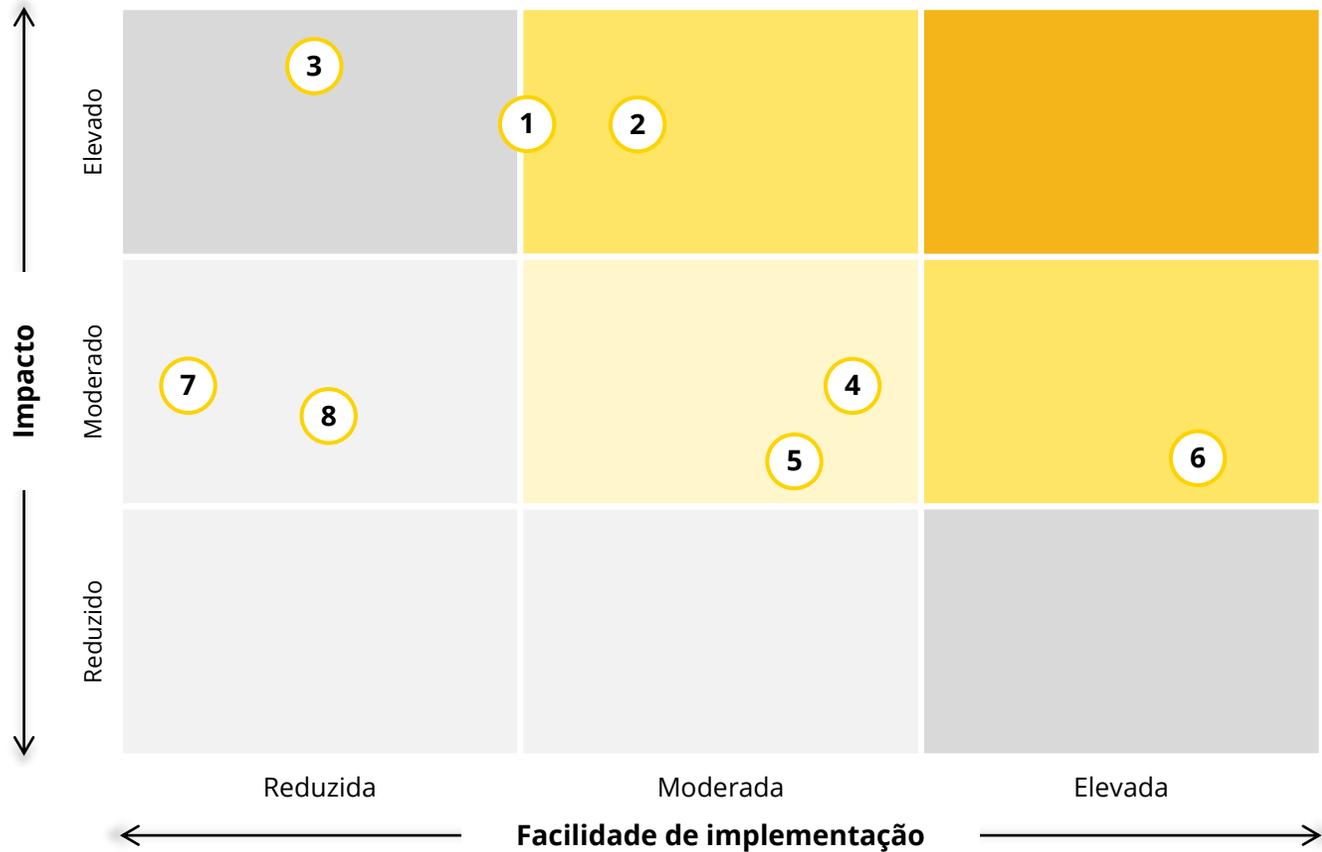


2

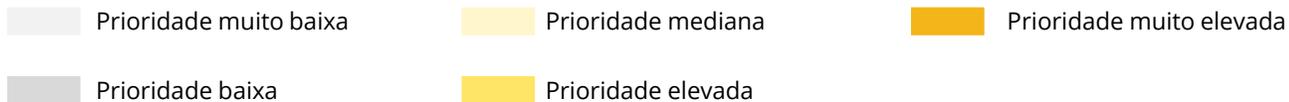
Integração dos residentes com a indústria turística

- ✓ **ALGARVE REALLOCATION PROGRAM** - Programa que oferece aos talentos jovens vencedores do programa (não residentes na Região do Algarve) uma **oportunidade de experimentar a vida algarvia com um pacote de realocação gratuita** por um número limitado de meses. O programa oferece orientação, formação e apresentação a redes empresariais locais, com o principal objetivo de atrair talento jovem e fomentar a digitalização na Região
- ✓ **MEET THE LOCALS** - Programa que **promove o envolvimento ativo dos residentes no turismo do Algarve**. Uma vez registados na plataforma, ambos os turistas e residentes estão aptos para iniciar a partilha de experiência e conhecimento. De acordo com o número de conexões e com o feedback recebido por parte dos turistas, os residentes acumulam pontos que são posteriormente convertidos em promoções no comércio local aderente

As iniciativas do pilar Acessibilidade foram mapeadas numa matriz de priorização



- 1 Um Algarve mais Acessível e Inclusivo
- 2 Soluções de Suporte de Redes de Transporte
- 3 App "VisitAlgarve" - centralização de toda a informação turística no destino
- 4 Ecrãs Interativos ou tablets nos postos de turismo - suporte ao atendimento dos turistas
- 5 Chatbot "Ask Me" no website VisitAlgarve
- 6 We Protect - Centralização de informação regional ao nível da Proteção Civil
- 7 Algarve Relocation Program - Programa de realocação de talento jovem
- 8 Meet the locals - Plataforma que permite o envolvimento de turistas e residentes



Para o pilar Cultura, e respetivas alavancas, foi identificado um total de 5 iniciativas que promovem o desenvolvimento *Smart* da Região

De forma a que o Algarve consiga alcançar um **maior nível de maturidade**, foram desenvolvidas recomendações para cada um dos 4 pilares da visão *Smart*:



TRANSFORMAÇÃO DIGITAL

14 iniciativas

Digitalização de **conteúdos, produtos, processos e modelos de negócio** (2)

Desenvolvimento da **gestão do destino inteligente** (e.g. *safety & security*) (7)

Investimento em **soluções tecnológicas** (4)

Aposta na criação de processos estruturados de **inovação** (1)



ACESSIBILIDADE

8 iniciativas

Melhoria no **acesso à mobilidade** no território (2)

Melhoria no acesso aos **conteúdos** (4)

Integração dos residentes com a indústria turística (2)



CULTURA, PATRIMÓNIO, CRIATIVIDADE E INOVAÇÃO

5 iniciativas

Adesão, criação e dinamização de **redes de colaboração** (1)

Qualificação e diferenciação do produto cultural/património (1)

Estruturação de PTI (Produto Turístico Integrado), para turistas e residentes (1)

Integração do património e cultura local na **customer journey** e na **cadeia de valor** (1)

Desenvolvimento de **indústrias criativas** de valor acrescentado para a atividade turística (1)



SUSTENTABILIDADE

12 iniciativas

Desenvolvimento da experiência turística assente na melhoria da **qualidade de vida** dos residentes (1)

Definição de conceito e plano para a **excelência turística** (1)

Criação de **metas e KPIs de sustentabilidade** (económica, social e ambiental) (2)

Alavancar **património natural, biodiversidade** e rede **natura** da Região, assegurando a sua utilização responsável (1)

Incentivo à **eficiência energética** e à **utilização sustentável dos recursos** (5)

Incentivo à **eficiência hídrica** (2)

TOTAL = 39 INICIATIVAS SUGERIDAS

São sugeridas 3 iniciativas, no que diz respeito a redes de colaboração, estruturação do produto turístico integrado e diferenciação do produto cultural/património

CULTURA, PATRIMÓNIO, CRIATIVIDADE E INOVAÇÃO



1 Adesão, criação e dinamização de **redes de colaboração**



PACKS DE MÚLTIPLAS EXPERIÊNCIAS - Criação de **packs de múltiplas experiências a vivenciar no Algarve**, a incluir num cartão turístico da Região, que pretende fomentar o *cross-selling* entre as várias experiências e produtos turísticos (e diferentes *stakeholders*), assim como integrar com a rede de transportes públicos do destino

1 Qualificação e **diferenciação do produto cultural/património**



PROGRAMA DE EVENTOS OFF-SEASON - Criação de um **programa que promove a continuidade de eventos de cariz inovador e ligados à cultura e ao património local** da Região, de forma coesa e descentralizada, **realizados em época baixa**

1 **Estruturação de PTI (Produto Turístico Integrado)** para turistas e residentes



TRIP PLANNER - Otimização e customização da oferta *Travel Planner* já existente, através da criação da funcionalidade "*Trip Planner*", a incluir na *app "VisitAlgarve"*, que cria **programas/roteiros turísticos customizados para cada tipo de turista**, através do preenchimento de um conjunto de perguntas, criando sinergias entre os vários produtos turísticos da Região

Para além disso, existem também outras 2 iniciativas que permitem o desenvolvimento *Smart* do pilar da Cultura, Património, Criatividade e Inovação

CULTURA, PATRIMÓNIO, CRIATIVIDADE E INOVAÇÃO



1 Integração do património e cultura local na *customer journey* e na cadeia de valor



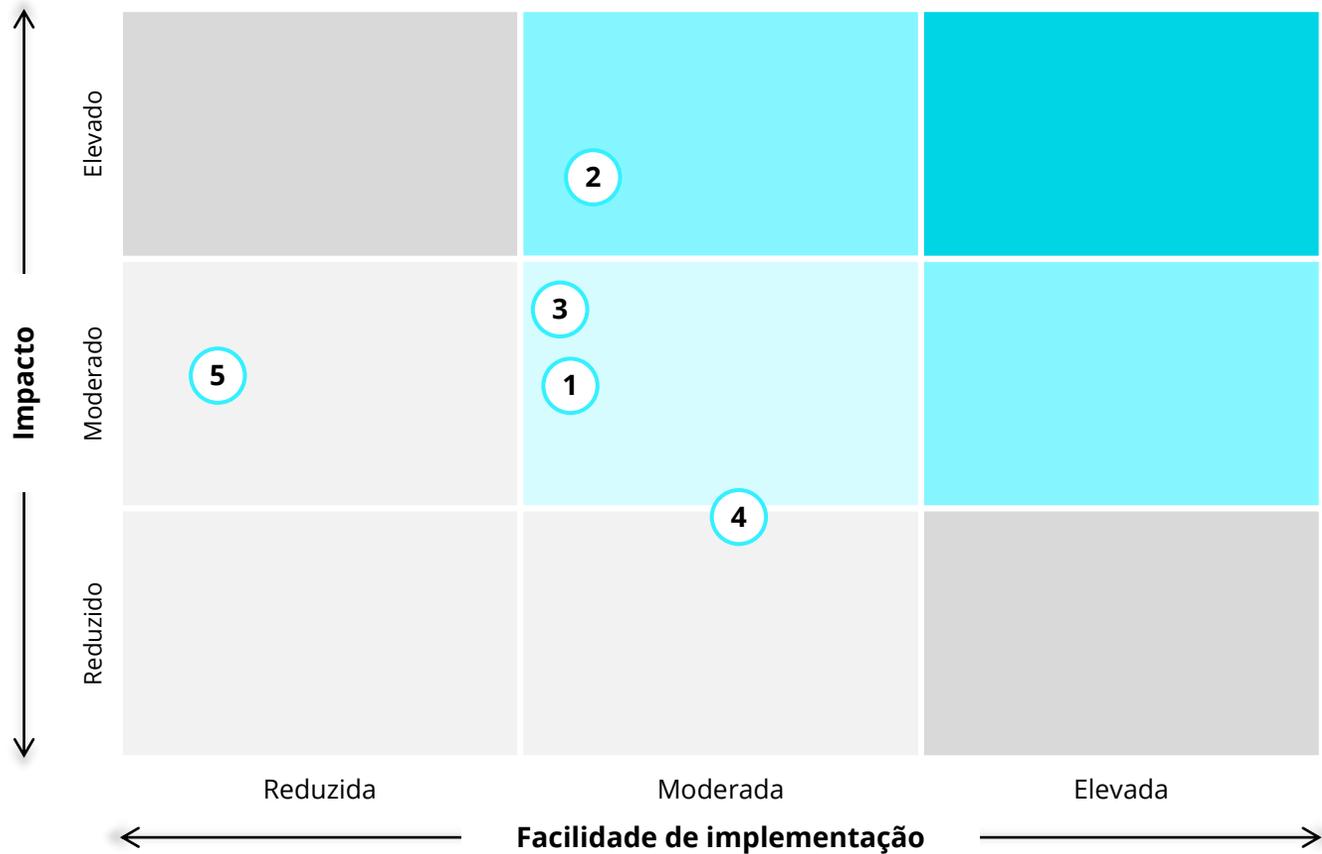
ALGARVE À MESA - Funcionalidade “Algarve à Mesa”, presente na *app* “VisitAlgarve”, que **permite aos turistas e residentes consultar os restaurantes existentes na Região**. A *app* apresenta diversos filtros, permitindo aos utilizadores encontrarem o restaurante ideal que se enquadra nas suas preferências, **assim como fazer reservas**

1 Desenvolvimento de **indústrias criativas** de valor acrescentado para a atividade turística

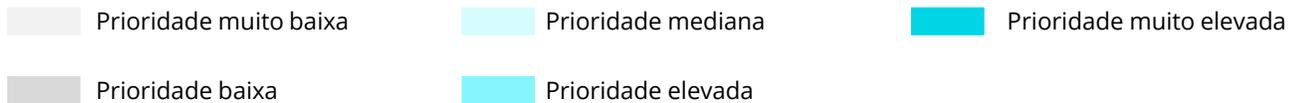


TRANSFORMAR O ALGARVE - Transformação de edifícios antigos do Algarve em **centros criativos e espaços de *coworking***

As iniciativas do pilar Cultura, Património, Criatividade e Inovação foram mapeadas numa matriz de priorização



- 1 Packs de múltiplas experiências
- 2 Programa Eventos *Off-season*
- 3 *Trip Planner* - Criação de programas/roteiros turísticos customizados
- 4 Algarve à mesa - consultar e reservar restaurantes da Região
- 5 Transformar o Algarve - Centros criativos e espaços de *coworking*



Para o pilar Sustentabilidade, e respetivas alavancas, foi identificado um total de 12 iniciativas que promovem o desenvolvimento *Smart* da Região

De forma a que o Algarve consiga alcançar um **maior nível de maturidade**, foram desenvolvidas **recomendações** para cada um dos 4 pilares da visão *Smart*:



TRANSFORMAÇÃO DIGITAL

14 iniciativas

Digitalização de **conteúdos, produtos, processos e modelos de negócio** (2)

Desenvolvimento da **gestão do destino inteligente** (e.g. *safety & security*) (7)

Investimento em **soluções tecnológicas** (4)

Aposta na criação de processos estruturados de **inovação** (1)



ACESSIBILIDADE

8 iniciativas

Melhoria no **acesso à mobilidade** no território (2)

Melhoria no acesso aos **conteúdos** (4)

Integração dos residentes com a indústria turística (2)



CULTURA, PATRIMÓNIO, CRIATIVIDADE E INOVAÇÃO

5 iniciativas

Adesão, criação e dinamização de **redes de colaboração** (1)

Qualificação e diferenciação do produto cultural/património (1)

Estruturação de PTI (Produto Turístico Integrado), para turistas e residentes (1)

Integração do património e cultura local na **customer journey** e na **cadeia de valor** (1)

Desenvolvimento de **indústrias criativas** de valor acrescentado para a atividade turística (1)



SUSTENTABILIDADE

12 iniciativas

Desenvolvimento da experiência turística assente na melhoria da **qualidade de vida** dos residentes (1)

Definição de conceito e plano para a **excelência turística** (1*)

Criação de **metas e KPIs de sustentabilidade** (económica, social e ambiental) (2)

Alavancar **património natural, biodiversidade** e rede **natura** da Região, assegurando a sua utilização responsável (1)

Incentivo à **eficiência energética** e à **utilização sustentável dos recursos** (5)

Incentivo à **eficiência hídrica** (2)

TOTAL = 39 INICIATIVAS SUGERIDAS

A monitorização e gestão sustentável do destino é crucial para o seu desenvolvimento *Smart*, havendo assim um conjunto de iniciativas recomendadas nesse sentido

SUSTENTABILIDADE



1 Desenvolvimento da experiência turística assente na melhoria da **qualidade de vida** dos residentes



PROGRAMA #RESPECTALGARVE - Programa “#RespectAlgarve” que **visa reforçar as campanhas de sensibilização ambiental na Região**, que têm com a finalidade de sensibilizar os turistas a comportarem-se de forma responsável no destino, respeitando o ambiente, as paisagens, a arte e os habitantes locais da Região

2 Criação de metas e **KPIs de sustentabilidade** (económica, social e ambiental)



MONITORIZAÇÃO DA QUALIDADE AMBIENTAL - Rede de sensores e câmaras que **permite a recolha de informação acerca de poluição ambiental, ruído e outros fatores nocivos**, de forma a monitorizar a qualidade ambiental e garantir a melhoria da sustentabilidade da Região



OBSERVATÓRIO REGIONAL PARA O TURISMO SUSTENTÁVEL - **Dinamização do Observatório Regional para o Turismo Sustentável**, que visa estudar, analisar e monitorizar o desempenho turístico do destino nas áreas da sustentabilidade económica, social e ambiental

1 Alavancar o **património natural**, a **biodiversidade** e a **rede natura** da Região, assegurando a sua utilização responsável



CHECK THE PLACE FIRST – Funcionalidade, presente na *app* “VisitAlgarve”, que **disponibiliza informação em tempo real da carga turística nos diversos pontos turísticos da Região**, incentivando os visitantes a procurar os locais com baixa carga turística

De forma a complementar o trabalho desenvolvido pela Região ao nível da eficiência energética e hídrica, são recomendadas 7 iniciativas *Smart*

SUSTENTABILIDADE



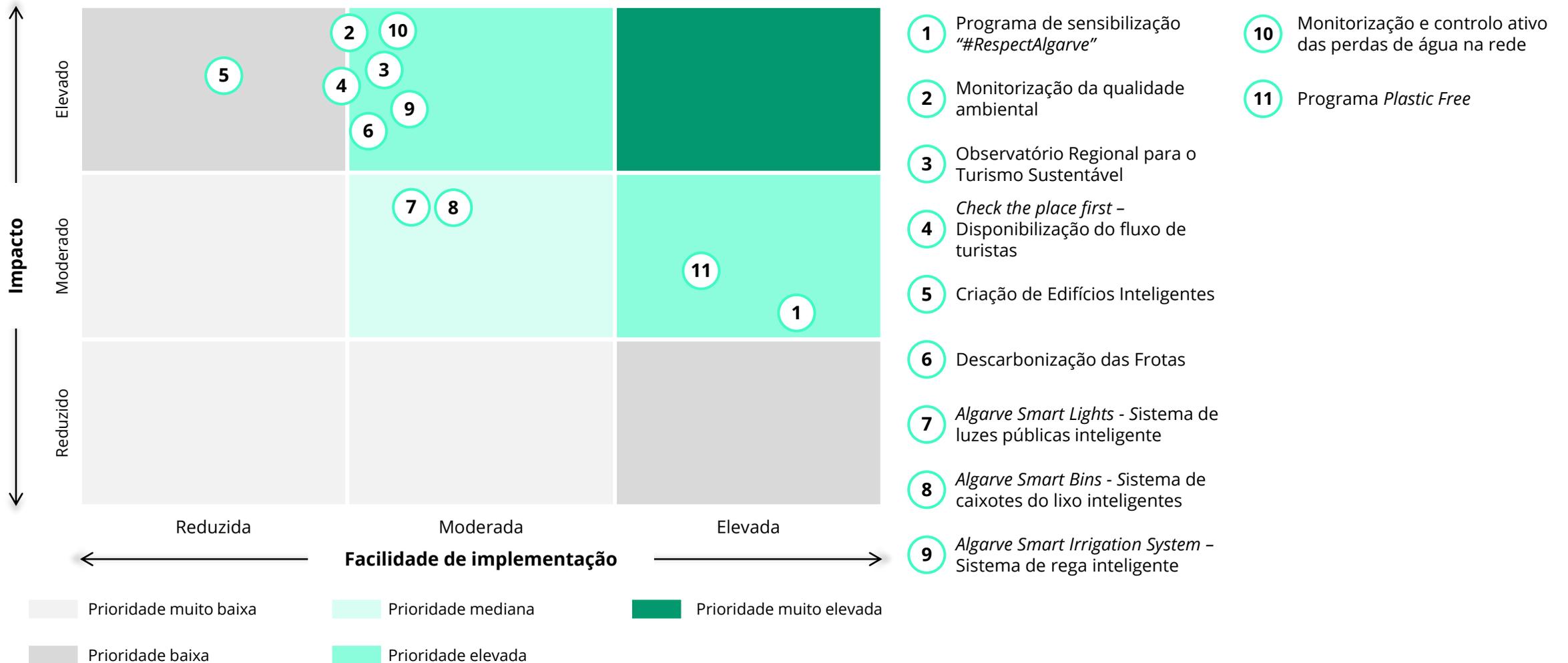
5 Incentivo à **eficiência energética** e à **utilização sustentável dos recursos**

- ✓ **EDIFÍCIOS INTELIGENTES** - Foco na criação de **edifícios autossuficientes e com maior eficiência na gestão energética e hídrica** (edifícios inteligentes), nomeadamente com recurso a processos automatizados e tecnológicos que permitem a autonomia dos mesmos
- ✓ **DESCARBONIZAÇÃO DAS FROTAS** - Substituição progressiva das frotas, públicas e privadas, da Região por **veículos elétricos ou híbridos**
- ✓ **ALGARVE SMART LIGHTS** - Implementação do **sistema de luzes públicas inteligente por toda a Região** algarvia, procedendo à instalação de sensores e substituição por lâmpadas LED
- ✓ **ALGARVE SMART BINS** - Implementação do **sistema de caixotes do lixo inteligentes por toda a Região** algarvia, procedendo à instalação de sensores para monitorização da capacidade dos contentores do lixo, de forma a otimizar as rotas de recolha de resíduos municipais
- ✓ **PROGRAMA PLASTIC FREE** - Criação de **ações de sensibilização de redução do consumo de plástico de uso único e de sobreembalamento dos produtos**, junto dos residentes e tecido empresarial da Região

2 Incentivo à **eficiência hídrica**

- ✓ **ALGARVE SMART IRRIGATION SYSTEM** - Implementação do **sistema de rega inteligente por toda a Região** algarvia, alavancando os exemplos Infralobo e Infraquinta, que permite a configuração da rega de forma remota, assim como a monitorização e controlo, em tempo real, de fugas ou ruturas
- ✓ **MONITORIZAÇÃO E CONTROLO ATIVO DAS PERDAS DE ÁGUA NA REDE** - Criação de um **sistema remoto que permite assegurar a deteção, controlo e monitorização ativo de perdas de água da rede de abastecimento**, principalmente onde se estima que haja grandes desperdícios de água associada

As iniciativas do pilar Sustentabilidade foram mapeadas numa matriz de priorização



Agregando as diversas iniciativas recomendadas, cria-se o projeto “Plataforma *Smart* Algarve”, que deve ser considerado prioritário no âmbito da estratégia *Smart*



PLATAFORMA *SMART* ALGARVE

Plataforma de destino inteligente

A Plataforma *Smart* Algarve permite a integração da gestão do turismo na gestão do destino, englobando linhas de atuação de diversas iniciativas *Smart* recomendadas

PLATAFORMA SMART ALGARVE



O projeto foca-se na **integração da gestão do turismo na gestão do destino**, englobando linhas de atuação de diversas iniciativas *Smart* recomendadas.



Transformação Digital

INICIATIVAS

- › CCD Algarve
- › *Smart Traffic*
- › *iPARK*
- › Soluções tecnológicas
- › *Open Data Platform*
- › Rede *wifi*
- › Programa *iVISIT*
- › *Beacons e QR codes*
- › *Website* do turismo e redes sociais *VisitAlgarve*



Acessibilidade

INICIATIVAS

- › Soluções de suporte de rede de transportes
- › *App VisitAlgarve*
- › Ecrãs Interativos
- › Programa *Meet the Locals*



Cultura, Património, Criatividade e Inovação

INICIATIVAS

- › *Packs* de múltiplas experiências
- › *Trip Planner*
- › *Algarve à Mesa*



Sustentabilidade

INICIATIVAS

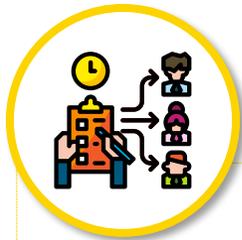
- › Monitorização da qualidade ambiental
- › Observatório Regional para o Turismo Sustentável
- › *Check the Place First*
- › *Algarve Smart Lights*
- › *Algarve Smart Bins*
- › *Algarve Smart Irrigation System*
- › Monitorização e controlo ativo das perdas de água na rede

Certas funcionalidades/iniciativas integradas na plataforma são destinadas ao gestor do destino, ao contrário de outras que são destinadas ao turista e residentes

PLATAFORMA SMART ALGARVE



O projeto integra **duas faces distintas, uma para o gestor do destino e outra para o turista e residente** que, embora interligadas, podem ser implementadas em fases diferentes.



GESTOR DO DESTINO

As funcionalidades incluídas devem oferecer ao gestor do destino a **garantia de gestão ao nível do fluxo de turistas** em tempo real, assim como permitir **segmentar e adaptar a sua oferta ao comportamento e preferência do turista**



TURISTA + RESIDENTE

As funcionalidades presentes na plataforma devem procurar tornar a **experiência do turista única e integrada**. Como aspiração, permitiria ter **acesso a informação atualizada sobre as ofertas do destino** de forma integrada, bem como **uma série de vantagens** personalizadas. Para além disso, a **melhoria da qualidade de vida dos residentes** deve ser um tópico a garantir



Os 3 pilares da gestão do destino são a gestão dos fluxos, caracterização do turista e gestão da oferta, sendo estas alimentadas por dados do turista



PLATAFORMA SMART ALGARVE

O projeto integra **duas faces distintas, uma para o gestor do destino e outra para o turista e residente** que, embora interligadas, podem ser implementadas em fases diferentes.

DATA SOURCE CORE: (NÃO EXAUSTIVO)

- › Centro de Controlo de Dados
- › Infraestrutura: rede de *wifi*, câmaras, sensores e *beacons*

DATA SOURCE ADD-ON: (NÃO EXAUSTIVO)

- › *App VisitAlgarve* e as suas funcionalidades
- › Ecrãs Interativos
- › Programas e plataformas *online* (e.g. *website VisitAlgarve*)
- › Redes Sociais e Motores de Busca
- › Observatório Regional para o Turismo Sustentável
- › *Algarve Smart Lights, Smart Bins e Smart Irrigation System*
- › Monitorização e controlo ativo das perdas de água na rede

OUTPUTS

RECOLHIDOS:

(NÃO EXAUSTIVO)

- › Número de pessoas em cada local, em tempo real
- › Fluxo de pessoas
- › Fluxo de trânsito
- › Caracterização dos turistas, não só ao nível demográfico e socioeconómico, como também ao nível dos seus interesses e necessidades
- › Procura turística futura
- › Análises/Informação ao nível do desenvolvimento sustentável do destino



Gestão de fluxos

Permite **localizar** os turistas e compreender a **afluência** dos principais pontos turísticos, **em tempo real**, conseguindo definir **alarmísticas**, como também criar **análises preditivas**, permitindo uma preparação eficaz



Caracterização do turista

Possibilita a **segmentação** do turista cruzando informação demográfica com o comportamento **ao longo da sua jornada** no destino, bem como aferir o seu **grau de satisfação, necessidades e interesses**



Gestão da oferta

Capacita o gestor do destino com **informação detalhada sobre a performance das ofertas** turísticas, acompanhando as suas dificuldades e gerindo necessidades de intervenção, bem como ações de *up* e *cross-sell*



A frontend do turista é a app *VisitAlgarve*, que deverá integrar diversas iniciativas mencionadas

PLATAFORMA SMART ALGARVE



O projeto integra **duas faces distintas, uma para o gestor do destino e outra para o turista e residente** que, embora interligadas, podem ser implementadas em fases diferentes.

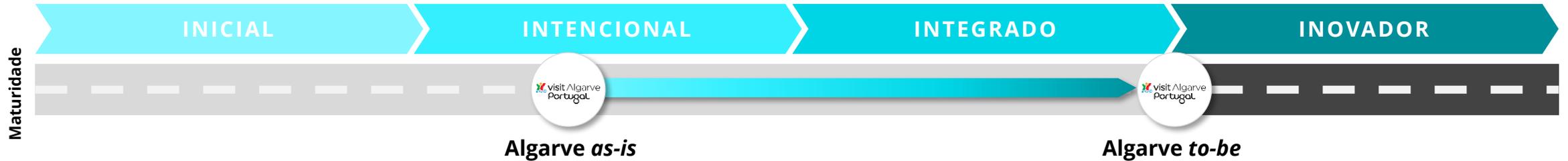


FUNCIONALIDADES: (NÃO EXAUSTIVO)

- ✓ **Divulgação de informação nas várias dimensões**
 - › Mobilidade: *Vamus Algarve*, *iPARK*, cartão digital dos transportes urbanos
 - › Cultura: mapa digital de toda a Região, calendário de eventos *off-season*, *Meet the Locals*, *Packs* de múltiplas experiências
 - › Saúde e segurança: *We Protect*
- ✓ **Disponibilização, em tempo real, do fluxo de turistas nos diversos pontos turísticos da Região**
 - › *Check the Place First*
- ✓ **Sensibilização para o desenvolvimento sustentável do destino**
 - › Campanha de sensibilização ambiental e *Plastic Free*
- ✓ **Criação de roteiros personalizados**
 - › *Trip Planner*
- ✓ **Consulta e marcação de reservas em restaurantes da Região**
 - › *Algarve à Mesa*
- ✓ **Digitalização da experiência turística**
 - › Programa *iVISIT*
- ✓ **Esclarecimento de dúvidas e fornecimento de *feedback***
 - › *Chatbot "Ask Me"*
 - › Avaliação das diversas funcionalidades

Concluindo, a implementação das iniciativas recomendadas, poderá elevar o grau de maturidade *Smart* do Algarve para a transição de Integrado-Inovador

FRAMEWORK DELOITTE DE MATURIDADE PARA SMART DESTINATIONS



Características

- ❑ Iniciativas *ad hoc* dispersas por várias entidades
- ❑ Iniciativas impulsionadas por projetos isolados e pelo desenvolvimento de novas tecnologias
- ❑ Iniciativas de carácter experimental
- ❑ Dados recolhidos são guardados em sistemas diferentes, sem integração e consulta em *real time*
- ❑ Aparecimento de iniciativas e ofertas transversais a várias entidades, mas ainda de forma oportunista
- ❑ Algumas iniciativas vão além da fase piloto
- ❑ Algumas iniciativas *ad hoc* promovem a cultura e património natural na jornada do turista
- ✅ Dados começam a ser reutilizados numa pequena escala para alimentar soluções inteligentes e *data analytics*
- ✅ Integração da tecnologia nos produtos e ofertas turísticas de forma mais consistente e extensiva
- ✅ Existência de uma visão e estratégia integrada do destino e dos seus produtos e ofertas turísticas e integração da cultura e património natural na *customer journey*
- ✅ Existência de um portfólio de projetos transversais a várias entidades do setor
- ✅ Participação e dinamização de redes de colaboração para desenvolvimento do produto turístico
- ✅ Dados recolhidos de forma automatizada e combinados para uma análise mais holística do destino
- ✅ Medição dos benefícios e impactos das iniciativas desenvolvidas na qualidade de vida dos residentes e na sustentabilidade do destino
- O destino é capaz de agir de forma proactiva, rápida e eficaz em relação às inovações que impactam a vida dos turistas e residentes
- Utilização das indústrias criativas para criar produtos e experiências turísticas inovadoras
- Utilização de todo o potencial das redes de recolha e tratamento de dados para o desenvolvimento do Turismo
- Forte orientação dos serviços e ofertas centrados no turista, estando estes acessíveis a todos, independentemente das suas condições
- O Turismo é desenvolvido tendo por base a sustentabilidade do destino em todas as suas vertentes
- Monitorização constante de indicadores e cultura de melhoria contínua

Deloitte.

Projeto



Parceiro



Cofinanciado por



UNIÃO EUROPEIA
Fundo Social Europeu

"Deloitte" refere-se a uma ou mais firmas membro e respectivas entidades relacionadas da rede global da Deloitte Touche Tohmatsu Limited ("DTTL"). A DTTL (também referida como "Deloitte Global") e cada uma das firmas membro são entidades legais separadas e independentes. A DTTL não presta serviços a clientes. Para mais informação aceda a www.deloitte.com/pt/about.

A Deloitte é líder global na prestação de serviços de audit and assurance, consulting, financial advisory, risk advisory, tax e serviços relacionados. A nossa rede de firmas membro compreende mais de 150 países e territórios e presta serviços a quatro em cada cinco entidades listadas na Fortune Global 500®. Para conhecer o impacto positivo criado pelos aproximadamente 286.000 profissionais da Deloitte aceda a www.deloitte.com.



IS 668746

1. Anexo – Detalhe das Iniciativas *Smart* e respetiva priorização

O CCD Algarve visa centralizar todos os dados recolhidos num único centro, permitindo aos gestores do destino agir em tempo útil



CCD ALGARVE - CENTRO DE CONTROLO DE DADOS

Centro de controlo de dados que integra toda a informação captada pelas infraestruturas de rede da Região, permitindo agir e tomar decisões em tempo útil

Pilar *Smart*

- › Transformação Digital

Grau de prioridade

- › Elevada

Enquadramento temporal

- › *To be defined*

Investimento

- › Elevado

Principais linhas de atuação (não exaustivo)

- › Definir a visão estratégica do Centro de Controlo de Dados
- › Elaborar o modelo operacional, definindo os métodos, processos e sistemas a serem utilizados para garantir o funcionamento do CCD
- › Identificar os *stakeholders* envolvidos na criação e desenvolvimento do CCD, assim como os recursos necessários
- › Discutir o âmbito operacional da iniciativa, esclarecendo as fronteiras e ligações com as operações atuais
- › Desenhar um leque de serviços que serão prestados com base nos dados e análises providenciadas pelo CCD
- › Discutir a criação de plataforma de partilha inteligente que permite aos empresários terem acesso às análises realizadas (*reports* pagos e/ou gratuitos)
- › Propor um modelo de indicadores de performance/*KPIs*, com o objetivo de avaliar o desempenho da iniciativa

Resultados a obter

- ⊕ Informação ⊕ Centralização dos dados
- ⊕ Eficiência ⊕ Coordenação

Dependências e/ou principais riscos

- › Implementar um sistema de soluções tecnológicas que permita a recolha de dados, assim como uma plataforma de partilha inteligente com *stakeholders* relevantes (iniciativas recomendadas); Garantir o alinhamento com o RGPD (Regulamento Geral sobre a Proteção de Dados)

Entidades a envolver

- › RTA, CCDR, AMAL, Universidade do Algarve e Municípios

O *Smart Traffic* pressupõe a instalação de sensores que permitam identificar os principais locais de trânsito, de modo a otimizar as rotas dos transportes públicos



SMART TRAFFIC – REDE DE SENSORES & SINALIZAÇÃO INTELIGENTE

Sensores detetores de trânsito que permitem a recolha de dados em tempo real e de um sistema de sinalização inteligente, com o objetivo de otimizar as rotas dos transportes públicos, permitindo a previsão e prevenção do congestionamento do trânsito

Pilar *Smart*

- › Transformação Digital

Grau de prioridade

- › Baixa

Enquadramento temporal

- › *To be defined*

Investimento

- › Elevado

Principais linhas de atuação (não exaustivo)

- › Identificar os locais da Região com maior trânsito e desenvolver um projeto piloto para esta iniciativa (e.g. desenvolver um projeto piloto na EN125)
- › Levantar potenciais fornecedores de sistemas inteligentes de trânsito e mobilidade e discutir junto dos mesmos a viabilidade da operacionalização do projeto
- › Instalar sensores pelas estradas e interseções dos municípios, assim como semáforos inteligentes
- › Monitorizar e recolher os dados através da rede de sensores instalada, analisar esses mesmos dados e otimizar as rotas dos transportes públicos tendo em conta os principais picos de trânsito e eventuais acidentes na via pública

Resultados a obter

- ⊕ Otimização de rotas
- ⊕ Segurança
- ⊕ Informação

Dependências e/ou principais riscos

- › Garantir o alinhamento com o RGPD; Elevados números de burocracia e envolvimento de um vasto número de entidades envolvidas

Entidades a envolver

- › AMAL, Infraestruturas de Portugal e Municípios

A aplicação móvel *iPARK* proporciona aos condutores informação, em tempo real, sobre os lugares de estacionamento da Região



iPARK - INFORMAÇÃO EM TEMPO REAL DE LUGARES ESTACIONAMENTO

Funcionalidade “*iPARK*”, presente na *app* “*VisitAlgarve*”, que transmite informação aos condutores, em tempo real, sobre a disponibilidade de lugares de estacionamento através de sensores nos parques de estacionamento

Pilar *Smart*

- › Transformação Digital

Grau de prioridade

- › Mediana

Enquadramento temporal

- › *To be defined*

Investimento

- › Moderado

Principais linhas de atuação (não exaustivo)

- › Levantar potenciais fornecedores para a instalação de sensores nos lugares de estacionamento dos vários municípios
- › Selecionar os lugares de estacionamento onde serão instalados os sensores
- › Instalar sensores nos lugares de estacionamento selecionados para esse efeito
- › Promover o uso da aplicação móvel junto dos residentes e visitantes da Região
- › Monitorizar e recolher os dados referentes à utilização da aplicação móvel e à interação da população

Resultados a obter

- ⊕ Satisfação dos residentes e visitantes
- ⊕ Eficiência

Dependências e/ou principais riscos

- › Identificar as entidades responsáveis pela manutenção, suporte e atualização dos conteúdos da funcionalidade; Garantir o alinhamento com o RGPD

Entidades a envolver

- › RTA, AMAL, Municípios e Parceiros gestores dos parques de estacionamento

O programa Formar o Turismo tem como principais objetivos a partilha de conhecimento e o desenvolvimento da literacia digital dos agentes turísticos



FORMAR O TURISMO – WORKSHOPS E FORMAÇÕES

Organização de *workshops* e formações com agentes da indústria turística da Região (e.g. funcionários de hotéis, agentes de atividades turísticas, etc) de forma a recolher informações relevantes que permitam identificar a *customer journey* dos turistas e desenvolver a literacia digital dos agentes turísticos, com o objetivo de os tornar aptos para atender às necessidades e interesses atuais dos turistas

Pilar *Smart*

› Transformação Digital

Grau de prioridade

› Elevada

Enquadramento temporal

› *To be defined*

Investimento

› Baixo

Principais linhas de atuação (não exaustivo)

- › Identificar e reunir com os potenciais parceiros do programa de *workshops* e formações, com grande conhecimento sobre inovação e empreendedorismo
- › Desenvolver um conjunto de atividades/temas a serem abordados nos *workshops* e formações (e.g. abordar o tema da importância de introdução de um sistema de compra de bilhetes *online*)
- › Incentivar os agentes da indústria turística da Região a participar nos *workshops* e formações desenvolvidas
- › Recolher *feedback* dos *workshops* e formações junto dos participantes, de forma a permitir uma melhoria contínua dos mesmos

Resultados a obter

- ⊕ Conhecimento ⊕ Literacia digital
- ⊕ Colaboração ⊕ Inovação

Dependências e/ou principais riscos

- › Garantir que o incentivo e o investimento na literacia digital da população é feito de forma transversal a toda a Região

Entidades a envolver

- › RTA, Municípios, Associações Empresariais do setor, Universidade do Algarve, Algarve *Evolution*, Algarve STP, IIEFP e Turismo de Portugal

A instalação de soluções tecnológicas em pontos turísticos da Região tem como objetivo a atenuação da carga turística e a segurança dos residentes e turistas



SOLUÇÕES TECNOLÓGICAS – CARGA TURÍSTICA E SEGURANÇA

Instalação de soluções tecnológicas nos principais pontos turísticos da Região, com o objetivo de: (1) apoiar os turistas nas suas tomadas de decisão, disponibilizando informação sobre a carga turística nos mesmos e (2) promover a segurança no destino

Pilar *Smart*

- › Transformação Digital

Grau de prioridade

- › Elevada

Enquadramento temporal

- › *To be defined*

Investimento

- › Moderado

Principais linhas de atuação (não exaustivo)

- › Definir, juntos dos municípios, os locais (*hotspots*) para a instalação das soluções tecnológicas
- › Levantar potenciais fornecedores para a instalação das soluções tecnológicas
- › Instalar as soluções tecnológicas nos vários municípios, de modo a obter uma cobertura espacial da Região
- › Monitorizar e analisar os dados recolhidos pelas soluções tecnológicas

Resultados a obter

- ⊕ Segurança
- ⊕ Conhecimento dos fluxos
- ⊕ Monitorização

Dependências e/ou principais riscos

- › Disponibilizar aos turistas e visitantes a informação sobre a carga turística dos vários *hotspots* sinalizados, de forma a que estes possam gerir o seu plano (iniciativa recomendada); Garantir o alinhamento com o RGPD

Entidades a envolver

- › AMAL e Municípios

A Plataforma de Partilha Inteligente visa fomentar a colaboração entre os *stakeholders* governamentais e os *stakeholders* do setor privado



OPEN DATA PLATFORM – PLATAFORMA DE PARTILHA INTELIGENTE

Sistema de partilha inteligente, em colaboração com *stakeholders* nacionais/governamentais e *stakeholders* do setor privado. A informação é recolhida de diversas fontes e posteriormente trabalhada, com o intuito de monitorizar o perfil dos turistas e as tendências emergentes no mercado, sendo que os *reports* são depois partilhados com os *stakeholders* relevantes

Pilar Smart

- › Transformação Digital

Grau de prioridade

- › Elevada

Enquadramento temporal

- › *To be defined*

Investimento

- › Moderado

Principais linhas de atuação (não exaustivo)

- › Identificar, junto do CCD Algarve, as potenciais análises a serem disponibilizadas aos *stakeholders* (análises, por setor de negócio, que apoiam os *stakeholders* na sua tomada de decisão)
- › Harmonizar a informação relevante a disponibilizar aos *stakeholders*
- › Desenhar um plano estratégico para a iniciativa com vários níveis de acesso aos dados, aferindo um conjunto de relatórios públicos e gratuitos, assim como relatórios com acesso restrito
- › Criar a plataforma *online* para a disponibilização dos relatórios
- › Monitorizar e recolher os dados referentes à visualização dos relatórios

Resultados a obter

- ⊕ Cooperação
- ⊕ Informação

Dependências e/ou principais riscos

- › Identificar o gestor desta plataforma; Criar o Centro de Controlo de Dados, que permite a centralização da informação, facilitando a recolha de informação para ser disponibilizada a plataforma de *open data* (iniciativa recomendada); Garantir o alinhamento com o RGPD

Entidades a envolver

- › RTA, AMAL, CCDR, Universidade do Algarve, Municípios e Associações Empresariais do setor

Esta iniciativa foca-se em melhorar a *customer journey* dos turistas e, consequentemente, aumentar a satisfação dos mesmos



MELHORAR A EXPERIÊNCIA TURÍSTICA

Foco na estratégia de melhorar a experiência turística, que tem como objetivo estratégico gerar mais valor a partir dos turistas já atraídos. Através da recolha de dados e *insights* dos turistas e dos seus padrões de consumo, os *pain points* da sua *customer journey* são identificados e corrigidos de forma a aumentar a satisfação dos turistas e incentivar o seu regresso

Pilar Smart

- › Transformação Digital

Grau de prioridade

- › Elevada

Enquadramento temporal

- › *To be defined*

Investimento

- › Elevado

Principais linhas de atuação (não exaustivo)

- › Criar um Centro de Controlo de Dados, assim como instalar tecnologias pela Região do Algarve que permitam a recolha de dados (iniciativas recomendadas anteriormente)
- › Definir um conjunto de análises a realizar com os dados recolhidos
- › Identificar, através das análises realizadas, os *pain points* das *customer journeys* dos turistas que visitam o Algarve
- › Discutir de que forma os *pain points* podem ser ultrapassados e definir um plano de ação ajustado a cada *pain point* identificado
- › Desenhar uma estratégia de comunicação e retenção de turistas, com foco na comunicação dos *pain points* ultrapassados
- › Garantir um acompanhamento e seguimento das análises desenvolvidas, de forma a conseguir dar resposta atempada aos interesses e necessidades dos turistas

Resultados a obter

- ⊕ Planeamento
- ⊕ Satisfação dos turistas
- ⊕ Retenção dos turistas

Dependências e/ou principais riscos

- › Criar um Centro de Controlo de Dados e tecnologias que permitam a recolha de dados, a análise dos mesmos e a construção da *customer journey* dos turistas e respetivos padrões de consumo e *pain points* (iniciativa recomendada); Garantir o alinhamento com o RGPD

Entidades a envolver

- › RTA, AMAL, CCDR, Universidade do Algarve e Municípios

O aumento da cobertura da rede *wifi* pela Região tem como principal objetivo fomentar a coesão territorial e a ligação/conexão entre todos os residentes e turistas

REDE WIFI

Expansão e melhoria dos pontos de *wifi* gratuitos pelos municípios, aumentando a cobertura da rede pela Região do Algarve, visando a recolha de informação relevante para a gestão do destino, assim como a conexão e ligação da população e visitantes

Pilar *Smart*

- › Transformação Digital

Grau de prioridade

- › Elevada

Enquadramento temporal

- › *To be defined*

Investimento

- › Moderado

Principais linhas de atuação (não exaustivo)

- › Aumentar os pontos de *wifi* da Região, identificando as zonas a serem abrangidas pela iniciativa
- › Integrar todos os pontos de *wifi* da Região
- › Integrar, nos pontos *wifi*, a capacidade de recolher dados
- › Divulgar os novos pontos de *wifi* gratuitos junto da população
- › Monitorizar e recolher os dados através da rede de *wifi*

Resultados a obter

- ⊕ Ligação
- ⊕ Coesão Territorial

Dependências e/ou principais riscos

- › Garantir o alinhamento com o RGPD

Entidades a envolver

- › AMAL e Municípios

O programa *iVISIT* tem como principal intenção melhorar a experiência turística, através da digitalização e inovação das atrações turísticas da Região



iVISIT – REALIDADE VIRTUAL E AUMENTADA

Programa que incorpora realidade virtual e realidade aumentada nas principais atrações turísticas de forma a melhorar a experiência turística (e.g. RV em visitas guiadas, visitas virtuais a museus, modelos digitais 3D, visitas de RA pela Região destinadas a turistas que ainda não tenham visitado o Algarve, etc)

Pilar *Smart*

- › Transformação Digital

Grau de prioridade

- › Muito baixa

Enquadramento temporal

- › *To be defined*

Investimento

- › Elevado

Principais linhas de atuação (não exaustivo)

- › Identificar as atrações turísticas a serem abrangidas pela iniciativa, assim como as entidades responsáveis pela gestão das mesmas
- › Criar narrativas (*storytelling*) em torno das atrações turísticas, de forma alavancar a autenticidade das mesmas
- › Identificar e selecionar fornecedores destas tecnologias
- › Instalar os equipamentos necessários nas atrações turísticas selecionadas
- › Formar e qualificar o *staff* das diversas atrações turísticas para a adoção das novas tecnologias
- › Divulgar o programa junto dos turistas e residentes
- › Monitorizar e recolher os dados referentes à utilização das tecnologias

Resultados a obter

- ⊕ Inovação
- ⊕ Digitalização

Dependências e/ou principais riscos

- › Garantir a manutenção das tecnologias e atualização dos conteúdos; Apostar na literacia digital dos agentes turísticos, assim como na população residente, de forma a garantir o sucesso deste tipo de iniciativas (iniciativa recomendada); Garantir o alinhamento com o RGPD

Entidades a envolver

- › AMAL, Direção Regional da Cultura do Algarve, Diocese do Algarve, Municípios e CCDR

A instalação de *beacons* e *QR codes* em pontos turísticos da Região visa recolher a informação de uma forma interativa e dinâmica, baseada na inovação e criatividade

BEACONS E QR CODES

Beacons (e/ou *QR codes*) instalados em vários pontos turísticos/atrações/eventos da Região que permitem a receção de notificações por parte dos *smartphones* dos turistas que se encontram na proximidade, disponibilizando informação sobre o ponto turístico/atração/evento em questão

Pilar Smart

- › Transformação Digital

Grau de prioridade

- › Elevada

Enquadramento temporal

- › *To be defined*

Investimento

- › Moderado

Principais linhas de atuação (não exaustivo)

- › Identificar os pontos turísticos, assim como eventos e atrações, a serem abrangidos pela iniciativa
- › Discutir sobre a possibilidade de se instalar *beacons* nos postos de turismo (*quick win*)
- › Identificar e selecionar fornecedores destas tecnologias
- › Instalar os *beacons* e/ou os *QR codes* nas zonas selecionadas
- › Identificar e criar os conteúdos a disponibilizar através dos *QR codes* e *beacons*
- › Divulgar o programa junto dos turistas e residentes
- › Monitorizar e recolher os dados referentes à utilização das tecnologias

Resultados a obter

- ⊕ Inovação
- ⊕ *Engagement* com os turistas
- ⊕ Digitalização

Dependências e/ou principais riscos

- › Identificar a entidade responsável pela gestão dos conteúdos; Garantir o alinhamento com o RGPD

Entidades a envolver

- › AMAL, Direção Regional da Cultura do Algarve, Diocese do Algarve e Municípios

Os *beacons* e *QR codes* instalados na Região disponibilizam um *chatbot* que pretende esclarecer questões aos visitantes sobre as atrações culturais

CHATBOT “WE HELP”

Chatbot disponibilizado através dos *beacons* e/ou *QR codes* instalados nos diversos pontos turísticos/atrações/eventos da Região, permitindo o esclarecimento de questões dos turistas e residentes sobre os mesmos

Pilar *Smart*

- › Transformação Digital

Grau de prioridade

- › Mediana

Enquadramento temporal

- › *To be defined*

Investimento

- › Moderado*

Principais linhas de atuação (não exaustivo)

- › Identificar e selecionar a empresa responsável pela criação do *chatbot*
- › Definir o modelo operacional da ferramenta, decidindo se a mesma vai apenas disponibilizar informação pré-definida baseada em perguntas frequentes (FAQ), ou também dotar de um atendimento customizado
- › Incluir um espaço para que os utilizadores possam expor o seu *feedback* da ferramenta
- › Integrar o *chatbot* no conteúdo disponibilizado através dos *beacons* e *QR codes*
- › Divulgar a ferramenta junto dos turistas e residentes
- › Monitorizar e recolher os dados referentes à utilização do *chatbot*

Resultados a obter

- ⊕ Comunicação ⊕ Esclarecimento
- ⊕ Suporte

Dependências e/ou principais riscos

- › Identificar a(s) entidade(s) responsável(is) pela gestão dos conteúdos; Garantir o alinhamento com o RGPD

Entidades a envolver

- › AMAL, Direção Regional da Cultura do Algarve, Diocese do Algarve e Municípios

O programa visa incentivar o tecido empresarial, assim os residentes, na participação de iniciativas de inovação e digitalização da Região



PROMOÇÃO DE INICIATIVAS DE INOVAÇÃO

Programa que visa promover as iniciativas de inovação já existentes na Região, tais como *webinars* e *innovation hubs*, junto do tecido empresarial da Região e dos residentes, implementando um ecossistema de aprendizagem e transformação digital para as empresas, espaços públicos e população

Pilar *Smart*

- › Transformação Digital

Grau de prioridade

- › Elevada

Enquadramento temporal

- › *To be defined*

Investimento

- › Baixo

Principais linhas de atuação (não exaustivo)

- › Identificar as iniciativas e projetos de inovação em curso
- › Promover os mesmos junto do tecido empresarial e dos residentes
- › Sensibilizar os agentes turísticos e os residentes para a importância de participar em iniciativas de inovação e digitalização

Resultados a obter

- ⊕ Inovação
- ⊕ Apoio ao tecido empresarial
- ⊕ *Engagement* da população e das empresas

Dependências e/ou principais riscos

- › Garantir o envolvimento e participação ativa da população e do tecido empresarial da Região

Entidades a envolver

- › RTA, Universidade do Algarve, Algarve *Evolution*, Algarve STP, Municípios, Associações Empresariais do setor e ATA

Esta iniciativa tenciona fomentar a promoção e presença ativa da Região em plataformas internacionais, alcançando um maior número de turistas



PLATAFORMAS ONLINE DE PROMOÇÃO E COMERCIALIZAÇÃO

Sensibilização do tecido empresarial para a importância de promover o destino através de plataformas *online* de promoção e comercialização, tanto nacionais, como internacionais

Pilar *Smart*

- › Transformação Digital

Grau de prioridade

- › Elevada

Enquadramento temporal

- › *To be defined*

Investimento

- › Baixo

Principais linhas de atuação (não exaustivo)

- › Identificar as plataformas *online* de promoção e comercialização do destino que podem representar uma mais valia para o desenvolvimento e divulgação do tecido empresarial da Região (e.g. para o setor da restauração, a plataforma *The Fork* e o *Zomato* são alguns dos exemplos de plataformas de promoção *online* internacionais)
- › Incentivar o tecido empresarial da Região a aumentar a sua presença nas plataformas *online* de promoção e comercialização
- › Dinamizar sessões e *workshops* de partilha de *best practices* de comunicação e operacionalização das plataformas *online* para o tecido empresarial

Resultados a obter

- ⊕ Presença ativa ⊕ Promoção
- ⊕ Alcance

Dependências e/ou principais riscos

- › Desconhecido

Entidades a envolver

- › RTA, Municípios, ATA e Associações Empresariais do setor

Esta iniciativa *Smart* tem como principal objetivo adaptar o *website* do turismo e as redes sociais às necessidades e interesses dos turistas



WEBSITE E REDES SOCIAIS VISITALGARVE

Melhoria contínua do *website* e das redes sociais *VisitAlgarve*, adaptando os mesmos às necessidades e interesses dos turistas, refletindo-se numa aproximação sustentada ao turista

Pilar *Smart*

- › Transformação Digital

Grau de prioridade

- › Elevada

Enquadramento temporal

- › *To be defined*

Investimento

- › Baixo

Principais linhas de atuação (não exaustivo)

- › Identificar os pontos de melhoria do *website* e redes sociais, promovendo o seu desenvolvimento (por exemplo: (1) incluir novas funcionalidades, como é o caso do *chatbot* e *trip planner*; (2) aumentar a segurança, nomeadamente através de certificados SSL que permitem encriptar as comunicações entre o *website* e os seus visitantes; (3) garantir o desenvolvimento de um *layout* responsivo, permitindo que o *website* se adapte a diferentes tamanhos de telas de ecrã; (4) promover uma navegação intuitiva e facilitada ao utilizador, minimizando o tempo despendido no *website*; (5) apostar na publicação de imagens de alta resolução, identificando, sempre que possível, o respetivo local das mesmas; (5) colocar descritivos nas publicações das redes sociais em português e inglês)
- › Garantir uma manutenção e monitorização do *website* e redes sociais constante, adaptando os mesmos às necessidades e interesses dos turistas
- › Monitorizar e recolher os dados referentes à utilização dos canais digitais

Resultados a obter

- ⊕ Presença ativa ⊕ Promoção
- ⊕ Customização

Dependências e/ou principais riscos

- › Tomar conhecimento das necessidades e interesses dos turistas, de forma a garantir que os canais digitais estão a sofrer as adaptações adequadas e necessárias; Garantir o alinhamento com o RGPD

Entidades a envolver

- › RTA e ATA

Este programa tem como objetivo salientar a importância de afirmar o Algarve como uma cidade inclusiva



UM ALGARVE MAIS ACESSÍVEL E INCLUSIVO

Programa que visa dar continuidade ao trabalho desenvolvido ao nível da melhoria da acessibilidade e mobilidade no território para pessoas com necessidades especiais

Pilar *Smart*

- › Acessibilidade

Grau de prioridade

- › Elevada

Enquadramento temporal

- › *To be defined*

Investimento

- › Elevado

Principais linhas de atuação (não exaustivo)

- › Mapear os principais *hotspots* da Região e desenvolver um projeto piloto para esta iniciativa
- › Identificar e transformar a maioria dos estabelecimentos culturais, zonas pedonais e transportes públicos em locais acessíveis a pessoas com necessidades especiais (e.g. solicitação de paragens de autocarros através de mensagens de voz, painéis informativos em braille, estradas de superfície única com pavimentos nivelados, zonas pedonais mais amplas, uso de cores no solo para distinguir mais facilmente certas áreas, etc)
- › Disponibilizar um guia “Algarve Acessível”, destinado a pessoas com necessidades especiais, com informações de suporte para um melhor planeamento da viagem
- › Dinamizar visitas/atividades/circuitos adaptados a pessoas com necessidades especiais, por tipologia de limitação, em conjunto com entidades do turismo (e.g. agências e operadores turísticos), bem como a criação de áudio-guias de acompanhamento, a ser disponibilizados nos postos do turismo
- › Dinamizar formações e ações de sensibilização e de partilha de *best practices* na assistência às pessoas com necessidades especiais, junto dos agentes turísticos

Resultados a obter

- ⊕ Inclusão
- ⊕ Bem-estar
- ⊕ Autonomia
- ⊕ Informação

Dependências e/ou principais riscos

- › Desconhecido

Entidades a envolver

- › RTA, AMAL, Associação *Accessible Portugal*, Instituto Nacional para a Reabilitação e Empresas do setor turístico

Este programa visa garantir o desenvolvimento e dinamização de soluções de suporte da rede de transportes da Região



SOLUÇÕES DE SUPORTE DE REDE DE TRANSPORTES

Programa que visa dar continuidade ao trabalho desenvolvido ao nível da mobilidade do destino, visando a interoperabilidade entre os vários meios de transportes da Região

Pilar *Smart*

- › Acessibilidade

Grau de prioridade

- › Elevada

Enquadramento temporal

- › *To be defined*

Investimento

- › Moderado

Principais linhas de atuação (não exaustivo)

- › Mapear todos os circuitos de autocarros públicos existentes na Região, integrar a rede de autocarros públicos numa aplicação móvel e identificar todas as funcionalidades a incluir na aplicação, tais como pagamento via *app* e informação a tempo real (*app* Vamus Algarve)
- › Criar um cartão digital que permite uma utilização mais eficiente e rápida dos diferentes transportes urbanos da Região (e.g. acesso a autocarros urbanos, comboios, táxis, rede de bicicletas urbanas e veículos elétricos urbanos, como motorizadas e carros): (1) identificar os transportes urbanos a incluir no cartão; (2) identificar as funcionalidades a incluir no cartão, como o pagamento via *app*, consulta de preços e notificação de promoções*
- › Criar campanhas de sensibilização junto das entidades de turismo para a promoção das iniciativas definidas
- › Divulgar as iniciativas e incentivar à sua utilização junto dos residentes e turistas
- › Monitorizar e recolher os dados referentes à utilização das aplicações móveis e à interação da população

Resultados a obter

- ⊕ Centralização da informação
- ⊕ Conectividade
- ⊕ Mobilidade
- ⊕ Digitalização

Dependências e/ou principais riscos

- › Garantir o alinhamento com o RGPD

Entidades a envolver

- › AMAL, Empresa de Transportes Públicos, Associação Empresarial dos Transportes, ANTRAL, EVA Transportes e Municípios

A *app VisitAlgarve* pretende ser o aplicativo mais completo em termos de informação turística do destino, integrando um vasto conjunto de funcionalidades



APP "VISITALGARVE"

Aplicação móvel que centraliza toda a informação turística do destino, disponível em vários idiomas, que integra várias funcionalidades de apoio aos turistas e residentes

Pilar *Smart*

- › Acessibilidade

Grau de prioridade

- › Baixa

Enquadramento temporal

- › *To be defined*

Investimento

- › Elevado

Principais linhas de atuação (não exaustivo)

- › Identificar todas as funcionalidades a incluir na aplicação, tais como: *Vamus Algarve*, *iPARK*, cartão digital dos transportes urbanos da Região, *chatbot Ask Me, We Protect, Trip Planner, Algarve à Mesa* e *Check the Place First*
- › Divulgar a seguinte informação: mapa digital de toda a Região, calendário dos eventos *off-season* e divulgação das campanhas de sensibilização ambiental e *plastic free*
- › Incluir a informação disponível no *website VisitAlgarve* na *app*
- › Criar campanhas de promoção junto do tecido empresarial da Região, de forma a incentivar os turistas a usarem a *app*
- › Divulgar a iniciativa através do *website VisitAlgarve*, assim como de outras plataformas digitais
- › Monitorizar e recolher os dados referentes à utilização da aplicação móvel e à interação dos turistas com a mesma

Resultados a obter

- ⊕ Centralização da informação ⊕ Atividade cultural
- ⊕ Conectividade das diversas atrações da Região

Dependências e/ou principais riscos

- › Assegurar uma boa resposta por parte das entidades responsáveis na operacionalização das funcionalidades que integram a *app*; Garantir o alinhamento com o RGPD

Entidades a envolver

- › RTA e Associação Turismo do Algarve (ATA)

A instalação dos ecrãs interativos ou *tablets* nos postos de turismo visa tornar a informação acessível a todos, assim como promover a igualdade e a digitalização



ECRÃS INTERATIVOS OU TABLETS NOS POSTOS DE TURISMO

Instalação de ecrãs interativos ou *tablets* nos postos de Turismo, que visam integrar diversas funcionalidades recomendadas, permitindo o acesso a informação turística, e servindo de suporte ao atendimento dos turistas por parte dos funcionários dos postos

Pilar *Smart*

- › Acessibilidade

Grau de prioridade

- › Mediana

Enquadramento temporal

- › *To be defined*

Investimento

- › Moderado

Principais linhas de atuação (não exaustivo)

- › Identificar os postos de Turismo da Região a serem abrangidos pela iniciativa
- › Identificar as funcionalidades desenvolvidas a serem incluídas nos ecrãs interativos ou *tablets*
- › Identificar e selecionar os fornecedores dos ecrãs iterativos ou *tablets*
- › Instalar os equipamentos nos postos de turismo
- › Monitorizar e recolher os dados referentes à utilização dos ecrãs e à interação dos turistas

Resultados a obter

- ⊕ Informação
- ⊕ Digitalização



Igualdade (dando oportunidade de aceder a informação relevante da Região às pessoas que não podem aceder através dos seus dispositivos)

Dependências e/ou principais riscos

- › Garantir o alinhamento com o RGPD

Entidades a envolver

- › RTA e Municípios

A criação de um *chatbot* no *website VisitAlgarve* revela-se uma mais valia para permitir o rápido esclarecimento de dúvidas aos visitantes do mesmo



CHATBOT “ASK ME”

Criação de um *chatbot* no *website VisitAlgarve* e na *app “VisitAlgarve”* que permita o rápido esclarecimento de dúvidas

Pilar *Smart*

- › Acessibilidade

Grau de prioridade

- › Mediana

Enquadramento temporal

- › *To be defined*

Investimento

- › Moderado*

Principais linhas de atuação (não exaustivo)

- › Identificar e selecionar a empresa responsável pela criação do *chatbot*
- › Definir o modelo operacional da ferramenta, decidindo se a mesma vai apenas disponibilizar informação pré-definida baseada em perguntas frequentes (FAQ), ou também dotar de um atendimento customizado
- › Incluir um espaço para que os utilizadores possam expor o seu *feedback* da ferramenta
- › Integrar o *chatbot* no *website VisitAlgarve* e na *app “VisitAlgarve”*
- › Monitorizar e recolher os dados referentes à utilização do *chatbot*

Resultados a obter

- ⊕ Informação
- ⊕ Esclarecimento
- ⊕ Suporte

Dependências e/ou principais riscos

- › Garantir o alinhamento com o RGPD

Entidades a envolver

- › RTA e ATA

A funcionalidade *We Protect* tem como principal objetivo centralizar e disponibilizar toda a informação regional necessária ao nível da Proteção Civil



WE PROTECT

Funcionalidade “*We Protect*”, presente na *app* “*VisitAlgarve*”, que centraliza toda a informação regional necessária ao nível da Proteção Civil (e.g. locais disponíveis para realizar os testes à covid-19), com o objetivo de servir não só os turistas nacionais e estrangeiros, mas também os residentes

Pilar *Smart*

- › Acessibilidade

Grau de prioridade

- › Elevada

Enquadramento temporal

- › *To be defined*

Investimento

- › Baixo

Principais linhas de atuação (não exaustivo)

- › Identificar os temas a serem abordados na funcionalidade
- › Reunir e filtrar a informação a ser disponibilizada na funcionalidade, relativamente a cada tema
- › Monitorizar e atualizar a informação disponível de acordo com as alterações que vão ocorrendo

Resultados a obter

- ⊕ Informação
- ⊕ Suporte
- ⊕ Esclarecimento
- ⊕ Centralização da informação

Dependências e/ou principais riscos

- › Garantir que a informação disponibilizada é concisa e direta, não correndo o risco de disponibilizar informação em excesso (que pode provocar o efeito contrário, levando à desinformação)

Entidades a envolver

- › RTA, ATA, Administração Regional de Saúde, AMAL, Municípios, Proteção Civil e Forças de Segurança

O Algarve Relocation Program tem como finalidade principal atrair talento jovem para a Região, assim como alimentar o desenvolvimento da sua digitalização



ALGARVE RELOCATION PROGRAM

Programa que oferece aos talentos jovens vencedores do programa (não residentes na Região do Algarve) uma oportunidade de experimentar a vida algarvia com um pacote de relocalização gratuita por um número limitado de meses. O programa oferece orientação, formação e apresentação a redes empresariais locais, com o principal objetivo de atrair talento jovem e alimentar o desenvolvimento da digitalização na Região

Pilar Smart

- › Acessibilidade

Grau de prioridade

- › Muito baixa

Enquadramento temporal

- › *To be defined*

Investimento

- › Elevado

Principais linhas de atuação (não exaustivo)

- › Definir as fases de recrutamento do programa e os critérios de seleção dos candidatos, assim como o número máximo de vencedores
- › Reunir com as entidades parceiras e definir um plano para o programa (e.g. alojamento, formações, emprego, etc)
- › Acompanhar os jovens vencedores ao longo de toda a duração do programa
- › Solicitar o *feedback* dos participantes ao longo e no término do programa
- › Identificar os pontos de melhoria do programa e adaptar o mesmo na edição do ano seguinte

Resultados a obter

- ⊕ Oportunidades
- ⊕ Digitalização
- ⊕ Talento jovem
- ⊕ População ativa

Dependências e/ou principais riscos

- › Assegurar que são agilizadas todas as condições para manter os participantes a viver no Algarve, de forma a garantir que o objetivo do programa é atingido

Entidades a envolver

- › RTA, ANJE, Universidade do Algarve, Associações Empresariais do setor, Algarve *Evolution*, Algarve STP, Escolas Profissionais do Turismo e IEFP

O programa tem como principal objetivo integrar os residentes com a indústria turística da Região, assim como melhorar a experiência turística dos visitantes



MEET THE LOCALS

Programa que promove o envolvimento ativo dos residentes no turismo do Algarve. Uma vez registados na plataforma, ambos os turistas e residentes estão aptos para iniciar a partilha de experiência e conhecimento. De acordo com o número de conexões e com o *feedback* recebido por parte dos turistas, os residentes acumulam pontos que são posteriormente convertidos em promoções no comércio local aderente

Pilar Smart

- › Sustentabilidade

Grau de prioridade

- › Muito baixa

Enquadramento temporal

- › *To be defined*

Investimento

- › Baixo

Principais linhas de atuação (não exaustivo)

- › Criar uma plataforma digital que permita o registo dos utilizadores como residentes ou turistas, assim como a criação de um perfil
- › Desenvolver a plataforma de forma a criar um espaço de partilha de experiências e conhecimento entre os utilizadores
- › Criar um espaço destinado a receber *feedback* por parte dos utilizadores turistas sobre os utilizadores residentes com quem tenham contactado
- › Desenvolver a funcionalidade de acumulação de pontos na plataforma para os utilizadores residentes, com base no número de conexões e *feedback* recebido, que serão convertidos em promoções no comércio local
- › Reunir com o comércio local da Região, divulgar a iniciativa e incentivar à sua adesão
- › Monitorizar a plataforma para a recolha de dados e para controlo de segurança

Resultados a obter

- ⊕ Melhoria da experiência turística
- ⊕ *Engagement* por parte dos turistas e residentes

Dependências e/ou principais riscos

- › Garantir a segurança da plataforma, através de um triagem inicial dos utilizadores; Garantir o alinhamento com o RGPD

Entidades a envolver

- › RTA, ACRAL e Associações Empresariais do setor

Esta iniciativa pretende promover o *cross-selling* e a coesão territorial da Região, através da oferta de *packs* que integram diversas experiências e produtos turísticos



PACKS DE MÚLTIPLAS EXPERIÊNCIAS

Criação de *packs* de múltiplas experiências a vivenciar no Algarve, a incluir num cartão turístico da Região, que pretende fomentar o *cross-selling* entre as várias experiências e produtos turísticos (e diferentes *stakeholders*), assim como integrar com a rede de transportes públicos do destino

Pilar Smart

- › Cultura, Património, Criatividade e Inovação

Grau de prioridade

- › Mediana

Enquadramento temporal

- › *To be defined*

Investimento

- › Moderado

Principais linhas de atuação (não exaustivo)

- › Identificar as experiências, assim como as produtos turísticos a incluir nos diversos *packs*
- › Reunir com as entidades responsáveis das várias experiências e produtos turísticos, assim como dos transportes públicos da Região
- › Definir potenciais funcionalidades/ofertas a incluir nos *packs* criados (e.g. experiências exclusivas, descontos, oportunidades de acesso prioritário, etc)
- › Aferir o interesse desta oferta junto de potenciais turistas, através do lançamento de um estudo de viabilidade da criação dos *packs*
- › Definir modelos de *pricing* e comissionamento dos *packs*
- › Incluir os *packs* no respetivo cartão turístico do Algarve e **definir a estratégia de comunicação dos mesmos**
- › Monitorizar e recolher os dados referentes à compra dos *packs*

Resultados a obter

- ⊕ Colaboração
- ⊕ *Cross-selling*

Dependências e/ou principais riscos

- › Aferir, através do teste de viabilidade, se o interesse dos turistas converge para a criação dos *packs* de múltiplas experiências distintas ou apenas para ofertas temáticas; Garantir o alinhamento com o RGPD

Entidades a envolver

- › RTA, Municípios, Associações Empresariais do setor, Direção Regional da Cultura e Empresa de Transportes Públicos

Este programa visa dar continuidade aos programas de eventos *off-season* realizados anteriormente, estimulando a inovação e a cultura da Região



PROGRAMA DE EVENTOS *OFF-SEASON*

Criação de um programa que promove a continuidade de eventos de cariz inovador e ligados à cultura e ao património local da Região, de forma coesa e descentralizada, realizados em época baixa

Pilar *Smart*

- › Cultura, Património, Criatividade e Inovação

Grau de prioridade

- › Elevada

Enquadramento temporal

- › *To be defined*

Investimento

- › Elevado

Principais linhas de atuação (não exaustivo)

- › Mapear um conjunto de eventos inovadores *off-season* (exemplos: (1) espetáculos de luz e mapeamentos de projeção em pontos turísticos e culturais da Região; (2) peças de teatro a decorrer em vários pontos da Região; (3) festival de música anual, com a instalação de vários palcos pelos centros históricos das cidades, com vários concertos a decorrer em simultâneo; (4) rotas gastronómicas; (5) *workshops* de criação de *cocktails* customizados com produtos típicos da Região)
- › Utilizar as novas tendências ao nível do Turismo (e.g. Turismo Criativo, Turismo de Saúde e Bem-estar, Turismo de Natureza, etc) como base à criação dos eventos *off-season* direcionados a estas audiências
- › Definir o calendário dos eventos, assim como os pontos turísticos e culturais onde se irão realizar os mesmos
- › Integração do calendário de eventos *off-season* na *app VisitAlgarve*
- › Divulgar a iniciativa junto da população e dos turistas

Resultados a obter

- ⊕ Oferta turística ⊖ Sazonalidade
- ⊕ Autenticidade

Dependências e/ou principais riscos

- › Desconhecido

Entidades a envolver

- › RTA, Municípios, Associações Empresariais do setor e Direção Regional da Cultura

A funcionalidade *Trip Planner* permite aos turistas planearem a sua viagem de acordo com os seus interesses e necessidades, apresentando roteiros customizados

TRIP PLANNER

Otimização e customização da oferta *Travel Planner* já existente, através da criação da funcionalidade "*Trip Planner*", a incluir na *app "VisitAlgarve"*, que cria programas/roteiros turísticos customizados para cada tipo de turista, através do preenchimento de um conjunto de perguntas, criando sinergias entre os vários produtos turísticos da Região

Pilar Smart

- › Cultura, Património, Criatividade e Inovação

Grau de prioridade

- › Mediana

Enquadramento temporal

- › *To be defined*

Investimento

- › Moderado

Principais linhas de atuação (não exaustivo)

- › Realizar um levantamento de todos os produtos/experiências turísticas algarvias
- › Criar um breve questionário, constituído por um conjunto de perguntas e respetivas opções de seleção como resposta, que será disponibilizado aos turistas (no momento da pesquisa pelos programas/roteiros), de forma a que a oferta proposta seja customizada e de acordo com os interesses e necessidades de cada um
- › Criar diversos programas/roteiros turísticos consoante as opções de seleção existentes como resposta
- › Integrar a funcionalidade "*Trip Planner*" na *app "VisitAlgarve"* e na página "*Travel Planner*" presente no website "*VisitAlgarve*"
- › Divulgar a iniciativa junto dos turistas

Resultados a obter

- ⊕ Planeamento
- ⊕ *Cross-selling*
- ⊕ Coesão Territorial

Dependências e/ou principais riscos

- › Promover a coesão territorial através da criação de roteiros que incentivem a visita aos centros rurais da Região

Entidades a envolver

- › RTA e ATA

A funcionalidade Algarve à Mesa visa centralizar a informação sobre a restauração da Região, assim como promover os negócios locais



ALGARVE À MESA

Funcionalidade “Algarve à Mesa”, presente na *app* “*VisitAlgarve*”, que permite aos turistas e residentes consultar os restaurantes existentes na Região. A *app* apresenta diversos filtros, permitindo aos utilizadores encontrarem o restaurante ideal que se enquadra nas suas preferências, assim como fazer reservas

Pilar Smart

- › Cultura, Património, Criatividade e Inovação

Grau de prioridade

- › Mediana

Enquadramento temporal

- › *To be defined*

Investimento

- › Baixo

Principais linhas de atuação (não exaustivo)

- › Divulgar a iniciativa junto dos negócios de restauração locais, incentivando os mesmos a participar no projeto
- › Reunir junto dos restaurantes parceiros a informação necessária a incluir na *app*
- › Operacionalizar um sistema de reservas para ser implementado em cada restaurante aderente
- › Incluir a iniciativa na *app* “*VisitAlgarve*”
- › Divulgar a iniciativa junto dos residentes e dos turistas
- › Monitorizar e recolher os dados referentes à utilização da aplicação móvel

Resultados a obter

- ⊕ Colaboração
- ⊕ Centralização da informação
- ⊕ Promoção dos negócios locais

Dependências e/ou principais riscos

- › Garantir a atualização da informação disponibilizada na *app* e a eficiência do sistema de reservas; Garantir o alinhamento com o RGPD

Entidades a envolver

- › RTA, ATA, Municípios e Associações Empresariais do setor

O investimento de edifícios antigos em espaços criativos e de *coworking* não só promove a criatividade da Região, como a reabilitação da mesma



TRANSFORMAR O ALGARVE

Programa de transformação de edifícios antigos do Algarve em centros criativos e espaços de *coworking*

Pilar *Smart*

- › Cultura, Património, Criatividade e Inovação

Grau de prioridade

- › Muito baixa

Enquadramento temporal

- › *To be defined*

Investimento

- › Elevado

Principais linhas de atuação (não exaustivo)

- › Realizar um levantamento de edifícios públicos antigos com potencial de reabilitação na Região do Algarve
- › Identificar e selecionar as empresas responsáveis pela reabilitação dos edifícios
- › Planear a transformação dos edifícios em diferentes espaços (e.g. centros criativos e espaços de *coworking*)
- › Divulgar os novos espaços junto dos residentes e turistas

Resultados a obter

- ⊕ Reabilitação
- ⊕ Criatividade

Dependências e/ou principais riscos

- › Desconhecido

Entidades a envolver

- › Municípios, Associações do setor imobiliário, Universidade do Algarve e ANJE

A campanha visa diminuir o impacto ambiental e aumentar a qualidade de vida dos residentes, sensibilizando os turistas sobre a importância da proteção ambiental



PROGRAMA #RESPECTALGARVE

Programa “#RespectAlgarve” que visa reforçar as campanhas de sensibilização ambiental na Região, que têm como finalidade de sensibilizar os turistas a comportarem-se de forma responsável no destino, respeitando o ambiente, as paisagens, a arte e os habitantes locais da Região

Pilar Smart

- › Sustentabilidade

Grau de prioridade

- › Elevada

Enquadramento temporal

- › *To be defined*

Investimento

- › Baixo

Principais linhas de atuação (não exaustivo)

- › Definir os objetivos das campanhas, assim como o conteúdo a ser divulgado
- › Divulgar as campanhas através de suporte físico e digital
- › Reunir com os negócios locais para divulgarem, em suporte físico (e digital, caso tenham redes sociais), o conteúdo das campanhas
- › Divulgar o conteúdo das campanhas através do *website VisitAlgarve*, nas redes sociais e na *app VisitAlgarve*
- › Definir a periodicidade das publicações, assim como o conteúdo a ser partilhado

Resultados a obter

- ⊕ Sensibilização à proteção ambiental
- ⊖ Impacto ambiental ⊕ Qualidade de vida

Dependências e/ou principais riscos

- › Desconhecido

Entidades a envolver

- › RTA e ATA

Esta iniciativa tem como principal objetivo reduzir o impacto ambiental, através de uma rede de sensores e câmaras que monitorizam a qualidade ambiental



MONITORIZAÇÃO DA QUALIDADE AMBIENTAL

Rede de sensores e câmaras que permite a recolha de informação acerca da qualidade do ar, poluição ambiental, ruído e outros fatores nocivos, de forma a monitorizar a qualidade ambiental e garantir a melhoria da sustentabilidade da Região

Pilar *Smart*

- › Sustentabilidade

Grau de prioridade

- › Elevada

Enquadramento temporal

- › *To be defined*

Investimento

- › Elevado

Principais linhas de atuação (não exaustivo)

- › Definir, juntos dos vários municípios da Região, os locais estratégicos para a instalação dos sensores e câmaras
- › Lançar um concurso público para a instalação de uma rede de sensores e câmaras pela Região
- › Instalar os sensores e câmaras nos vários municípios, de modo a obter uma cobertura espacial da Região
- › Monitorizar e analisar os dados recolhidos pelos sensores e câmaras

Resultados a obter

- ⊕ Monitorização da sustentabilidade do destino
- ⊖ Impacto ambiental

Dependências e/ou principais riscos

- › Criar um Centro de Comandos que gere, analisa e monitoriza o desenvolvimento sustentável do destino, através dos dados recolhidos pelos sensores e câmaras (iniciativa recomendada); Garantir o alinhamento com o RGPD

Entidades a envolver

- › RTA, AMAL, CCDR, Universidade do Algarve, APA e Municípios

Esta iniciativa surge com a necessidade de dinamizar o Observatório Regional para o Turismo Sustentável



OBSERVATÓRIO REGIONAL PARA O TURISMO SUSTENTÁVEL

Dinamização do Observatório Regional para o Turismo Sustentável, que visa estudar, analisar e monitorizar o desempenho turístico do destino nas áreas da sustentabilidade económica, social e ambiental

Pilar *Smart*

- › Sustentabilidade

Grau de prioridade

- › Elevada

Enquadramento temporal

- › *To be defined*

Investimento

- › Elevado

Principais linhas de atuação (não exaustivo)

- › Discutir um conjunto de *KPIs*/indicadores de performance
- › Recolher os dados necessários para os estudos a relacionar no Observatório, junto do Centro de Controlo de Dados do Algarve
- › Identificar um conjunto de análises e estudos a serem realizados através dos dados recolhidos
- › Desenhar um leque de ações a serem tomadas com base nos dados recolhidos e análises realizadas
- › Discutir a possibilidade dos dados e análises realizadas serem disponibilizadas ao tecido empresarial local e aos residentes

Resultados a obter

- ⊕ Qualidade de vida ⊕ Gestão centralizada
- ⊕ Desenvolvimento sustentável do destino

Dependências e/ou principais riscos

- › Garantir uma conexão do Observatório ao Centro de Controlo de Dados

Entidades a envolver

- › RTA, AMAL, CCDR, Universidade do Algarve, Associações do setor, ANA Aeroportos de Portugal e INE

A “*Check the Place First*” pretende servir de apoio à tomada de decisão dos utilizadores, disponibilizando informação sobre a carga turística de diversos locais



CHECK THE PLACE FIRST

Funcionalidade presente na *app “VisitAlgarve”*, que disponibiliza informação em tempo real da carga turística nos diversos pontos turísticos da Região, incentivando os visitantes a procurar os locais com baixa carga turística

Pilar Smart

- › Sustentabilidade

Grau de prioridade

- › Elevada

Enquadramento temporal

- › *To be defined*

Investimento

- › Moderado

Principais linhas de atuação (não exaustivo)

- › Mapear os pontos turísticos a serem abrangidos pela iniciativa
- › Instalar tecnologias nos pontos turísticos selecionados que permitam a recolha de informação, em tempo real, do fluxo de turistas
- › Garantir que a carga turística dos pontos selecionados são atualizados, em tempo real, na aplicação
- › Integrar a funcionalidade “*Check the Place First*” na *app “VisitAlgarve”*
- › Avaliar a integração da funcionalidade no *website VisitAlgarve*
- › Divulgar a iniciativa junto dos turistas e residentes

Resultados a obter

- ⊕ Melhoria da experiência turística
- ⊖ Carga turística

Dependências e/ou principais riscos

- › Instalar tecnologias nos pontos turísticos selecionados que permitam a recolha de informação, em tempo real, do fluxo de turistas (iniciativa recomendada); Garantir o alinhamento com o RGPD

Entidades a envolver

- › RTA, AMAL, Municípios e Entidades responsáveis pela gestão das atrações culturais

A iniciativa Edifícios Inteligentes tem como objetivo tornar os edifícios da Região autossuficientes e com maior eficiência na gestão energética



EDIFÍCIOS INTELIGENTES

Foco na criação de edifícios autossuficientes e com maior eficiência na gestão energética e hídrica (edifícios inteligentes), nomeadamente com recurso a processos automatizados e tecnológicos que permitem a autonomia dos mesmos

Pilar *Smart*

- › Sustentabilidade

Grau de prioridade

- › Baixa

Enquadramento temporal

- › *To be defined*

Investimento

- › Elevado

Principais linhas de atuação (não exaustivo)

- › Formar e capacitar recursos com competências nesta área, com o intuito de prestar apoio à criação de edifícios inteligentes
- › Substituir a iluminação existente nos edifícios para iluminação LED (idealmente com capacidade sensorial, para detetar a presença de pessoas)
- › Instalar sistemas para otimizar a utilização de água nos edifícios
- › Instalar postos de carregamento para veículos elétricos junto/com ligação direta aos edifícios
- › Instalar painéis fotovoltaicos no topo dos edifícios
- › Adotar sistemas de reutilização de resíduos
- › Sensibilização para a adoção de edifícios inteligentes junto do tecido empresarial da Região

Resultados a obter

- ⊕ Eficiência ambiental e capacidade funcional dos edifícios
- ⊖ Impacto ambiental

Dependências e/ou principais riscos

- › Desconhecido

Entidades a envolver

- › RTA, ATA, AMAL e Associações Empresariais do setor

A descarbonização das frotas da Região do Algarve tem como principal finalidade reduzir o impacto ambiental nocivo e fomentar a mobilidade sustentável



DESCARBONIZAÇÃO DAS FROTAS

Substituição progressiva das frotas, públicas e privadas, da Região por veículos elétricos ou híbridos*

Pilar *Smart*

- › Sustentabilidade

Grau de prioridade

- › Elevada

Enquadramento temporal

- › *To be defined*

Investimento

- › Elevado

Principais linhas de atuação (não exaustivo)

- › Definir o orçamento disponível para a descarbonização
- › Definir um horizonte temporal para a descarbonização
- › Mapear, de acordo com o orçamento disponível, os transportes públicos a sofrer a descarbonização
- › Avaliar o impacto ambiental da descarbonização dos transportes selecionados
- › Divulgar os resultados obtidos, de forma a incentivar os residentes e os turistas a deslocarem-se em transportes públicos e, preferencialmente, naqueles que são elétricos ou híbridos
- › Ações de sensibilização junto do tecido empresarial da Região para a substituição progressiva das suas frotas por veículos elétricos ou híbridos

Resultados a obter

- ⊕ Qualidade de vida
- ⊕ Mobilidade sustentável
- ⊖ Impacto ambiental

Dependências e/ou principais riscos

- › Desconhecido

Entidades a envolver

- › RTA, ATA, AMAL, Associações Empresariais do setor e Municípios

O *Algarve Smart Lights* visa tornar os vários pontos de iluminação inteligentes, incentivando à poupança energética



ALGARVE SMART LIGHTS

Implementação do sistema de luzes públicas inteligente por toda a Região algarvia, procedendo à instalação de sensores e substituição por lâmpadas LED

Pilar *Smart*

- › Sustentabilidade

Grau de prioridade

- › Mediana

Enquadramento temporal

- › *To be defined*

Investimento

- › Moderado

Principais linhas de atuação (não exaustivo)

- › Identificar os postos de iluminação e as zonas a serem abrangidas pelo *upgrade*
- › Contactar e levantar potenciais parceiros para a implementação desta tecnologia (e.g. Vodafone e *Phillips*)
- › Proceder à instalação dos sensores e à substituição da iluminação por LED
- › Formar uma equipa responsável pela manutenção dos vários equipamentos
- › Monitorizar os dados recolhidos e os benefícios atingidos

Resultados a obter

- ⊕ Poupança na fatura energética
- ⊖ Impacto ambiental

Dependências e/ou principais riscos

- › Os dados recolhidos através dos sensores serão geridos, analisados e monitorizados pelo Centro de Comandos de Controlo do Desenvolvimento Sustentável; Garantir o alinhamento com o RGPD

Entidades a envolver

- › AMAL e Municípios

A iniciativa *Smart Bins* tem como objetivo a instalação de sensores de monitorização da capacidade dos contentores do lixo, de modo a otimizar as rotas de recolha



ALGARVE SMART BINS

Implementação do sistema de caixotes do lixo inteligentes por toda a Região algarvia, procedendo à instalação de sensores para monitorização da capacidade dos contentores do lixo, de forma a otimizar as rotas de recolha de resíduos municipais

Pilar *Smart*

- › Sustentabilidade

Grau de prioridade

- › Mediana

Enquadramento temporal

- › *To be defined*

Investimento

- › Moderado

Principais linhas de atuação (não exaustivo)

- › Identificar e selecionar os fornecedores de contentores de lixo inteligentes
- › Planear o número de contentores de lixo inteligentes a instalar na Região, por um período de tempo a definir
- › Proceder à instalação dos contentores de lixo inteligentes
- › Formar e qualificar os recursos necessários para manutenção dos equipamentos
- › Monitorizar os dados recolhidos pelos sensores instalados nos contentores
- › Proceder à otimização das rotas de recolha de resíduos municipais

Resultados a obter

- ⊕ Otimização das rotas de recolha de resíduos municipais
- ⊖ Impacto ambiental

Dependências e/ou principais riscos

- › Os dados recolhidos através dos sensores serão geridos, analisados e monitorizados pelo Centro de Comandos de Controlo do Desenvolvimento Sustentável

Entidades a envolver

- › AMAL, Municípios e ALGAR

O Programa *Plastic Free* visa caminhar para um Algarve mais sustentável, através da redução progressiva do consumo do plástico na Região



PROGRAMA *PLASTIC FREE*

Criação de ações de sensibilização de redução do consumo de plástico de uso único e de sobreembalamento dos produtos, junto dos residentes e tecido empresarial da Região

Pilar *Smart*

- › Sustentabilidade

Grau de prioridade

- › Elevada

Enquadramento temporal

- › *To be defined*

Investimento

- › Baixo

Principais linhas de atuação (não exaustivo)

- › Definir o conteúdo a ser divulgado nas diversas ações de sensibilização
- › Divulgar as campanhas através de suporte físico e digital
- › Reunir com os negócios locais para divulgarem, em suporte físico (e digital, caso tenham redes sociais), o conteúdo das campanhas
- › Divulgar o conteúdo das campanhas através do *website VisitAlgarve*, nas redes sociais e na *app VisitAlgarve*
- › Definir a periodicidade das publicações, assim como o conteúdo a ser partilhado
- › Ações de sensibilização junto do tecido empresarial da Região para a adoção do *ecodesign* dos seus produtos

Resultados a obter

- ⊕ Promoção da Sustentabilidade
- ⊖ Impacto ambiental

Dependências e/ou principais riscos

- › Desconhecido

Entidades a envolver

- › RTA, ATA e Sociedade Ponto Verde

Apesar da existência de um sistema de rega inteligente em certos locais da Região, torna-se importante estender o seu uso a todos municípios do Algarve



ALGARVE SMART IRRIGATION SYSTEM

Implementação do sistema de rega inteligente por toda a Região algarvia, alavancando os exemplos Infralobo e Infraquinta, que permite a configuração da rega de forma remota, assim como a monitorização e controlo, em tempo real, de fugas ou ruturas

Pilar Smart

- › Sustentabilidade

Grau de prioridade

- › Elevada

Enquadramento temporal

- › *To be defined*

Investimento

- › Elevado

Principais linhas de atuação (não exaustivo)

- › Identificar os pontos de rega onde se pretende proceder à instalação do sistema de rega inteligente
- › Identificar e selecionar as empresas responsáveis pelo fornecimento do sistema
- › Envolver o setor do golfe na utilização de um sistema de rega inteligente
- › Proceder à instalação do sistema
- › Formar e qualificar os recursos necessários para manutenção dos equipamentos
- › Monitorizar os dados recolhidos pelos sensores/tecnologias instaladas nos pontos de rega

Resultados a obter

- ⊕ Controlo
- ⊖ Desperdício

Dependências e/ou principais riscos

- › Desconhecido

Entidades a envolver

- › AMAL, Águas do Algarve, Municípios, Associações Empresariais do setor e Associação de regantes e beneficiários

Esta iniciativa tem como principal objetivo monitorizar e controlar as perdas de água na rede, através de um sistema inovador e totalmente digitalizado



MONITORIZAÇÃO E CONTROLO ATIVO DAS PERDAS DE ÁGUA NA REDE

Criação de um sistema remoto que permite assegurar a deteção, controlo e monitorização ativo de perdas de água da rede de abastecimento, principalmente onde se estima que haja grandes desperdícios de água associada

Pilar *Smart*

- › Sustentabilidade

Grau de prioridade

- › Elevada

Enquadramento temporal

- › *To be defined*

Investimento

- › Elevado

Principais linhas de atuação (não exaustivo)

- › Identificar os locais onde ocorrem os grandes desperdícios de água*
- › Identificar e seleccionar as empresas que desenvolvem e instalam os sistemas inovadores de deteção, controlo e monitorização de perdas de água, em tempo real
- › Instalar o sistema de deteção, controlo e monitorização de perdas de água
- › Integrar a gestão inteligente da rede de abastecimento de água com todos os outros elementos que constituem a rede inteligente de dados
- › Monitorizar os dados recolhidos pelas tecnologias instaladas na rede
- › Monitorizar o estado quantitativo e qualitativo das massas de água subterrâneas e superficiais, recorrendo a tecnologias de comunicação remotas e inteligentes

Resultados a obter

- ⊕ Eficiência operacional
- ⊕ Informação em tempo real
- ⊕ Promoção da sustentabilidade

Dependências e/ou principais riscos

- › Desconhecido

Entidades a envolver

- › AMAL, Águas do Algarve, APA – ARH Algarve, Municípios, empresas responsáveis pelo abastecimento de água em baixa (e.g. FAGAR) e empresas concessionárias