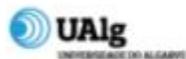




# rida

Região  
Inteligente  
Algarve

Parceiros :



Cofinanciado por :



**Deloitte.**

## PLANO DE AÇÃO

### Projeto *Smart Destination* Algarve

**DEZEMBRO DE 2021**

Projeto



Parceiro



Cofinanciado por



UNIÃO EUROPEIA  
Fundo Social Europeu



# Índice

- 1 Principais conclusões**  
Sumário executivo das principais conclusões
- 2 *Overview* das Iniciativas *Smart* a implementar**  
*Overview* das iniciativas *Smart* a implementar por pilar e respetiva alavanca, assim como da plataforma *Smart* Algarve que agrega diversas iniciativas identificadas
- 3 Calendário de implementação das Iniciativas *Smart***  
Definição do horizonte temporal de implementação de cada iniciativa *Smart*, tendo em conta o seu grau de priorização
- 4 Modelo de Governo e de Funcionamento**  
Definição do Modelo de Governo, seus intervenientes e respetivas ligações
- 5 Anexos Técnicos**  
Princípios e notas introdutórias do Regulamento Geral de Proteção de Dados



An aerial photograph of a coastal city at sunset. The sky is a warm, golden orange. 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 white buildings with red-tiled roofs, swimming pools, and a central circular structure. The city extends inland from the beach, with numerous residential buildings and greenery. The overall scene is bathed in the soft light of the setting sun.

1.

# Principais conclusões

# 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



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**

---

# 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)

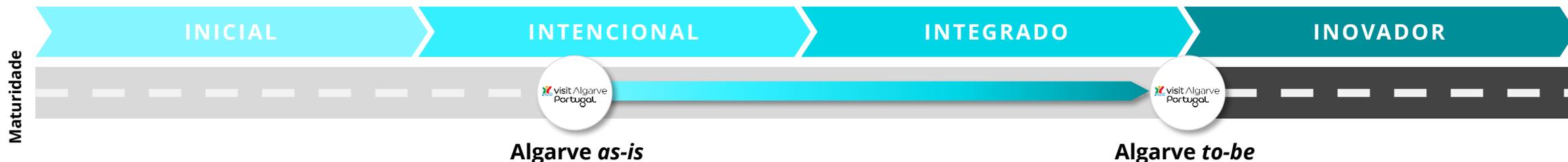
TOTAL = 39 INICIATIVAS SUGERIDAS

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

# Tendo em consideração a implementação das iniciativas recomendadas, o Algarve poderá elevar o seu nível de maturidade para a transição de Integrado-Inovador

## FRAMEWORK DELOITTE DE MATURIDADE PARA SMART DESTINATIONS



	Algarve as-is	Algarve to-be
<b>Características</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>❌ Iniciativas <i>ad hoc</i> dispersas por várias entidades</li> <li>❌ Iniciativas impulsionadas por projetos isolados e pelo desenvolvimento de novas tecnologias</li> <li>❌ Iniciativas de carácter experimental</li> <li>❌ Dados recolhidos são guardados em sistemas diferentes, sem integração e consulta em <i>real time</i></li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✅ Existência de uma visão e estratégia integrada do destino e dos seus produtos e ofertas turísticas e integração da cultura e património natural na <i>customer journey</i></li> <li>✅ Existência de um portfólio de projetos transversais a várias entidades do setor</li> <li>✅ Participação e dinamização de redes de colaboração para desenvolvimento do produto turístico</li> <li>✅ Dados recolhidos de forma automatizada e combinados para uma análise mais holística do destino</li> <li>✅ Medição dos benefícios e impactos das iniciativas desenvolvidas na qualidade de vida dos residentes e na sustentabilidade do destino</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>❌ Aparecimento de iniciativas e ofertas transversais a várias entidades, mas ainda de forma oportunista</li> <li>❌ Algumas iniciativas vão além da fase piloto</li> <li>❌ Algumas iniciativas <i>ad hoc</i> promovem a cultura e património natural na jornada do turista</li> <li>✅ Dados começam a ser reutilizados numa pequena escala para alimentar soluções inteligentes e <i>data analytics</i></li> <li>✅ Integração da tecnologia nos produtos e ofertas turísticas de forma mais consistente e extensiva</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➢ O destino é capaz de agir de forma proactiva, rápida e eficaz em relação às inovações que impactam a vida dos turistas e residentes</li> <li>➢ Utilização das indústrias criativas para criar produtos e experiências turísticas inovadoras</li> <li>➢ Utilização de todo o potencial das redes de recolha e tratamento de dados para o desenvolvimento do Turismo</li> <li>➢ Forte orientação dos serviços e ofertas centrados no turista, estando estes acessíveis a todos, independentemente das suas condições</li> <li>➢ O Turismo é desenvolvido tendo por base a sustentabilidade do destino em todas as suas vertentes</li> <li>➢ Monitorização constante de indicadores e cultura de melhoria contínua</li> </ul>



2.

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

# 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 burocracias** que dificultam 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 praia e mar e *golf*)

## 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 **as burocracias existentes no desenvolvimento *Smart* do destino**, assim como **aumentar a taxa de aprovação de iniciativas *Smart*** e o **financiamento** disponível

# As 39 iniciativas *Smart* recomendadas para o Algarve foram agrupadas pelos 4 pilares a que correspondem na visão *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 **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**

# 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 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 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 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

# 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***

# 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

**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

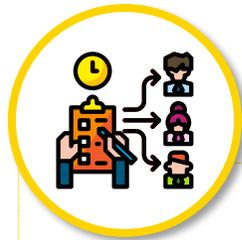
- › Monitorização da qualidade ambiental
- › Observatório Regional para o Turismo Sustentável
- › *Check the Place First*
- › *Algarve Smart Lights*
- › *Algarve Smart Bins*
- › *Algarve Smart Irrigation System*
- › Monitorização e controlo ativo das perdas de água na rede

# 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



GESTOR DO DESTINO

## 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



3.

**Calendário de  
implementação  
das iniciativas  
*Smart***

# De acordo com a prioridade de cada iniciativa, propomos o seguinte calendário para a sua implementação

## TRANSFORMAÇÃO DIGITAL

#	Anos	2022	2023	2024	2025	≥ 2026
1	CCD Algarve – Centro de Controlo de Dados	█				
2	Smart Traffic – Rede de sensores & Sinalização inteligente		█			
3	iPark – Informação em tempo real de lugares estacionamento			█		
4	Formar o Turismo – Workshops e formações	█				
5	Soluções Tecnológicas – Carga turística e Segurança		█			
6	Open Data Platform – Plataforma de partilha inteligente		█			
7	Melhorar a experiência turística		█			
8	Rede wifi	█				
9	iVisit – Realidade Virtual e Aumentada			█		
10	Beacons e qr codes			█		
11	Chatbot “We help”				█	
12	Promoção de iniciativas de inovação	█				
13	Plataformas online de promoção e comercialização	█				
14	Website e redes sociais VisitAlgarve		█			

# De acordo com a prioridade de cada iniciativa, propomos o seguinte calendário para a sua implementação

## ACESSIBILIDADE

#	Anos	2022	2023	2024	2025	≥ 2026
1	Um Algarve Mais Acessível e Inclusivo	■				
2	Soluções de Suporte de Redes de Transportes	■				
3	App "VisitAlgarve" - Centralização de toda a informação turística no destino		■			
4	Ecrãs interativos ou <i>tablets</i> nos postos de turismo	■				
5	Chatbot "Ask Me" no website <i>VisitAlgarve</i>			■		
6	<i>We Protect</i> - Centralização de informação regional ao nível da Proteção Civil		■			
7	<i>Algarve Relocation Program</i> - Programa de realocação de talento jovem					■
8	<i>Meet the locals</i> - Plataforma que permite o envolvimento de turistas e residentes					■

# De acordo com a prioridade de cada iniciativa, propomos o seguinte calendário para a sua implementação

## CULTURA, PATRIMÓNIO, CRIATIVIDADE E INOVAÇÃO

#	Anos	2022	2023	2024	2025	≥ 2026
1	<i>Packs de múltiplas experiências</i>					
2	<i>Programa Eventos Off-season</i>					
3	<i>Trip Planner - Criação de programas/roteiros customizados</i>					
4	<i>Algarve à Mesa - Consultar e reservar restaurantes da Região</i>					
5	<i>Transformar o Algarve - Centros criativos e espaços de <i>coworking</i></i>					

# De acordo com a prioridade de cada iniciativa, propomos o seguinte calendário para a sua implementação

## SUSTENTABILIDADE

#	Anos	2022	2023	2024	2025	≥ 2026
1	Programa de sensibilização “#RespectAlgarve”	█				
2	Monitorização da qualidade ambiental		█			
3	Observatório Regional para o Turismo Sustentável	█				
4	Check the place first – Disponibilização do fluxo de turistas			█		
5	Criação de Edifícios Inteligentes				█	
6	Descarbonização das Frotas	█				
7	Algarve Smart Lights - Sistema de luzes públicas inteligente			█		
8	Algarve Smart Bins - Sistema de caixotes do lixo inteligentes			█		
9	Algarve Smart Irrigation System – Sistema de rega inteligente		█			
10	Monitorização e controlo ativo das perdas de água na rede		█			
11	Programa Plastic Free	█				



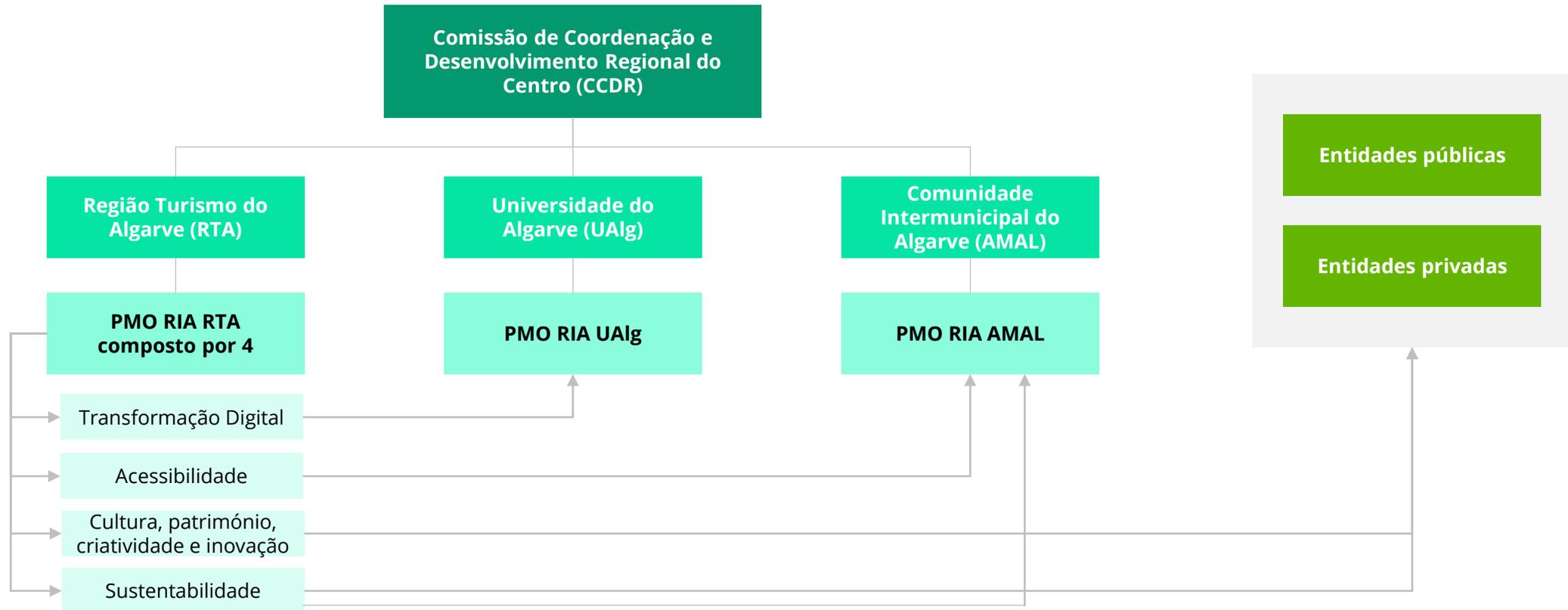
4.

**Modelo de  
Governo e de  
Funcionamento**

# Propõe-se a criação de *task forces* de implementação por cada um dos 4 pilares da *Smart Algarve*

## MODELO DE GOVERNO REGIONAL RIA

Para discussão



# O modelo de funcionamento passará pela integração do PMO RIA RTA com as *Task forces* destino inteligente para cada pilar da Visão *Smart*

## MODELO DE FUNCIONAMENTO

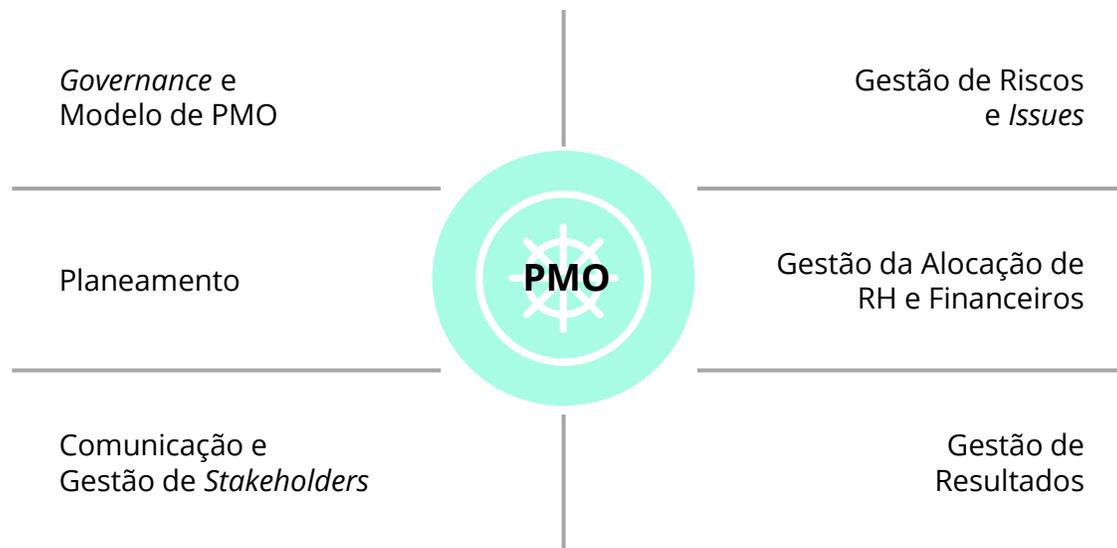


# O PMO proposto para a RTA agrega as valências “clássicas” de gestão de programa, complementado com *expertise* relativo a cada pilar da visão *Smart* (1/2)

## MODELO DE FUNCIONAMENTO

### Principais responsabilidades por componente

#### Competências técnicas de gestão de programa



#### Competências funcionais específicas

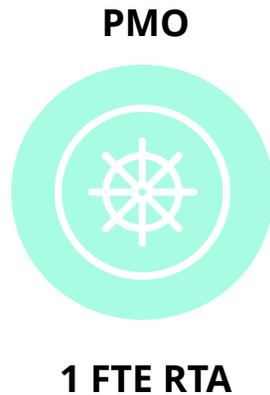
-  *Expertise* em Transformação Digital – Universidade do Algarve (UAlg)
-  *Expertise* em Acessibilidade – Comunidade Intermunicipal do Algarve (AMAL)
-  *Expertise* em Cultura, Património, Criatividade e Inovação – Municípios, Direção Regional da Cultura
-  *Expertise* em Sustentabilidade – Comunidade Intermunicipal do Algarve (AMAL)

# O PMO proposto para a RTA agrega as valências “clássicas” de gestão de programa, complementado com *expertise* relativo a cada pilar da visão *Smart* (2/2)

## MODELO DE FUNCIONAMENTO

*Estimativa de recursos necessários: 3 recursos a full-time*

### Competências técnicas de gestão de programa



### Competências funcionais específicas

**0,7 FTE RTA**



*Expertise em Transformação Digital*

**0,3 FTE RTA**



*Expertise em Acessibilidade*

**0,4 FTE RTA**



*Expertise em Cultura, Património, Criatividade e Inovação*

**0,6 FTE RTA**



*Expertise em Sustentabilidade*

# São 6 as competências técnicas de gestão de programa a adotar no PMO proposto, cada uma com as respetivas atividades e *outputs*

## DETALHE PMO



### Governance e Modelo de PMO

Planeamento

Comunicação e Gestão de Stakeholders

Gestão de Riscos e Issues

Gestão da Alocação de RH e financeiros

Gestão de Resultados

### PRINCIPAIS ATIVIDADES

- › **Definir o modelo de acompanhamento do projeto**, nomeadamente *templates* e ferramentas a serem utilizadas no PMO
- › **Definir e formalizar as interações** que deverão ter lugar (e.g. reuniões de *steering committee*, reuniões de gestão, reuniões 1 to 1 com os responsáveis,...)
- › **Preparar e realizar reunião de *kick-off***



### OUTPUTS

- › **Matriz de responsabilidades** no âmbito do projeto
- › **Calendário das principais interações / fóruns de acompanhamento** ao longo do projeto
- › **Mapas e *templates*** de suporte
- › **Documento de *kick-off***

# São 6 as competências técnicas de gestão de programa a adotar no PMO proposto, cada uma com as respectivas atividades e *outputs*

## DETALHE PMO



Governance e  
Modelo de PMO

### Planeamento

Comunicação e Gestão de  
*Stakeholders*

Gestão de Riscos  
e *Issues*

Gestão da Alocação de  
RH e financeiros

Gestão de Resultados

### PRINCIPAIS ATIVIDADES

- › Refinar o âmbito e objetivos de cada iniciativa
- › Elaborar os planos das várias iniciativas, assegurando o compromisso dos diferentes responsáveis
- › Elaborar o novo plano global de projeto, formalizando *milestones*
- › Promover a articulação, alinhamento e coordenação entre as várias equipas e iniciativas do programa
- › Assegurar o acompanhamento das várias iniciativas, o cumprimento de *milestones* e a concretização dos objetivos definidos
- › Elaborar, divulgar e debater os relatórios de progresso
- › Garantir junto dos vários intervenientes a produção dos conteúdos sob sua responsabilidade para efeitos dos diferentes fóruns, de acordo com a estrutura e agenda previamente definidas



### OUTPUTS

- › Sistematização das diferentes iniciativas e respetivos planos
- › Relatórios periódicos de progresso do programa global e das várias iniciativas

# São 6 as competências técnicas de gestão de programa a adotar no PMO proposto, cada uma com as respetivas atividades e *outputs*

## DETALHE PMO



Governance e  
Modelo de PMO

Planeamento

**Comunicação e Gestão  
de Stakeholders**

Gestão de Riscos  
e Issues

Gestão da Alocação de  
RH e financeiros

Gestão de Resultados

### PRINCIPAIS ATIVIDADES

- › **Planear e realizar interações 1 to 1 com os vários responsáveis,** visando recolher *status*, mobilizar equipas e desbloquear *issues*
- › **Planear e realizar ações de comunicação a todos os stakeholders,** numa perspetiva integrada do programa
- › **Manter atualizada a base de documentação do projeto,** facilitando o acesso à mesma por parte dos diferentes *stakeholders*



### OUTPUTS

- › **Atas de reuniões chave,** sistematizando pontos debatidos e *action items* acordados
- › **Ações / peças de comunicação**
- › **Pasta do programa com documentação atualizada e organizada**

# São 6 as competências técnicas de gestão de programa a adotar no PMO proposto, cada uma com as respectivas atividades e *outputs*

## DETALHE PMO



Governance e  
Modelo de PMO

Planeamento

Comunicação e Gestão de  
*Stakeholders*

**Gestão de Riscos  
e *Issues***

Gestão da Alocação de  
RH e financeiros

Gestão de Resultados

### PRINCIPAIS ATIVIDADES

- › **Identificar, analisar e antecipar fatores de risco e *issues***, que tenham impacto no programa e projetos subjacentes
- › **Desenvolver estratégias objetivas de mitigação de riscos e *issues***, apresentando medidas, responsáveis e timings para a sua resolução eficaz
- › **Efetuar o seguimento das atividades de mitigação de riscos** e garantir que os prazos definidos estão a ser cumpridos
- › **Gerir expetativas junto da gestão de topo** através de uma comunicação regular do diagnóstico de riscos e *issues*
- › **Registar e acompanhar as tomadas de decisão**



### OUTPUTS

- › **Matriz de Avaliação de Risco**
- › **Documento de controlo e acompanhamento de riscos e *issues***, propondo *action items* de correção ou mitigação
- › **Mapa de pendências, dependências e decisões**

# São 6 as competências técnicas de gestão de programa a adotar no PMO proposto, cada uma com as respectivas atividades e *outputs*

## DETALHE PMO



Governance e  
Modelo de PMO

Planeamento

Comunicação e Gestão de  
*Stakeholders*

Gestão de Riscos  
e *Issues*

**Gestão da Alocação de  
RH e financeiros**

Gestão de Resultados

### PRINCIPAIS ATIVIDADES

- › **Gerir as equipas envolvidas** direta ou indiretamente **no programa e projetos subjacentes**, incluindo as alterações verificadas nas equipas
- › **Verificar que os recursos** das equipas do programa e projetos **são alocados tendo em consideração as atividades planeadas**
- › **Identificar e acompanhar os períodos de férias e ausência dos recursos do projeto**, por forma a que a calendarização das iniciativas seja adequada
- › **Acompanhar as diferentes rúbricas de despesa do programa**



### OUTPUTS

- › **Mapa com as equipas do programa** e respetivas alterações
- › **Relatório de alocação de recursos humanos e financeiros** ao programa

# São 6 as competências técnicas de gestão de programa a adotar no PMO proposto, cada uma com as respetivas atividades e *outputs*

## DETALHE PMO



Governance e  
Modelo de PMO

Planeamento

Comunicação e Gestão de  
*Stakeholders*

Gestão de Riscos  
e *Issues*

Gestão da Alocação de  
RH e financeiros

**Gestão de Resultados**

### PRINCIPAIS ATIVIDADES

- › **Analisar criticamente se o programa** no seu todo e cada uma das **iniciativas estão a atingir os objetivos** definidos
- › **Suportar os procedimentos de aceitação formal de resultados**
- › **Acompanhar as métricas** internas de **avaliação do grau de cumprimento das metas** de projeto (e.g. prazos de entrega, alocação de recursos, investimento)
- › **Sistematizar os *KPIs*** para apuramento do sucesso do programa



### OUTPUTS

- › **Modelo de *reporting* de métricas para avaliação da evolução do *status* do programa** e do grau de captura de valor do programa

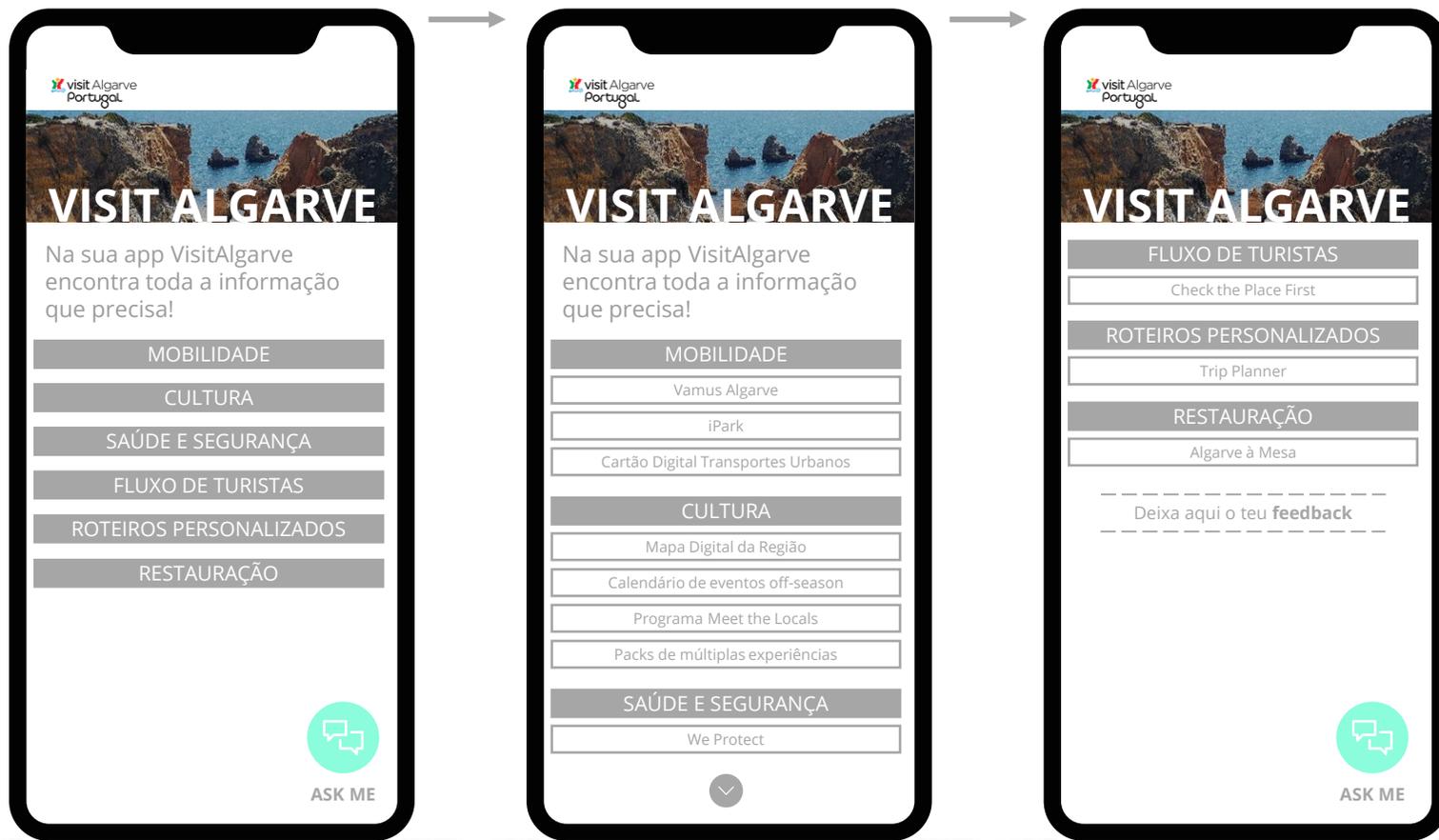


5.

## Anexos técnicos

# Sendo a *app VisitAlgarve* o *frontend* do turista, esta integra um vasto conjunto de funcionalidades, centralizando a informação necessária para a estadia dos turistas

## INICIATIVA APP VISITALGARVE

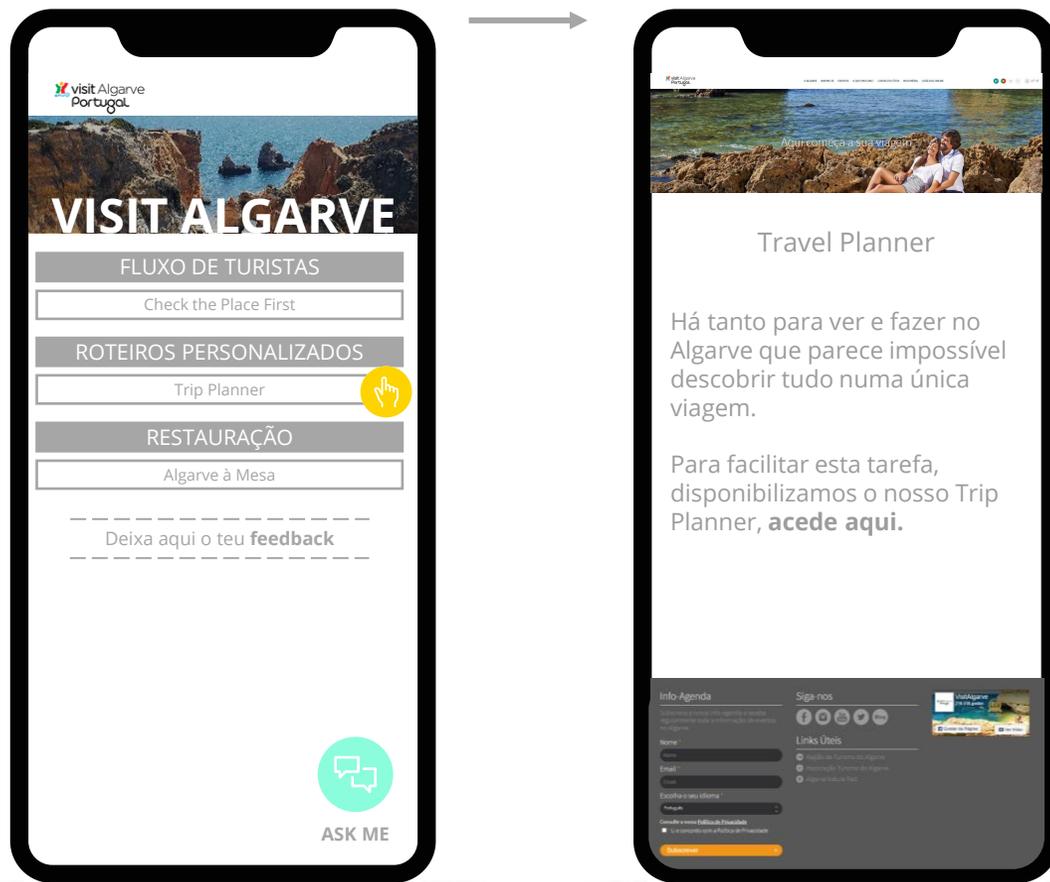


### KEY TAKEAWAYS

- › A *app Visit Algarve* agrega uma série de iniciativas *Smart*, de forma a **integrar e centralizar a informação ao turista**
- › **As iniciativas encontram-se mapeadas por tema**, sendo que, em alguns casos, através de um simples clique, o utilizador é direcionado ao *website da* respetiva iniciativa em questão
- › Para além do conjunto de iniciativas organizadas por tema, a *app* disponibiliza o **chatbot "Ask me"** onde os utilizadores podem esclarecer as suas dúvidas, assim como uma área destinada à **recolha de feedback** por parte dos mesmos

# A iniciativa *Trip Planner* está disponível através da *app VisitAlgarve*, sendo que a mesma direciona o utilizador para o respetivo *website*

## INICIATIVA APP VISITALGARVE



## KEY TAKEAWAYS

- > Entre as várias iniciativas presentes na *app VisitAlgarve* encontra-se o **Trip Planner** que, **através de um questionário respondido pelos turistas**, consegue fornecer um **roteiro turístico customizado** aos mesmos
- > **Clicando na funcionalidade Trip Planner**, o turista é **direcionado à página Travel Planner do website VisitAlgarve**, respondendo posteriormente a uma série de questões endereçadas de seguida

# A funcionalidade *Trip Planner* integra-se na iniciativa *Travel Planner*, desenvolvida pela Região de Turismo de Algarve, disponibilizando uma oferta mais customizada

## INICIATIVA *TRIP PLANNER*



### **KEY TAKEAWAYS**

- › Acedendo ao *website* ou *app Visit Algarve*, o turista tem a possibilidade de obter o seu **próprio roteiro turístico customizado às suas preferências**, através da resposta a uma série de questões endereçadas na funcionalidade *Trip Planner*
- › A funcionalidade *Trip Planner* **terá em consideração um conjunto de temas**, como a duração da viagem, o tipo de atividades procuradas, o local/município onde pretende experienciar as mesmas, entre outras questões relevantes
- › O *Trip Planner* contém um **catálogo de experiências** que se encontram categorizadas por tipo de segmento, de forma a auxiliar na sugestão de roteiros destinados aos turistas

# O *Trip Planner* permite aos turistas a criação de um roteiro turístico customizado, através do preenchimento de um conjunto de questões

## INICIATIVA *TRIP PLANNER*

visit Algarve Portugal

ALGARVE INSPIRE-SE EVENTOS O QUE PROCURA? CONTACTOS ÚTEIS MULTIMÉDIA CATÁLOGO ONLINE

17°C

### Trip Planner

De forma a podermos oferecer um plano de viagem ajustado às suas necessidades e preferências, por favor responda às seguintes perguntas.

1. Tem necessidades especiais?
2. Qual a sua idade?
3. Qual(is) o(s) município(s) que pretende usufruir da experiência?
4. Que tipo de atividade procura?

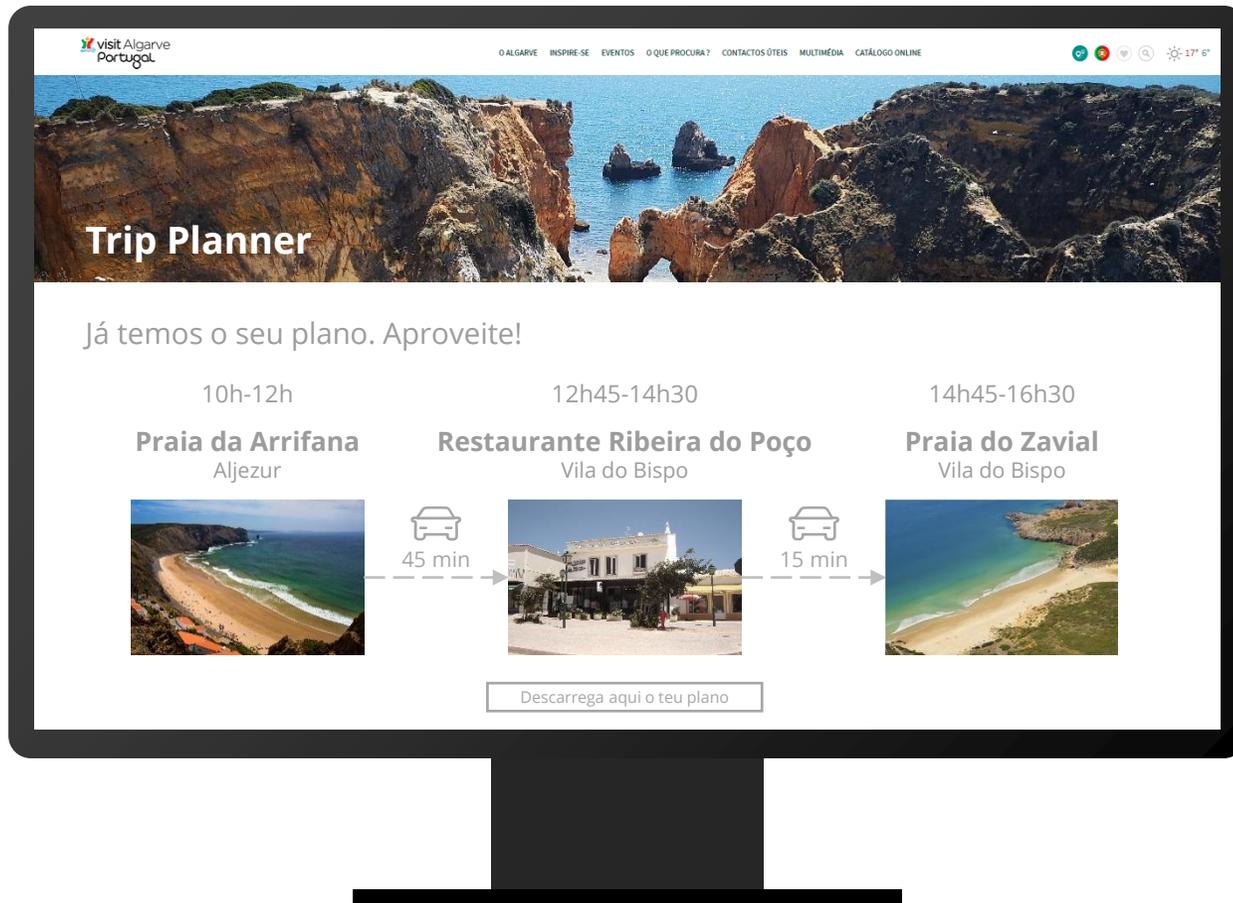
<input type="checkbox"/> Gastronomia	<input type="checkbox"/> Natureza
<input checked="" type="checkbox"/> Desporto	<input type="checkbox"/> Experiências Familiares
<input checked="" type="checkbox"/> Mar	<input type="checkbox"/> Experiências Românticas

### KEY TAKEAWAYS

- › As **seguintes questões** devem ser incluídas no respetivo questionário:
  1. Tem necessidades especiais? (Sim/Não)
  2. Idade (por faixa etária)
  3. Sexo (F/M)
  4. Local(is) a usufruir da experiência (escolher município)
  5. Duração da experiência (manhã, tarde, dia todo, escolher fuso horário, escolher nº de dias)
  6. Tipo de atividade (Gastronomia, Mar, Natureza, Saúde e Bem-Estar, Cultura, Experiências Familiares, Desporto, Experiências Românticas, etc)
  7. Acompanhantes da experiência (sozinho, em grupo, em família, com crianças, acompanhantes com necessidades especiais)
  8. *Budget* da experiência (escolher um intervalo de valores)
  9. Meio de transporte utilizado (carro, mota, autocarro, etc)

# Com base nas respostas, a funcionalidade sugere um roteiro turístico customizado às preferências do turista, que pode ser posteriormente descarregado

## INICIATIVA *TRIP PLANNER*



### KEY TAKEAWAYS

- › Com base na informação fornecida no questionário, a funcionalidade **Trip Planner** sugere ao turista um **roteiro de atividades personalizado**, tendo em conta um **catálogo de experiências que se encontram categorizadas para cada segmento**
- › Para além das atividades propostas, a funcionalidade **indica também o tempo de viagem entre as várias experiências** sugeridas, tendo em consideração o meio de transporte indicado no questionário
- › Os turistas **podem descarregar o plano de viagem** obtido, de forma a estra sempre acessível nos seus *smartphones*

# Devido à crescente importância dos dados pessoais e à forma como estes são tratados, este tema é abordado no âmbito do projeto *Algarve Smart Destination*

## RGPD – NOTAS INTRODUTÓRIAS



### O QUE É?

É um Regulamento relativo à **proteção das pessoas singulares** no que diz respeito ao tratamento de dados pessoais e à livre circulação dos mesmos. Foi publicado em 2016 com um período de adaptação de 2 anos, tendo sido aplicado no dia 25 de maio 2018 em todos os países membros da UE.



### O QUE DEFENDE?

Defende todos os **direitos fundamentais de liberdade** e princípios reconhecidos na Carta dos Direitos Fundamentais da União Europeia.



### ONDE SE APLICA?

O Regulamento aplica-se a **todas as organizações privadas e públicas que se encontrem nos 28 estados membros da União Europeia** ou organizações subcontratadas para o efeito situados na UE, que tratem dados pessoais de Titulares Singulares residentes no território da União Europeia independentemente da sua nacionalidade ou do seu local de residência.

# Devido à crescente importância dos dados pessoais e à forma como estes são tratados, este tema é abordado no âmbito do projeto *Algarve Smart Destination*

## RGPD – INTERVENIENTES



### TITULARES DE DADOS

Os titulares de dados são **peças singulares “proprietárias” dos seus dados pessoais**.

#### TIPOS DE TITULARES

Turistas residentes na UE, residentes, agentes turísticos que providenciam dados (e.g. hotelaria e restauração), entre outros.



### AUTORIDADE DE PROTEÇÃO DE DADOS

**Autoridade pública independente** criada com o objetivo de fiscalizar a aplicação do RGPD, a fim de defender os direitos e liberdades dos titulares de dados pessoais e facilitar a livre circulação dos dados dentro da União Europeia.



### RESPONSÁVEL PELO TRATAMENTO DE DADOS

Pessoa singular ou coletiva, autoridade pública, agência ou outro organismo que, individualmente ou em conjunto com outras entidades, **determina as finalidades e os meios para proceder ao tratamento de dados** pessoais.



**NECESSIDADE DE IDENTIFICAR O DPO** (não é obrigatório mas recomendado)



### SUBCONTRATANTE/PRESTADOR DE SERVIÇOS

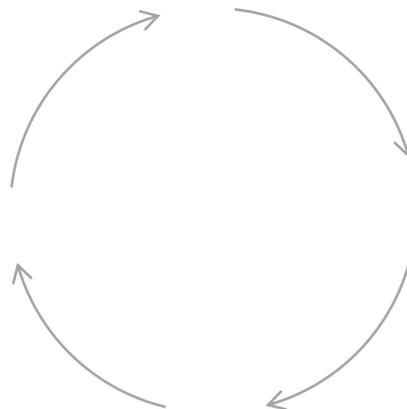
Segundo o Regulamento, é a designação dada à pessoa (singular ou coletiva) que **realiza operações de tratamento dos dados pessoais** por conta do Responsável pelo tratamento de dados (neste caso, é a entidade do Algarve que realizará o tratamento dos dados).

# Devido à crescente importância dos dados pessoais e à forma como estes são tratados, este tema é abordado no âmbito do projeto *Algarve Smart Destination*

## RGPD – PRINCÍPIOS

### PRIVACY BY DESIGN

A privacidade desde a conceção - *PRIVACY BY DESIGN* - **assegura que os requisitos do RGPD são cumpridos durante o processo de desenho de um novo produto, serviço ou iniciativa.**



### PRIVACY BY DEFAULT

A privacidade por defeito - *PRIVACY BY DEFAULT* - **determina que devemos assumir a opção mais restritiva em qualquer atividade que implique o tratamento de dados** pessoais (por exemplo, numa situação de omissão devemos, por defeito, considerar que o titular não consente).



# Devido à crescente importância dos dados pessoais e à forma como estes são tratados, este tema é abordado no âmbito do projeto *Algarve Smart Destination*

## RGPD – PRINCÍPIOS



### PRINCÍPIO DA SEGURANÇA

A entidade do Algarve responsável por realizar o tratamento de dados deve garantir que o mesmo é **feito de forma segura**, através de medidas técnicas e organizativas adequadas.



### PRINCÍPIO DA QUALIDADE DOS DADOS

A entidade do Algarve responsável por realizar o tratamento de dados deve procurar **assegurar a exatidão e atualização dos dados** sempre que necessário.



### PRINCÍPIO DA RESPONSABILIDADE

**As notificações e as autorizações por parte do regulador desaparecem.** O Responsável pelo tratamento de dados é quem deve definir as medidas de proteção e autorregular-se de forma proativa.



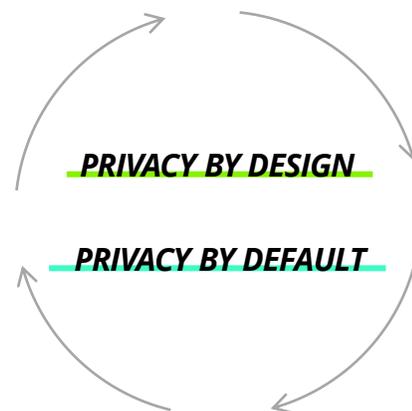
### PRINCÍPIO DA MINIMIZAÇÃO DOS DADOS

A entidade do Algarve responsável por realizar o tratamento de dados deve recolher **apenas dos dados necessários**, tratar o menor volume de dados e garantir que estes são **acessíveis ao menor número de pessoas** e conservados pelo **menor tempo possível**.



### PRINCÍPIO DA TRANSPARÊNCIA

A entidade do Algarve responsável por realizar o tratamento de dados deve prestar informação ao titular dos dados de forma **concisa, transparente e de fácil acesso**, utilizando sempre uma linguagem clara e simples.



# Devido à crescente importância dos dados pessoais e à forma como estes são tratados, este tema é abordado no âmbito do projeto *Algarve Smart Destination*

## RGPD – PRINCÍPIOS



### PRINCÍPIO DA MINIMIZAÇÃO DOS DADOS

É um dos principais pilares do Regulamento, segundo o qual devem ser cumpridos 3 requisitos base:



#### VOLUME

**Menor volume e menor tipos de dados...**

Recolher junto dos titulares os **dados estritamente necessários** para cada uma das finalidades de tratamento, ou extrair nos sistemas os dados estritamente necessários para o tratamento em causa.



#### PESSOAS

**... acessíveis pelo menor número de pessoas...**

Atribuir o **acesso aos dados pessoais de acordo com a função da pessoa**, garantindo que a mesma apenas consegue aceder e visualizar os dados que são necessários para desempenhar a sua função.



#### TEMPO

**... durante o menor tempo possível.**

Definir um **período máximo de tempo durante o qual os dados podem ser conservados**.

Terminado o prazo definido, os dados devem ser eliminados ou, caso não seja possível, devem ser mascarados.

# Devido à crescente importância dos dados pessoais e à forma como estes são tratados, este tema é abordado no âmbito do projeto *Algarve Smart Destination*

## RGPD – INFORMAR O TITULAR

Os titulares devem ser informados (quer os dados sejam fornecidos diretamente pelos próprios, quer sejam obtidos de outra fonte) sobre:

-  A **entidade responsável pelo tratamento** e os respetivos dados de contacto
-  A(s) **finalidade(s)** de tratamento dos seus dados pessoais
-  As **bases de licitude/ legitimidade de tratamento** implícitas ao tratamento dos seus dados pessoais
-  As **entidades que irão participar no tratamento** dos seus dados pessoais (e.g. subcontratantes/prestadores de serviços)
-  A eventual intenção de realizar **transferências internacionais** dos seus dados pessoais para fora do Espaço Económico Europeu
-  O tempo durante o qual a entidade mantém os dados dos titulares (**prazos de conservação**)
-  **Direitos** que o titular de dados tem **para com o responsável pelo tratamento** e a forma com este os pode exercer

# Devido à crescente importância dos dados pessoais e à forma como estes são tratados, este tema é abordado no âmbito do projeto *Algarve Smart Destination*

## RGPD – LEGITIMIDADE DE TRATAMENTO

Para que o responsável pelo tratamento possa **realizar atividades de tratamento sobre os dados pessoais**, é necessário que estas tenham uma base de licitude. Para isso, o(s) tratamento(s) pretendido(s) têm de se enquadrar em, pelo menos, uma das seguintes situações:

- 1 O tratamento seja necessário para a **execução do contrato** que diga respeito ao titular dos dados ou diligências pré-contratuais a pedido do Titular
- 2 O tratamento seja necessário para o cumprimento das **obrigações legais ou jurídicas**
- 3 O tratamento seja necessário para a **defesa de interesses vitais** do **titular dos dados** ou de outra pessoa singular
- 4 O tratamento seja do **interesse legítimo** do responsável pelo tratamento ou de terceiros (e.g. prevenção de fraude)
- 5 O tratamento seja necessário para o exercício de funções de **interesse público**
- 6 **O Titular dos dados tenha dado o seu consentimento para o tratamento**



**SITUAÇÕES  
POTENCIALMENTE MAIS  
COMUNS NO CONTEXTO  
DO PROJETO**

# Devido à crescente importância dos dados pessoais e à forma como estes são tratados, este tema é abordado no âmbito do projeto *Algarve Smart Destination*

## RGPD – RECOLHA DE CONSENTIMENTO

Para que o **responsável pelo tratamento dos dados possa realizar tratamentos que não se enquadram nas situações descritas de 1 a 5 anteriormente**, este deve recolher o consentimento do titular para a finalidade de tratamento. A recolha deste consentimento deve obedecer a algumas regras base, como:

-  O titular deve prestar o seu **consentimento de forma livre, informada, específica e inequívoca**. Por outras palavras, **o titular não pode ser coagido a dar consentimento**, tem de saber exatamente o que está a consentir; **a linguagem utilizada** para descrever as finalidades **deverá ser clara e objetiva**
-  **Não será válido um consentimento tácito e/ou presumido**, isto é, caixas pré-preenchidas ou ausência de resposta não podem ser consideradas como um consentimento positivo e válido
-  **Não deve condicionar** o fornecimento do serviço
-  Deve **distinguir-se claramente de outros assuntos**, ser inteligível com linguagem clara e simples
-  **Pode ser retirado a qualquer momento** (não comprometendo tratamentos anteriores)

# Devido à crescente importância dos dados pessoais e à forma como estes são tratados, este tema é abordado no âmbito do projeto *Algarve Smart Destination*

## RGPD – COMUNICAR AOS TITULARES

*Não exaustivo*

A forma de comunicar aos titulares de dados vai depender do tipo de titular em questão e os meios a que terá acesso:

	E-MAIL 	SMS 	NOTIFICAÇÕES NA APP 	CARTA 
TURISTAS				
RESIDENTES				
AGENTES TURÍSTICOS				

# Devido à crescente importância dos dados pessoais e à forma como estes são tratados, este tema é abordado no âmbito do projeto *Algarve Smart Destination*

## RGPD – INTERESSE LEGÍTIMO

*Não exaustivo*

No entanto, existem certas finalidades para as quais não é necessária a recolha de consentimento. Alguns exemplos:



**VIDEOVIGILÂNCIA**



**OBRAS EM EDIFÍCIOS**



**CONTROLO DE ACESSOS  
(PESSOAS E VIATURAS)**



**GESTÃO DE ESPAÇOS**

# 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

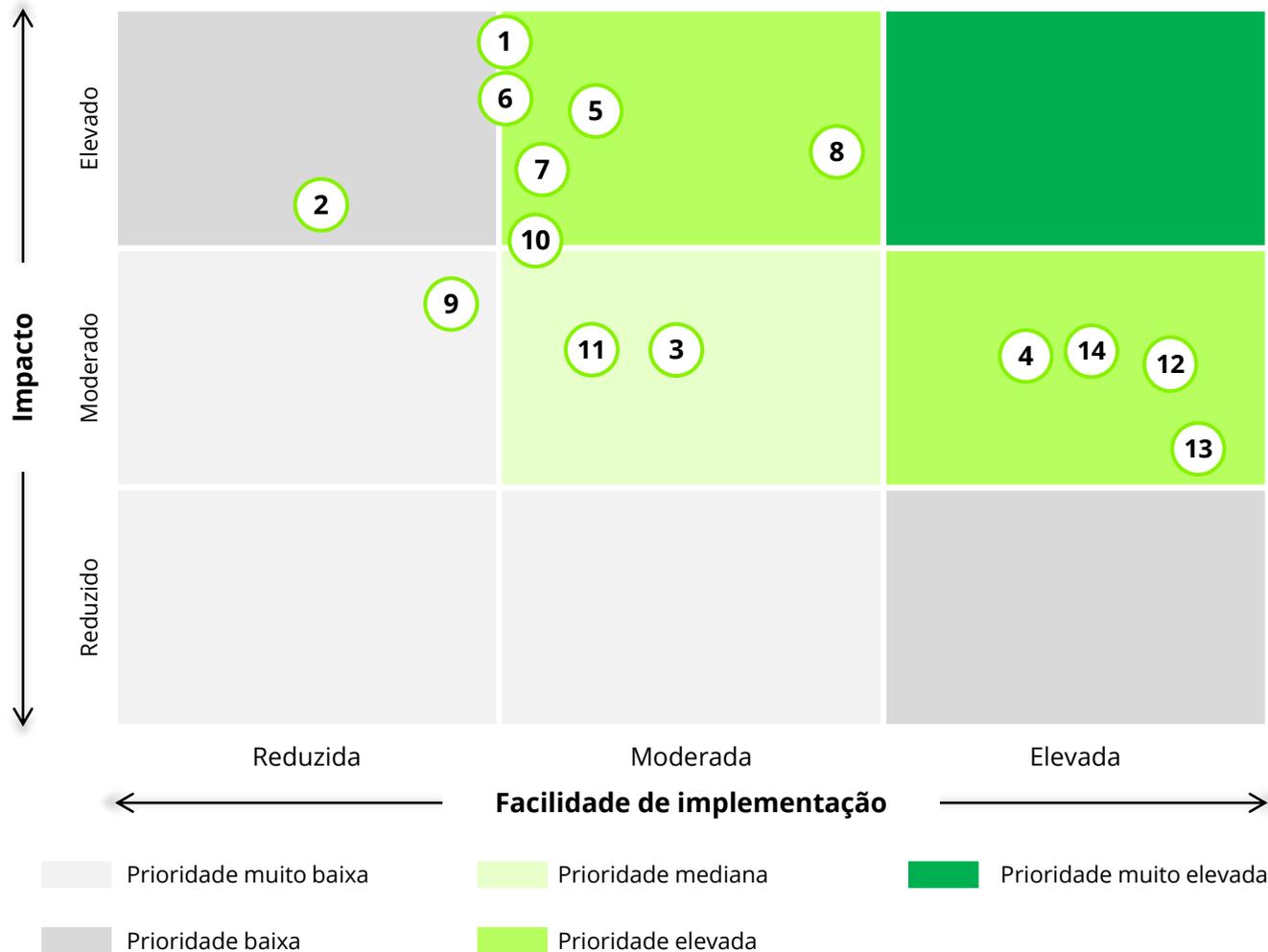
### Dependências e/ou principais riscos

- › 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

# Iniciativas do pilar Transformação Digital



- 1** CCD Algarve – Centro de Controlo de Dados
- 2** *Smart Traffic* – Rede de sensores & Sinalização inteligente
- 3** *iPark* – Informação em tempo real de lugares estacionamento
- 4** Formar o Turismo – *Workshops* e formações
- 5** Soluções Tecnológicas – Carga Turística e Segurança
- 6** *Open Data Platform* – Plataforma de partilha inteligente
- 7** Melhorar a Experiência Turística
- 8** Rede *wifi* – Expansão e melhoria dos pontos de *wifi* gratuitos pelos municípios  
*iVisit* – Incorporação de realidade virtual e aumentada nas atrações culturais
- 9**
- 10** *Beacons e qr codes* nos pontos turísticos/atrações/eventos da Região
- 11** *Chatbot “We help”* através dos *qr codes e beacons*
- 12** Promoção de iniciativas de inovação – ecossistema de transformação digital
- 13** Plataformas *online* de promoção e comercialização (nacionais e internacionais)
- 14** *Website* e redes sociais *VisitAlgarve* – Melhoria de ambos

# 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

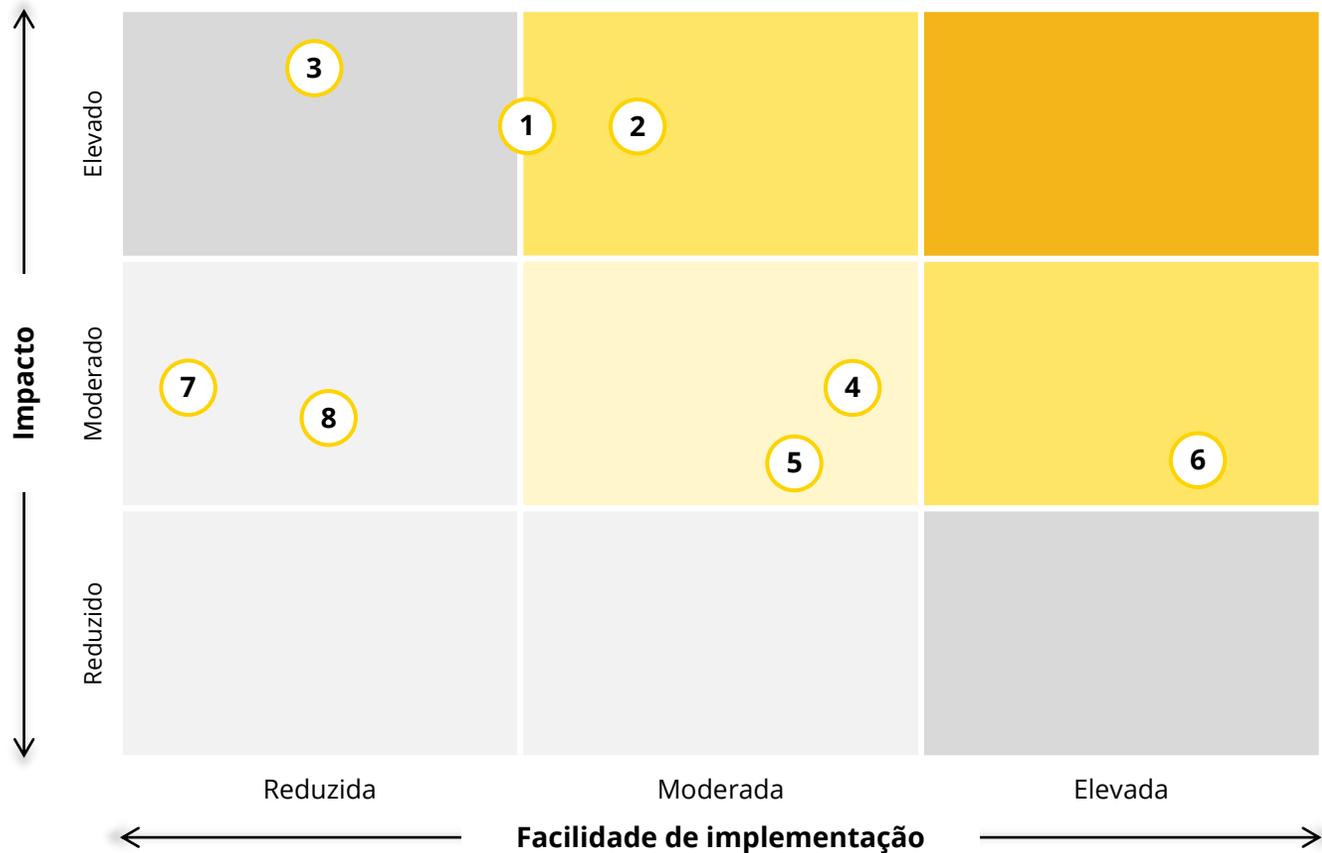
### Dependências e/ou principais riscos

- › 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

# Iniciativas do pilar Acessibilidade



- 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

# 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 <i>Smart</i>	Grau de prioridade	Enquadramento temporal	Investimento
› Cultura, Património, Criatividade e Inovação	› Mediana	› <i>To be defined</i>	› 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

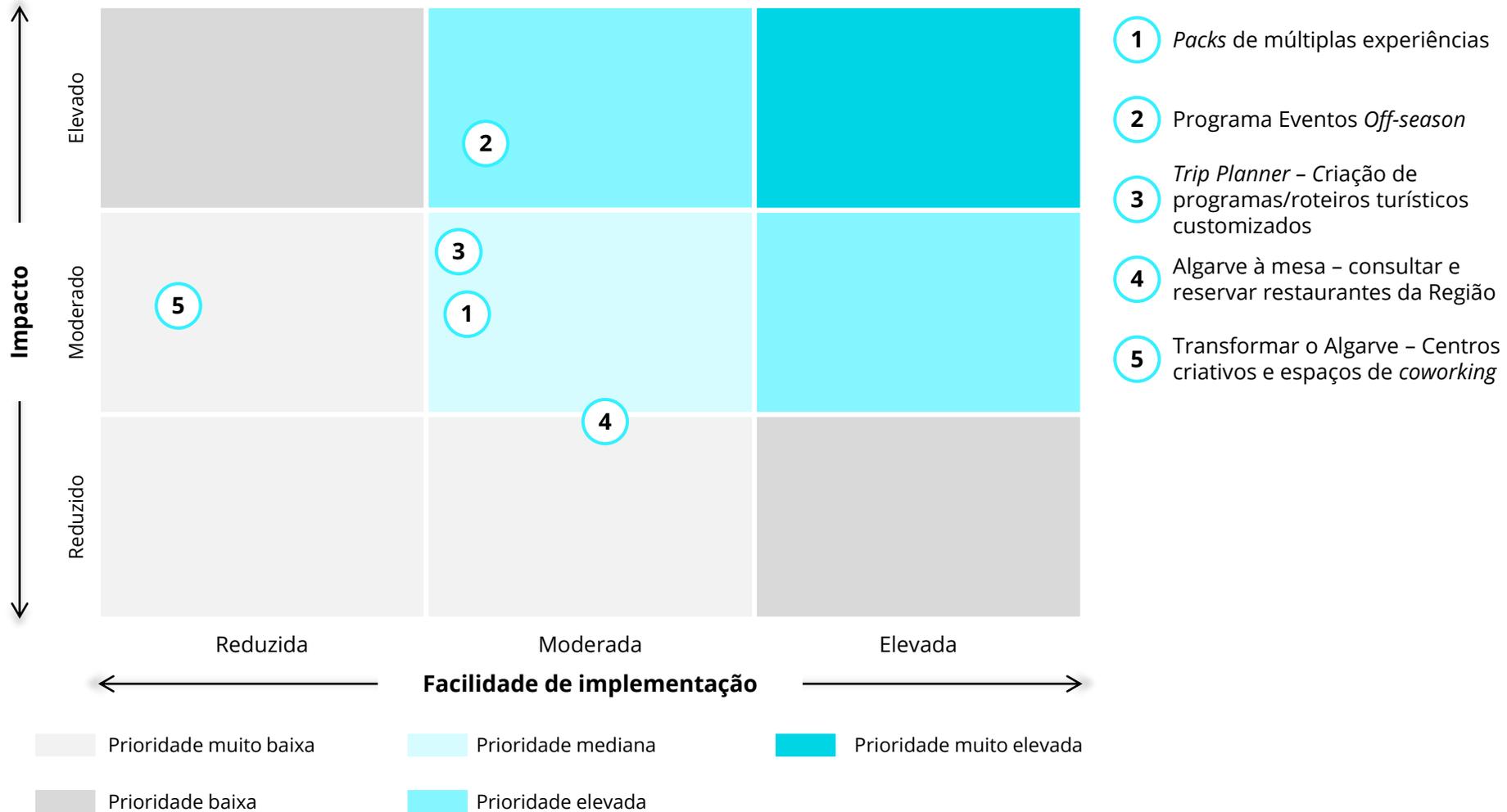
### Dependências e/ou principais riscos

- › Desconhecido

### Entidades a envolver

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

# Iniciativas do pilar Cultura, Património, Criatividade e Inovação



# 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 seleccionar as empresas responsáveis pelo fornecimento do sistema
- › Envolver o setor do *golf* 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

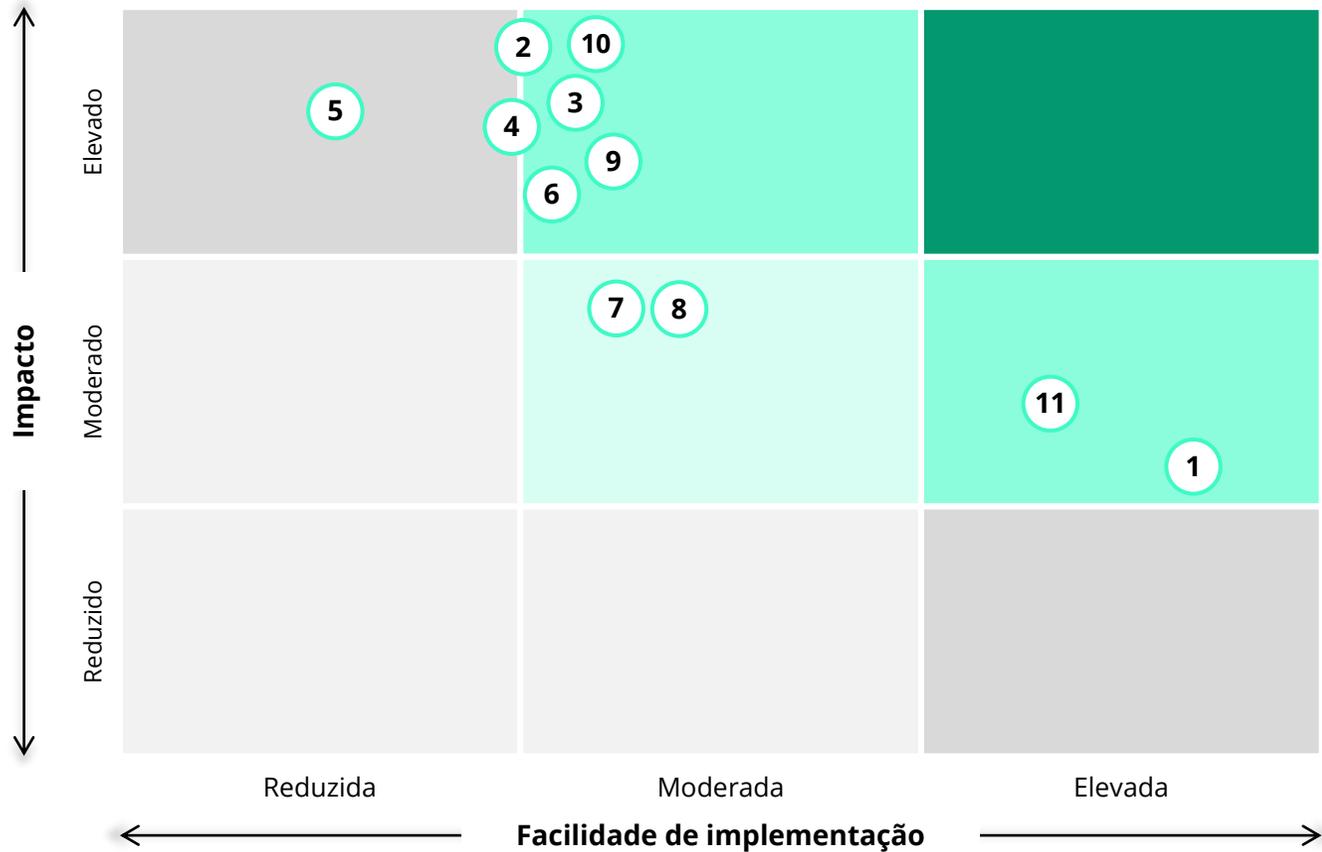
### Dependências e/ou principais riscos

- › 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

# Iniciativas do pilar Sustentabilidade



- 1 Programa de sensibilização “#RespectAlgarve”
- 2 Monitorização da qualidade ambiental
- 3 Observatório Regional para o Turismo Sustentável
- 4 *Check the place first* - Disponibilização do fluxo de turistas
- 5 Criação de Edifícios Inteligentes
- 6 Descarbonização das Frotas
- 7 *Algarve Smart Lights* - Sistema de luzes públicas inteligente
- 8 *Algarve Smart Bins* - Sistema de caixotes do lixo inteligentes
- 9 *Algarve Smart Irrigation System* - Sistema de rega inteligente
- 10 Monitorização e controlo ativo das perdas de água na rede
- 11 Programa *Plastic Free*

Prioridade muito baixa
  Prioridade mediana
  Prioridade muito elevada

Prioridade baixa
  Prioridade elevada

# 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](http://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](http://www.deloitte.com).



IS 668746