Top management

Não devia haver táxis nas ruas. Nem estrelas nos hotéis.

Não devia haver táxis nas ruas...

Nunca gostei de andar de táxi. Não por ter alguma coisa contra os motoristas, ou por falta de boas experiências. O que me causa ansiedade é a inconsistência, a incerteza sobre aquilo que me vai calhar em sorte.

O surgimento da Uber, da Cabify e de outras plataformas semelhantes veio oferecer-me essa consistência: um standard de serviço, uma solução de pagamento cómoda, um sistema de rating que me assegurava a seleção natural dos bons motoristas. Em Portugal, como no mundo, ficou demonstrado que havia milhões de consumidores, como eu, que não estavam satisfeitos com a solução de transporte público individual do incumbente. Em novembro de 2018 entrou finalmente em vigor a nova lei que regula este tipo de plataformas. Fiquei satisfeito por ver o regulador finalmente a par do progresso, mas fiquei desapontado com a abordagem. Para mim, está completamente errada.

Na minha perspetiva liberal da sociedade, não acho que cumpra ao Estado definir os produtos e serviços que são disponibilizados no mercado. Está bem demonstrado que a relação concorrencial entre as empresas, na busca de quota de mercado e de lucro, é um catalisador muito mais forte da satisfação das necessidades do consumidor.

Não sei por que razão os táxis têm que ser pretos com o teto verde e os ubers não podem ter mais de sete anos. Ou por que razão os táxis podem usar as praças e os corredores bus e o Ubers nem sequer podem apanhar passageiros na rua. Para quê duas realidades paralelas se a necessidade subjacente é a mesma? E já agora, também não percebo por que razão os motoristas precisam de ter um contrato de trabalho se muitas vezes a sua motivação é, justamente, gerirem o seu tempo com flexibilidade. A "gig economy" é uma tendência, não um problema.



FILIPE SANTIAGO
/ Managing Partner da BlueShift – Achievers Make the Change

Se a necessidade é transporte e o objetivo cativar mais clientes, os operadores, melhor do que ninguém, saberiam criar e gerir as propostas de valor adequadas, inovando para obter vantagem sobre os seus concorrentes. Ganharia o consumidor, claro. Ao Estado caberia assegurar as garantias básicas ao consumidor, como a segurança, a transparência e a concorrência. Quanto aos bens públicos, como praças (de táxis) e corredores bus, pois que a sua utilização fosse paga pelos operadores que deles pretendessem extrair benefício económico.

Perspetivar realidades futuras com base em modelos passados faz-me lembrar os primeiros carros, que se assemelhavam a carruagens sem cavalos. As marcas automóveis - como a BMW, a Mercedes e a PSA - estão a tornar-se também operadores de car sharing, e as plataformas eletrónicas - como a Uber - começaram a investir em trotinetes e bicicletas, para oferecerem soluções de mobilidade diversificadas através das suas aplicações. A indústria da mobilidade vai sofrer uma revolução na próxima década e, uma vez mais, o regulador vai andar a correr atrás do prejuízo. É pena.

... nem estrelas nos hotéis

No alojamento turístico é um pouco a mesma coisa. Num contexto de mudança massiva,

"ACREDITO NO ENGENHO DOS EMPRESÁRIOS, NA RACIONALIDADE DO CONSUMIDOR E NUM ESTADO QUE SE DEDIQUE A ASSEGURAR O CONTEXTO DE FORMA VERDADEIRAMENTE EFICAZ, MAS SEM SE IMISCUIR NAS NOSSAS ESCOLHAS DO DIA-A-DIA"

alimentada por um consumidor mais eclético e com acesso quase ilimitado a informação, a evolução legislativa faz-se a partir dos pressupostos do passado. Hotelaria de um lado e Alojamento Local do outro, como se a necessidade não fosse a mesma, e os consumidores se fechassem em perfis de consumo perfeitamente compartimentados. Tipologias fechadas com requisitos pré-definidos, como se a inovação e a disrupção não fossem um benefício para todos. Categorização por estrelas como se os consumidores precisassem de alguma autoridade central a dar-lhe balizas no mundo dos "reviews", dos "scores" e da informação na ponta dos dedos.

É verdade que, ao longo dos últimos anos, muito foi feito. Por um lado, para reduzir a dependência das classificações de critérios físicos e introduzir alguma flexibilidade, através de um sistema de ponderadores. Por outro, para trazer novas realidades para a economia formal e, dessa forma, integrá-las no ecossistema turístico de forma organizada. Mas a lógica é a mesma das plataformas de mobilidade – melhorias discretas sobre um modelo que merecia ser repensado.

Acredito no engenho dos empresários, na racionalidade do consumidor e num Estado que se dedique a assegurar o contexto de forma verdadeiramente eficaz, mas sem se imiscuir nas nossas escolhas do dia-a-dia. Em benefício de todos. Será uma utopia? **h**

UM CONTRIBUTO DE...



BERNARDO TRINDADE,
| Administrador do grupo PortoBay
Ex-Secretário de Estado do Turismo

Achas justa a crítica de que faltam respostas mais disruptivas para mudanças estruturais do consumidor?
Obrigado Filipe pelo convite. Dizer-te que não acredito apenas no lucro como medida de auto-regulação. Penso logo nas trotinetes abandonadas à porta de casa... Respostas disruptivas Simplex, com toda a certeza, geradoras de novas necessidades, tendo o consumidor como centralidade.

O sistema de classificação que temos na hotelaria não limita a criatividade do empresário?
Muito caminho fizemos. Lembro-me da revisão da lei dos empreendimentos turísticos de 2008 onde dividimos infraestrutura e serviço. Abrimos espaço à criatividade. Hoje, de forma periódica, tens projetos diversos, com conceitos inovadores com idêntica classificação. O Turismo de Portugal participa no processo, faz auditorias de classificação assegurando um bom diálogo entre autoridades e empreendedores. Aprendemos muito. Todos.

Quais os reais benefícios da classificação para um consumidor com acesso quase ilimitado a informação?
Mais informação, torna mais transparente a relação na prestação de serviço. Mas não única: a classificação de 9.4 construída pelo consumidor do AL no meu prédio não representa o mesmo do cinco estrelas na Avenida da Liberdade. Aqui, do ponto de vista do consumidor, garante-se o acesso a um standard universal de requisitos, sobretudo quando a informação no destino não é bastante.