

4/26/2017

## Madeira

### EACL lança serviço turístico no Caniço

A empresa que opera o serviço público de autocarros entre o Funchal e Caniço, Empresa de Automóveis do Caniço (EACL) adquiriu recentemente dois miniautocarros, num investimento de 300 mil euros. Esta aquisição permitirá à EACL operar no setor turístico, realizando passeios panorâmicos pelas zonas de costa e de montanha da ilha da Madeira.



A empresa já realizava serviços pontuais para turistas, mas o crescimento da hotelaria no Caniço de Baixo levou-a a apostar numa oferta mais regular, organizada, estruturada e assegurada com viaturas adaptadas ao serviço. A Transportes em Revista falou com Henrique Gomes, administrador da EACL para saber mais em detalhe esta aposta.

#### **Transportes em Revista - Quais os motivos que levaram a EACL a lançar um serviço turístico?**

**Henrique Gomes** - Porque neste momento o mercado turístico regional da ilha da Madeira apresenta indicadores de procura muito interessantes. O governo Regional tem promovido intensamente a nível externo a Madeira, situação que levou a que nos últimos dois anos a ilha tenha recebido o prémio de melhor destino insular da Europa nos “World Travel Awards” a que se juntou a classificação feita pela UNESCO da floresta Laurissilva como património da Humanidade. Por outro lado, estamos também a sentir o reflexo da chamada “Primavera Árabe” – tal como as outras regiões mais a sul da Europa, sendo este facto também responsável pela elevada taxa de ocupação hoteleira. Há assim uma recente redescoberta, gerada por diferentes motivos, da Madeira enquanto destino, que vem aumentando exponencialmente o fluxo turístico.

Esta nova realidade exige dos operadores locais a reestruturação e refinamento da oferta nos

produtos turísticos. Claramente, os serviços que facilitam o acesso à Laurissilva, às Levadas e aos percursos pedonais, ou que fomentem o acesso às serras durante todo o ano, merecem claro enfoque, já que a ilha, verde como é, vem dando dianteira ao chamado “turismo de natureza”.

O nosso serviço nasce como um típico serviço de “sightseeing” numa logica B2C, e pretende atingir o turismo que se localiza na zona onde a empresa opera as carreiras de serviço público regular - complementando-se, ainda que residualmente, com essa atividade – que é o Caniço. Isto porque, nessa zona, designadamente no Caniço de Baixo, está instalada a segunda zona hoteleira mais importante da Ilha, denominada por um turismo de cariz marcadamente alemão e de outros países do Norte da Europa. Até agora fazia-se sentir uma desestruturação de oferta turística ao nível de serviços de mobilidade e acessibilidade, quer para a costa sul da Ilha, quer para a costa Norte passando pelas serras, carência que a nossa operação pretende colmatar. O serviço por isso funcionará em “loop”, com início e terminus na cidade do Caniço e designadamente nessa zona hoteleira.

Não é um típico sightseeing de cidade ou dizendo de outra maneira, de um sightseeing do património edificado, mas um serviço para toda a ilha com especial enfoque no turismo de natureza e por isso demos-lhe o nome de “Madeira Sightseeing”, mais abrangente e generalista.

#### **TR - Qual a oferta disponibilizada?**

**HG** - Inicialmente alocamos a este serviço duas novas viaturas Mercedes-Benz Sprinter CDI 519 de 22 passageiros – carroçadas especialmente para este serviço, com tecto panorâmico retráctil, que vão efetuar duas rotas. A primeira chama-se “The Blue Experience” e percorre o Litoral sul; a outra é o “The Green Experience” que faz as serras até ao norte da Ilha.

Ambos os circuitos funcionam diariamente de janeiro a dezembro, exceto quando as condições climáticas comprometam a segurança. A rota Azul sai em direção ao Funchal, passando pela Ponta do Garajau e monumento ao Cristo Rei, pelo Miradouro mais famoso da baía do Funchal (o Miradouro das Neves), pelos principais monumentos de património edificado da capital e segue até Camara de Lobos, onde os turistas poderão apreciar, além da paisagem da baía imortalizada por Winston Churchill, a típica poncha regional acompanhada por um “dentinho” de “gaiado” ou “gata”, seguindo daí para o Pico dos Barcelos para um último olhar sobre toda a baía, retornando depois ao Caniço.

Na Rota Verde, o circuito verde percorre as serras da Madeira subindo até um dos picos mais altos, o Pico do Arieiro e desce de seguida atravessando um túnel de árvores até ao Ribeiro Frio, onde os turistas podem visitar os viveiros de trutas ou, se optarem por fazer esse circuito da parte da manhã, percorrerem toda a Levada dos Balcões, uma das mais bonitas e pitorescas da ilha e depois voltar no autocarro da tarde. A partir do Ribeiro Frio a viagem segue pelo topo das colinas do Porto da Cruz percorrendo a estrada que serpenteia a montanha e desce até àquela Vila, passando depois pela cidade do Machico e regressando ao ponto de partida.

Em qualquer dos circuitos estão previstas paragens de 10 a 15 minutos em lugares turísticos estratégicos (viewpoints), para tirar fotografias, tomar café ou simplesmente esticar as pernas. O primeiro circuito faz-se em duas horas e meia aproximadamente e o segundo em três horas e meia, contabilizando as paragens.

O circuito azul é feito, quer na parte da manhã quer na parte da tarde e interliga-se temporalmente com o circuito verde pelo que é muito fácil fazer os dois circuitos num só dia. Como somos os operadores de serviço público no Caniço, o bilhete do “Madeira Sightseeing”, é valido também para andar nas nossas carreiras entre o Caniço e o Funchal durante todo o dia.

### **TR - Qual a expectativa esperada?**

**HG** - A expectativa é naturalmente corresponder à exigência da procura devolvendo ao turista que busca a Ilha da Madeira - pela qualidade do serviço organizado e prestado - uma experiência de que se possa recordar e divulgar. A expectativa é a de crescer e também fomentar o crescimento da ocupação hoteleira na cidade do Caniço onde operamos o serviço público de passageiros.

### **TR - De que forma é divulgado o serviço?**

**HG** - Penso que a melhor forma de divulgação é sempre o passa-palavra. A tendência de um turista que visita a Madeira pela primeira vez é buscar a experiência de quem já a visitou e deixou algum feedback na internet. O serviço que é prestado e respetivas condições acaba por ser fundamental para impressionar o turista e direcionar a clientela futura e potencial. Nesse aspeto, a internet, através dos motores de busca de serviços turísticos é muito importante, designadamente o Tripadvisor, as redes sociais o site de reservas do próprio serviço e a informação que é transmitida seja ela escrita, através de mapas, cartazes, mupis nas paragens, centros de turismo, seja em especial pelos próprios hoteleiros nas receções que apontam e influenciam as decisões de escolha. Sendo um serviço também ele de mobilidade e acessibilidade de e para uma zona hoteleira satélite e periférica ao Funchal, naturalmente que percebemos que ele traz externalidades de que beneficiam diretamente as próprias atividades de hotelaria instaladas. A nossa expectativa é que os hoteleiros identifiquem, reconheçam e aproveitem essas externalidades, mas que ao mesmo tempo apontem aos seus hóspedes as virtualidades do serviço oferecido orientando-os à compra, numa simbiose saudável para todos os envolvidos, seja o Hotel, seja o prestador de serviço, seja o turista/hospede.



Henrique Gomes, Administrador da EACL

**TR - Como caracteriza este serviço e que informações ele disponibiliza?**

**HG** - O serviço está concebido como um serviço de transporte regular extraordinário, o que implica que tem dois vetores fundamentais. Por um lado, a existência de paragens fixas de tomada e largada de passageiros, coincidentes com as paragens dos autocarros, nomeadamente no que ao Caniço diz respeito. Por outro, é um serviço que tem horários fixos, já que estamos a realizar duas circulações de manhã e duas viagens à tarde, alternadamente para cada uma das rotas. Significa isto que os veículos partem com qualquer número de passageiros, ou seja, não dependem de ocupação mínima. O turista pode acompanhar a viagem com os nossos comentários pré-gravados em áudio-guia em oito línguas que lhe dão um conhecimento mais aprofundado do que está a ver e à medida que vê. Tivemos o cuidado, neste caso particular de, com a ajuda dum antropólogo, construir um discurso que permite ao turista – padronizado por uma formação escolar e nível económico médio/alto e numa faixa etária média entre os quarenta e sessenta anos - interpretar a paisagem do presente e relacioná-la com a paisagem imaginada do passado através das informações históricas. Adicionamos assim uma componente cultural ao sightseeing, sempre com a preocupação de não maçar o turista com excesso de conteúdo - dando-lhe, em alternativa, qualidade de conteúdo informativo. Como é habitual neste tipo de serviço as viaturas proporcionam o acesso wifi a bordo, o que permite não só a navegação na rede no decurso da viagem mas, de futuro, a utilização de aplicação específica para telemóvel através da qual o turista geolocalizando-se poderá acompanhar os referidos comentários, com os seus próprios auriculares, sem o uso do sistema de áudio-guia acoplados em cada assento da viatura. E, porque hoje é igualmente muito importante conseguir captar e gravar imagens, seja através de vídeos ou fotografias, sem receios de esgotar as baterias dos equipamentos, instalamos em cada assento entradas USB que permitem o carregamento permanente de telemóveis ou equipamentos de vídeo para aqueles “diretos” que se enviam aos amigos ou se colocam nas redes sociais.

**TR - Qual a tipologia dos veículos que prestam este serviço?**

**HG** - Como já referimos, a nossa opção foi por mini-buses de 22 lugares sentados e por

variadíssimas razões. Desde logo, porque uma das rotas a que nos propomos é uma rota que não admite a operacionalidade de viaturas “double-deck” de sightseeing. A copa da floresta Laurissilva que envolve as estradas torna esses veículos - de quase quatro metros de altura - perfeitamente inadequados. Se dentro do Funchal, já têm de circular em algumas artérias pelos eixos das faixas, ao longo da ilha eles não poderiam circular por impossibilidade objectiva. Acresce que as estradas estreitas que serpenteiam as encostas com curvas fechadas, impedem ou dificultam a operação de veículos longos. Depois, porque, pretendíamos veículos novos e com a vertente panorâmica de forma a permitir o contacto directo do turista com a envolvente a visitar e, se possível, confortável em todas as estações. A tipologia ideal em termos de adequação ao serviço seria um midi-bus, para 30 e pouco lugares, o que nesse momento o mercado de marcas não oferecia, nem oferece, resposta à altura. Além de carroçarias Mercedes Atego que pese embora as homologações para passageiros, implicavam alterações mecânicas não suficiente experimentadas pelo mercado, as restantes marcas falham neste segmento e tipologia, seja por não disporem de produto, seja por disporem de produto cuja motorização não se coaduna com as condições orográficas das serras e estradas da Madeira.

A opção recaiu assim, essencialmente por exclusão de partes, nas ditas Mercedes-Benz Sprinter CDI 519, adquiridas em chassis que depois carroçamos à nossa medida.

### **TR - Qual a inovação que os veículos comportam?**

**HG** - Nesse aspeto imprimimos o nosso cunho próprio às viaturas. Sempre entendemos que a Ilha da Madeira deve ser aproveitada turisticamente durante todo o ano. O potencial está sempre lá, era preciso o produto adequado para levar os turistas até ele. Conhecíamos as experiências, nos alpes suíços e italianos dos comboios panorâmicos, nomeadamente dos Bernina Express e do Glacier Express entre outros - que tanto sucesso têm nos circuitos turísticos que executam. Conhecíamos também o trabalho de um grupo de engenheiros holandeses na adaptação desse tipo de estrutura ao transporte rodoviários de passageiros e decidimos nós próprios, em Portugal, conceber e executar um sistema de cobertura envidraçada que pudesse aportar ao mercado de serviços turístico um valor acrescido em prol duma região de que conhecemos o potencial e duma procura com níveis muito interessantes.

Com a ajuda da Soreca, na carroçaria, e da Serafim Marques, Lda (subempreiteira da Salvador Caetano para a Cobus), na execução e mecanização da capota de vidro retrátil, concebemos e executamos de raiz uma viatura que é protótipo em Portugal, feita à medida dos nossos objetivos de serviço.

É óbvio que a originalidade custou-nos tempo, que gastamos com pormenores como sistemas de drenagem, centralinas e sistemas de anti-entalamento da capota, tendo sido concluída um ano depois do início do projeto.

Hoje estamos muito satisfeitos com o tempo que gastamos pelo resultado que obtivemos e pelo produto que conseguimos introduzir no mercado Regional e que complementariza

aquilo que fazemos.

O próprio sistema de bilhética e de booking foi criado de raiz por nós. Basicamente é composto por um tablet touchscreen, ativado em sistema linux e que permite ao motorista não só a venda e impressão de bilhete como a leitura e reconhecimento das pré-impressões das reservas efetuadas, seja em papel ou formato digital.

**TR - Estes serviços têm potencial para crescer e ser alargados a outras ilhas?**

**HG** - O ideal é que pudessem funcionar também no Porto Santo nas épocas de veraneio, o que faz todo o sentido, até pela flexibilidade e adaptabilidade deste produto. Penso no entanto que, nesse caso particular, a estratégia do Governo Regional passa pela criação de uma “Smart Fossil Free Island” a exemplo do que está a ser feito em vários locais. Como sabe, o desenvolvimento dessa estratégia implica, entre outros, um objetivo de redução de 20% das emissões de gases com efeito de estufa o que ao nível da mobilidade constringe-a à forte redução da pegada ecológica. A essa luz, o nosso produto teria que ser repensado na base da mobilidade elétrica, o que também não está fora de questão.

por José Monteiro Limão

**Por:**

**Fonte:**