

# Ambitur

Diretor: Pedro Chenrim | [www.ambitur.pt](http://www.ambitur.pt)

OUT/NOV/DEZ 2024 | N° 349

## HOTÉIS DO FUTURO

Como pode a tecnologia melhorar a operação hoteleira e a experiência do hóspede?



## ENTREVISTA

“Somos uma empresa familiar, 100% Pinto Lopes, mas temos uma gestão altamente profissionalizada”

**JOAQUIM PINTO LOPES, FUNDADOR E  
RUI PINTO LOPES, CEO PINTO LOPES VIAGENS**

34  
ANOS



## **“Somos uma empresa familiar, 100% Pinto Lopes, mas temos uma gestão altamente profissionalizada”**

ENTREVISTA

*A Pinto Lopes Viagens conta com 51 anos de história e surgiu da vontade mais pura que o ser humano pode ter em descobrir o mundo. Joaquim Pinto Lopes, fundador desta empresa, aliou a sua paixão por viajar ao mundo dos negócios e acabou por estender o sentimento ao resto da família, principalmente a Rui Pinto Lopes, seu filho e atual responsável pela parte operacional da empresa. Nesta conversa, a Ambitour descobre quais as pedras basilares para este negócio familiar de sucesso.*

### **Qual a motivação para o nascimento da Pinto Lopes Viagens?**

**Joaquim:** As motivações principais foram o meu gosto por viajar e ter nascido no meio de gente dos transportes, com autocarros à porta de casa. Eu andava com os motoristas e com o meu pai por aí e a vontade de viajar e conhecer mundos para mim era algo de espetacular. E aí está, o meu livro chama-se “Mais Mundo Houvesse” e, de facto, se mais houvesse eu lá chegaria. Foi sempre uma mira para mim, um desejo, alcançar novos mundos, novas terras e novas gentes.

**Rui:** A Pinto Lopes Viagens é uma agência-operador turístico com um modelo que, em Portugal, não é muito comum e muito menos numa dimensão como a nossa, sendo que operamos em cerca de 150 países. Neste momento, somos líderes de circuitos culturais em Portugal, sendo que, em 2023, operamos 800 circuitos, tivemos cerca de 25 mil passageiros e faturamos 41,5 milhões de euros. Contamos com 60

colaboradores internos e cerca de 80 guias.

### **E quais os principais momentos que marcam a empresa?**

**J:** As coisas foram-se desenrolando naturalmente e fomos modificando os sistemas, como a passagem de campismo para hotel, do autocarro para o avião, além de que os preços começaram a ser mais atrativos.

### **Mas nessa naturalidade houve desafios como a pandemia...**

**J:** Na pandemia inventámos viagens dentro do país. Fizemos a Nacional 2, a N15, a N1, Arouca...no fundo, inventamos trinta por uma linha para que as pessoas não ficassem em casa paradas. Depois, aos poucos, os países foram abrindo e nós fomos retomando.

**R:** A empresa teve um stop total na sua operação a partir do confinamento e até meados de julho, quando reabriu mais ou menos a circulação dentro de Portugal. E a Pinto Lopes Viagens

trabalhou com capitais próprios na devolução dos montantes aos seus clientes. Em março de 2020, estávamos a ter o melhor início de ano de sempre e tínhamos previsto um crescimento de 20%, com números espetaculares no Carnaval, onde operámos 70 grupos, que felizmente regressaram no fim de semana anterior ao confinamento. Quando tudo fechou tínhamos apenas um grupo fora, na Guatemala, e que, curiosamente, estava a ser liderado pelo meu pai. Foi uma peripécia para retornar esse grupo, sendo que fomos nós a tratar de todo o processo. Com voos cancelados na Guatemala e no Panamá, acabaram por viajar até ao México e daí para Madrid. Mas como os aeroportos já estavam parados, organizámos um autocarro para ir buscar o grupo.

Assim, com o desmontar da operação, começámos a pensar no que fazer. E o meu pai, que tem sempre um toque de génio em tudo o que faz, disse que íamos começar a fazer coisas cá dentro.

Nesse período criámos cerca de 20 circuitos e durante o verão de 2020 fizemos 60 viagens no total. Não foi um número fabuloso, mas alimentou a esperança a uma equipa inteira. Em 2021, já conseguimos estancar as perdas, ou seja, conseguimos não ganhar, mas também não perdemos receita, e fizemos cerca de 300 grupos. 2022, já foi um ano em velocidade cruzado, com 600 grupos e, em 2023, ultrapassámos a faturação de 2019, que tinha sido o melhor ano de sempre.

### **Esta dinâmica mais portuguesa continua a ser procurada, agora que regressamos à normalidade?**

**J:** Como o mundo abriu, as viagens em Portugal diminuíram. Posso dizer que, num ano, fizemos 22 viagens pela Nacional 2 e é evidente que agora as pessoas preferem ir por outros mundos. Mas sim, continuamos com estas dinâmicas no nosso país, até porque temos a gastronomia, os vinhos e muitos mais, e nós aproveitamos essas coisas todas.

### **O que diferencia a Pinto Lopes Viagens?**

**R:** Somos uma empresa 100% nacional, de cariz familiar, com uma tradição de 50 anos em viagens culturais em grupo. O que nos distingue é a nossa programação, tanto pela abrangência de oferta, como pela sua diversidade, já que dispomos de uma panóplia de circuitos muito diferentes – fazemos os circuitos tradicionais, idealizamos roteiros inovadores nos países já amplamente cobertos pelo mercado e fechamos o ciclo com os destinos inusitados que sempre foram a nossa marca. Difícilmente o viajante mais experiente não encontrará Novos Mundos na nossa programação.

### **E que impactos está a ter a operação com os conflitos armados internacionais?**

**R:** Há um chavão que define o turismo como a indústria da paz. Naturalmente, os conflitos armados causam constrangimentos à operação. O início da Guerra na Ucrânia coincidiu com a altura em que estávamos a tentar estabilizar os números pré-pandemia e afetou-nos uma centena de circuitos. Para ter noção, vamos começar as primeiras viagens a Chernobyl, que já estava visitável devido aos índices de radioatividade. Cancelamos 40 circuitos na Rússia, 30 nos Bálticos, 20 na Roménia e, inclusivamente, do outro



**“**  
*Estamos a preparar, de forma paulatina, uma série de decisores internos que terão a capacidade, mais tarde, de assumir um papel de relevo na organização e na passagem de testemunho geracional...*  
**”**

lado do Mar Negro, fomos afetados nos circuitos do Azerbaijão, da Geórgia e da Arménia. Em termos financeiros, estamos aqui a falar de um impacto de alguns milhões na operação. Tivemos novamente de criar e reinventar novos circuitos porque o cliente queria viajar. Não satisfeitos, estávamos nós com uma operação a todo o vapor para o Egipto, com um grupo por semana, e surge o conflito entre Israel e os Hamas. O Egipto não foi envolvido no conflito, mas os clientes temerem essa possibilidade e tivemos uma onda de cancelamentos. Os circuitos para o Líbano não foram imediatamente afetados no início do conflito e essas viagens correram mesmo bem. E agora,

**“**  
*Na pandemia inventámos viagens dentro do país. Fizemos a Nacional 2, a N15, a N1, Arouca... no fundo, inventamos trinta por uma linha para que as pessoas não ficassem em casa paradas.*  
**”**

obviamente, tudo o que são circuitos em Israel e no Líbano estão parados, e o Egipto está a retomar lentamente, com uma viagem por mês.

### **Sendo uma empresa familiar, como é que se organizam?**

**R:** Eu comecei aos cinco anos a viajar com o meu pai e funcionava como um género de GPS, por ter uma ótima memória fotográfica, mas a trabalhar foi na altura da faculdade. Apesar de ser uma empresa familiar, temos o Freddy Castro, atualmente o diretor-geral, mas que sempre foi o braço direito do meu pai e da família. É uma pessoa de importância capital no desenvolvimento do negócio, tanto que divide comigo a parte operacional da empresa, porque tantos destinos não podem estar entregues apenas a uma pessoa.

Uma empresa desta dimensão precisa de ter uma estrutura definida e com uma boa gestão, que no nosso caso é horizontal porque todos falam com todos, independentemente do cargo. Mas somos três irmãos com responsabilidades aqui dentro: eu com a parte operacional e também com a administração, a minha irmã é a diretora financeira de todo o grupo e responsável pelo marketing, e o meu irmão gere todo o parque imobiliário e a frota do grupo. Além disso, aqui há uma grande liberdade para criar, porque qualquer colaborador pode sugerir novas ideias e novos circuitos. Por exemplo, uma colaboradora ajudou-nos a formar um circuito baseado na escritora britânica Jane Austen. O percorrer uma milha extra é premiado na Pinto Lopes Viagens.

### Como é que foi feita esta passagem de legado para os filhos?

**J:** Os meus filhos estão aqui comigo porque não arranjaram patrão melhor do que eu (risos). Desde pequenos habituei-os a trabalhar e começaram também a ir comigo nas viagens. Todos os anos, no verão, eu fazia uma grande viagem e eles iam com a mãe.

**R:** Nunca nenhum de nós foi pressionado a ir para o curso A, B ou C para seguir o negócio da família. Dos três filhos, eu era o único, que de forma óbvia e natural, toda a gente sabia que viria para aqui. Comecei a trabalhar como guia aos 18 anos, mesmo antes de entrar para a faculdade.

**J:** O Rui estava num curso de Gestão e, a dada altura, perguntou-me se lhe dava emprego se tirasse o curso de Turismo e eu disse que sim. E lá foi ele tirar o curso. O que, de facto, não foi uma surpresa. Aos oito anos pegava no microfone durante as viagens a Paris e era capaz de dizer os monumentos todos.

**R:** Portanto sim, eu seria o mais óbvio de acabar aqui. A minha irmã Cristina licenciou-se em Economia e tirou depois um MBA em Transportes, e o meu irmão Nuno é licenciado em Arquitetura. Cada um seguiu livremente o que quis e eles não vieram diretamente trabalhar para cá, estiveram noutras empresas a ganhar experiência. Assim, quando entraram para a Pinto Lopes Viagens já vinham com um background. Aos dias de hoje, temos os três um papel muito ativo na organização, mas em áreas completamente diferentes.

### Quais os planos para a geração seguinte?

**R:** Há um gap muito grande entre a minha geração e a dos meus filhos e sobrinhos. Por questões da vida e de trabalho, eu e os meus irmãos fomos pais tarde e agora estamos na casa dos 50 anos, sendo que o neto mais velho tem apenas 16 anos e o mais novo tem nove. Não sabemos, nem temos de saber e esperamos ter a clareza mental para não forçarmos, o que cada um deles quiserá ser ou fazer. Estou muito aberto aos meus filhos irem estudar para o estrangeiro e que tenham experiências de trabalho internacionais. Se algum dia, um deles, ou os meus sobrinhos, resolverem trabalhar na empresa, não fazemos questão que cheguem e se tomem administradores. Vão fazer como nós: começar por baixo e ganhar

**“  
Uma empresa desta dimensão precisa de ter uma estrutura definida e com uma boa gestão, que no nosso caso é horizontal porque todos falam com todos, independentemente do cargo.**”

experiência para que sejam capazes de serem líderes e gestores, e de levar a empresa para a frente. Valorizamos a capacidade de trabalho e de desenvolvimento do negócio, e não é por ser filho/neto que tem lugar garantido dentro da organização.

**J:** Dei um livro a cada neto e coloquei lá dentro escrito, em forma de dedicatória, que teria muito prazer se eles um dia dessem continuidade à Pinto Lopes Viagens.

### E se nenhum filho/neto quiser assumir a gestão?

**R:** Estamos a preparar, de forma paulatina, uma série de decisores internos que terão a capacidade, mais tarde, de assumir um papel de relevo na organização e na passagem de testemunho geracional para compensar o gap que referi. Por exemplo, quando abrimos um novo cargo, procuramos internamente se temos alguém com o perfil certo para assumir o desafio. Todas as atuais chefias já pertenciam aos quadros da empresa antes de chegarem a esta posição. E no caso dos filhos, caso queiram vir para cá, terão forçosamente de ter alguém na empresa que apoie a mudança.

### Quem é o cliente da Pinto Lopes Viagens?

**R:** O nosso cliente tem normalmente mais de 55 anos e é culturalmente ávido, procurando conhecimento, segurança e conforto. É muito bonito estar a fazer

**“  
Dei um livro a cada neto e coloquei lá dentro escrito, em forma de dedicatória, que teria muito prazer se eles um dia dessem continuidade à Pinto Lopes Viagens...”**

um caminho de Santiago, mas no fim do dia o que se quer é um hotel de quatro estrelas, uma boa refeição e um bom copo de vinho. E nós proporcionamos isso tudo.

Temos também um departamento que só trata de escolas. Por ano, fazemos cerca de 150 viagens com escolas públicas e privadas, essencialmente na Europa, mas também intercontinentais. Porém, são viagens culturais e orientadas para um público entre os 11 e os 15 anos, onde acompanham os professores e os nossos guias.

Para viajar com a Pinto Lopes Viagens, o cliente pode fazê-lo através do nosso catálogo, disponível nas lojas do Porto e de Lisboa, ou através da internet. Em formato físico, distribuímos duas vezes por ano, em março e em outubro, no jornal Expresso, com uma tiragem de 85 mil exemplares. Estes catálogos seguem também por correio para os clientes que temos em ficheiro.

As pessoas podem inscrever-se de forma individual ou escolher integrar um grupo. Na Europa, os grupos têm um máximo de 35 participantes, e restantes destinos rondam os 25 a 30 participantes. Mas também temos os ditos grupos fechados, onde uma entidade pede para formar um grupo de viagem à sua medida.

**J:** Quando comecei as minhas viagens, nos anos 70, as mesmas eram em campismo e só recentemente é que são em hotéis. Mas o perfil dos clientes mantém-se o mesmo passado estes anos todos. A maioria são professores, médicos, advogados, das poucas pessoas que nos anos 70 e 80 tinham posses para poder viajar. Não estando ainda na União Europeia, para os portugueses os preços dos hotéis, e em geral, eram muito altos.

**R:** O cliente é a peça-chave de toda a nossa engrenagem e por isso ouvimos e temos todas as sugestões que nos deixam nos inquéritos de satisfação que fazemos em todas as viagens. O importante é que quando as coisas correm menos bem ou nós não temos razão, somos os primeiros a dar a cara.

### Já têm previsões de vendas para o próximo ano?

**R:** Temos o nosso 2025 praticamente todo reservado e posso dizer que já estamos a começar a reservar circuitos para 2026, mesmo sem ter vindo ainda planeados. Mas a isto obriga-nos a nossa operação, até pela sua abrangência mundial. Por isso, estamos sempre atrás de novos circuitos, como por exemplo, este ano vamos pela primeira vez ao

Paraguai, que curiosamente era o único país da América Latina que faltava ao nosso portfólio.

### **O Rui é Presidente da Mesa da Assembleia Geral da APAVT. Qual a importância do associativismo para o setor?**

**R:** Começo por dizer que tenho uma excelente relação com o Pedro Costa Ferreira (atual Presidente Executivo da APAVT) e, por isso, aceitei o desafio do cargo, tanto que há dois mandatos atrás fiz parte da direção. Em relação ao associativismo, continuo a defender aquela velha máxima de que juntos somos mais fortes e penso que o tecido empresarial turístico não seria o mesmo hoje se não tivéssemos estas associações. O trabalho que foi feito pela APAVT durante a pandemia foi enorme, não só porque criou o provedor do cliente para defender e dar credibilidade ao setor, mas por todo o apoio dado, todos os contactos diários, de pessoas que deram tudo o que tinham e não tinham para que as agências e os operadores turísticos sobrevivessem. A APAVT criou, por exemplo, a lei dos vouchers, depois aprovada pelo Governo, e se não fosse essa lei estou convencido que hoje mais de metade das agências e operadores teriam declarado falência. No fundo, quem não estava na associação não teve a informação tão rápida, não decidiu logo, e, por isso, não teve capacidade de reagir da mesma forma.

### **E o surgimento de uma nova associação (ANAV) pode ser um separador para o setor?**

**R:** Uma nova associação não veio separar nada, até porque a mesma não tem expressão. Acho que não houve nenhum ruído no setor sobre este assunto, tanto que a APAVT continuou a crescer e tem peso, contando com mais de 500 associados. Por outro lado, como operador turístico, ainda não percebi o que a nova associação tem para oferecer porque não vem preencher nenhuma lacuna.

### **O atual presidente da APAVT já avançou que não será recandidato a um próximo mandato. Qual o perfil que um potencial candidato deveria ter?**

**R:** O que posso dizer é que deve ser uma pessoa com uma capacidade de trabalho gigante, com sentido apertadário e de defesa do setor, e não necessariamente de si ou das suas empresas, pois o todo é muito mais importante e forte do que o individual. Essa pessoa tem de ter



espírito de missão porque aquilo que eu conheço do trabalho desenvolvido pela APAVT nos mandatos de Pedro Costa Ferreira tem sido um trabalho de promoção do setor como nunca tivemos, uma exposição da APAVT em todas as frentes, e uma capacidade de interação e comunicação com as entidades que nos tutelam e até internacionais. Quem vier terá um pesado fardo para conseguir fazer jus ao legado de Pedro Costa Ferreira, que é uma pessoa excepcional e que considero que tem uma capacidade invulgar de trabalho e de decisão. Quando falamos da dimensão da APAVT, estamos a falar de uma associação capaz de juntar 750 pessoas num congresso e de fazer congressos internacionais de uma envergadura invulgar. E a prova disso é o congresso em Huelva e, no próximo ano, vamos comemorar uma data histórica para a APAVT com um congresso em Macau, que vai ser memorável e que estou convencido que irá bater o pico das participações anteriores. Enquanto presidente da Assembleia Geral e nós, Pinto Lopes Viagens enquanto associados, estaremos

de corpo e alma em tudo o que nos for possível.

### **Qual seria a vossa viagem de sonho?**

**J:** Costumo responder que é a próxima, mas posso dizer que adoro África e também gosto muito da América Latina. Antes de fazer viagens de avião, dizia que o país mais bonito que eu conhecia era a Noruega, e quando comecei a viajar olhei para a Argentina e achei espetacular, porque tem fiordes, coisas maravilhosas e os animais. Também já fui à Antártida e gostei imenso, por isso o Sul, para mim, é fenomenal. Enquanto puder continuarei a viajar, tanto que já tenho novas viagens planeadas, entre elas uma de comboio entre a Cidade do Cabo e as Cataratas de Vitória.

**R:** Não tenho nenhum destino que sempre sonhei. O que digo é que, para mim, se trata sempre da próxima grande viagem, e não é só sobre conhecer um país, é a forma como se conhece esse país. E uma das últimas viagens mais espetaculares que fiz acabou por dar origem a um circuito na Pinto Lopes Viagens. **■**