

RELATÓRIO DE ATIVIDADES

2016

TURISMO DE PORTUGAL, I.P.

Índice

1. Introdução.....	3
2. Enquadramento	4
2.1. Evolução do Setor Turístico Nacional	4
2.2. Orgânica Interna	5
3. Atividades Desenvolvidas e Recursos Envolvidos	9
3.1. Atividades por Áreas/Direções	10
3.1.1. Estratégia	10
3.1.2. Gestão do Conhecimento	15
3.1.3. Valorização da Oferta	22
3.1.4. Apoio ao Investimento.....	32
3.1.5. Apoio à Venda.....	48
3.1.6. Formação.....	55
3.1.7. Serviço de Regulação e Inspeção de Jogos	67
3.1.9. Áreas de Suporte	76
4. Recursos Humanos e Financeiros	89
4.1. Recursos Humanos	89
4.2. Recursos Financeiros	91
5. Aplicação dos resultados do exercício.....	96
6. Autoavaliação do Quadro de Avaliação e Responsabilização (QUAR)	97
Glossário	110

1. Introdução

O ano de 2016 foi o melhor ano turístico de sempre.

Depois dos resultados históricos dos dois últimos anos, o ano de 2016 registou uma aceleração do ritmo de crescimento do setor, com acréscimos na ordem dos 10% dos hóspedes e dormidas nos estabelecimentos hoteleiros, aldeamentos e apartamentos turísticos, bem como em termos de receitas do turismo.

Em termos de dormidas nos estabelecimentos hoteleiros, aldeamentos e apartamentos turísticos foi ultrapassado o marco histórico de 50 milhões de dormidas, a que correspondeu um aumento de 4,6 milhões de dormidas face a 2015.

Em termos de receitas do turismo, foi atingido um máximo histórico de 12,7 mil milhões de euros e um saldo da balança turística de 8,8 mil milhões de euros, que reforça o papel do turismo enquanto maior atividade exportadora nacional e o seu contributo para o equilíbrio das contas externas do país.

Estes resultados traduzem a demonstração da competitividade do turismo nacional, num ambiente de forte concorrência internacional e representam uma base de estabilidade importante para o desenho das opções de futuro para o setor.

2016 foi igualmente o ano da construção participada da nova estratégia nacional de turismo, a Estratégia Turismo 2027, que definirá a visão e objetivos para os próximos dez anos de turismo em Portugal.

O presente Relatório presta contas da atividade desenvolvida pelo Turismo de Portugal no decurso do ano nas suas diversas áreas de competência e o contributo global do Instituto para o reforço da competitividade de Portugal como destino turístico e para a sustentabilidade das empresas do setor.

Importa ainda destacar o prémio de “Europe’s Leading Tourist Board 2016” dos World Travel Awards, que distinguiu pelo terceiro ano consecutivo, o Turismo de Portugal como a Melhor Autoridade de Turismo da Europa, o que premeia o contributo do Instituto para o desempenho do setor e a liderança na promoção internacional do desenvolvimento sustentável do turismo.

CONSELHO DIRECTIVO

Luís Inácio Garcia Pestana Araujo, Presidente
Maria Teresa Rodrigues Monteiro, Vice-Presidente
Filipe Christensen Roed Gonçalves da Silva, Vogal
Carlos Manuel Sales Abade, Vogal

2. Enquadramento

2.1. Evolução do Setor Turístico Nacional

2016 foi o melhor ano turístico de sempre em Portugal.

A generalidade dos principais indicadores estatísticos registou crescimentos de dois dígitos, o que demonstra a consolidação do crescimento do setor nos últimos anos e o reforço do seu papel enquanto motor de crescimento da economia.

Em 2016, as receitas do turismo registaram um máximo histórico de 12.680 milhões de euros, a que correspondeu um crescimento de 10,7% face a 2015.



Fonte: Banco de Portugal

Por outro lado, o saldo da balança turística cifrou-se nos 8,8 mil milhões de euros (+12,7% face a 2015), contribuindo decisivamente para o equilíbrio das contas externas do nosso país.

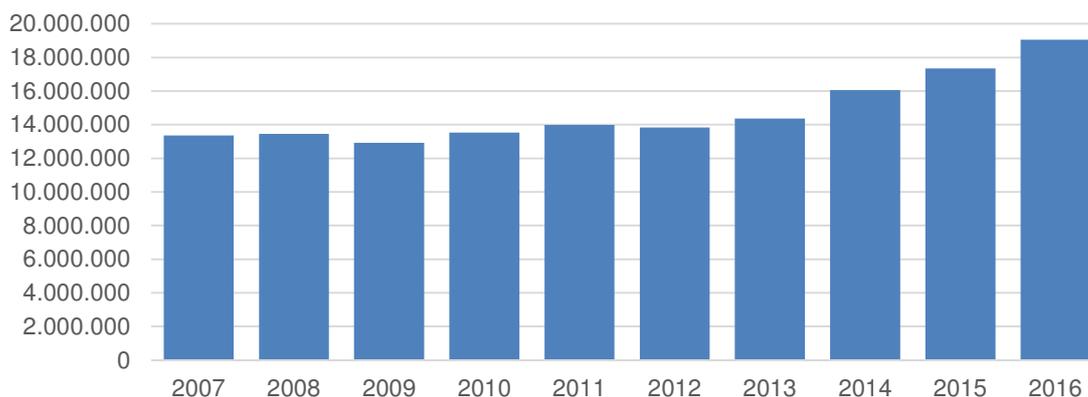
O turismo reforçou o seu papel de líder nas exportações da economia portuguesa, representando 48,3% das exportações de serviços e de 16,7% das exportações globais.

Em termos de procura turística, depois de 2014 e 2015 terem registado resultados bastante positivos, o ano de 2016 representou uma aceleração do ritmo de crescimento dos principais indicadores estatísticos do setor do turismo.

Com efeito, o número de hóspedes nos estabelecimentos hoteleiros, aldeamentos e apartamentos turísticos atingiu um máximo de 19,06 milhões (+9,8% face a 2015), sobretudo por via do crescimento significativo dos mercados externos, que cresceram 12,7% no mesmo período. Em termos relativos, a generalidade dos mercados cresceu a dois dígitos, destacando-se o mercado americano (+19,0%) e o mercado francês (+17,3%).

O mercado nacional registou um crescimento de 5,8%.

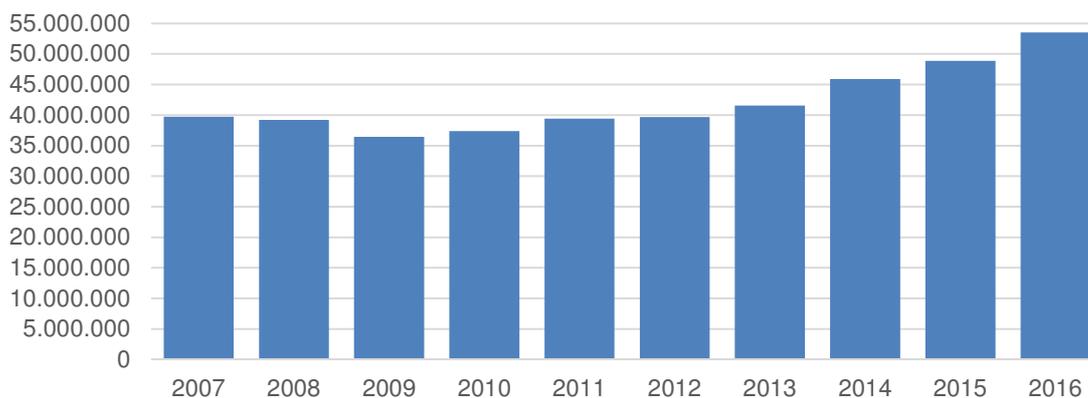
Hóspedes nos estabelecimentos hoteleiros, aldeamentos e apartamentos turísticos e outros



Fonte: INE

Em termos de dormidas, o crescimento aproximou-se igualmente dos 10%, com um máximo histórico de 53,5 milhões de dormidas em 2016. O mercado externo (+3,9 milhões de dormidas, +11,4%) contribuiu significativamente para este desempenho, destacando-se igualmente os mercados americano e francês em termos de crescimento relativo.

Dormidas nos estabelecimentos hoteleiros, aldeamentos e apartamentos turísticos e outros



Fonte: INE

Em termos de desempenho da hotelaria, os proveitos globais situaram-se nos 2.900 milhões de euros (+17% face a 2015), as taxas de ocupação-quarto cresceram 3 p.p para os 63,5%, ao passo que o RevPar se situou nos 42,6 € (+13,3%).

Em termos de desempenho regional, todas as regiões do país registaram um comportamento bastante positivo, destacando-se o crescimento relativo dos Açores (+21,1%), Norte (+12,8%) e Alentejo (+10,8%).

2.2. Orgânica Interna

A Lei Orgânica do Turismo de Portugal foi aprovada pelo Decreto-Lei n.º 129/2012, de 22 de junho, que definiu a missão e atribuições do Turismo de Portugal, I.P., concretizando ainda o objetivo de criar uma única estrutura pública que promova a

valorização e sustentabilidade da atividade turística nacional, constituindo-se como uma verdadeira Autoridade Turística Nacional.

O Turismo de Portugal, I.P., tem por missão o apoio ao investimento no setor do turismo, a qualificação e desenvolvimento das infraestruturas turísticas, a coordenação da promoção interna e externa de Portugal como destino turístico e o desenvolvimento da formação de recursos humanos do setor, bem como a regulação e fiscalização dos jogos de fortuna e azar.

Nos termos da Lei Orgânica e para a prossecução da sua missão, destacam-se as seguintes atribuições e competências do Turismo de Portugal, I.P.:

- a) Apoiar o Ministério da Economia na formulação e execução da política de turismo, a nível nacional, comunitário e internacional, e acompanhar a atividade das organizações internacionais do setor, propondo medidas e ações de diversificação, qualificação e melhoria da oferta turística nacional;
- b) Propor ao membro do Governo responsável pela área do turismo as linhas estratégicas aplicáveis ao desenvolvimento do setor e definir os planos de ação de produtos e destinos que as concretizam;
- c) Assegurar a coordenação de estudos e estatísticas, nomeadamente em matéria de definição, acompanhamento e avaliação das políticas e planos estratégicos e de desenvolvimento do setor;
- d) Prestar apoio técnico e financeiro às entidades públicas e privadas, em especial às do setor, e assegurar a gestão de fundos comunitários, bem como aprovar e acompanhar o investimento público de interesse turístico, designadamente, através da afetação das contrapartidas das zonas de jogo;
- e) Planear, coordenar e executar a política de promoção do país como destino turístico, no plano interno e externo, e garantir a estruturação, o planeamento e a execução das ações de promoção turística, quer as diretamente organizadas, quer as desenvolvidas ao abrigo de mecanismos de descentralização e contratualização;
- f) Assegurar a recolha, tratamento e divulgação de informação turística;
- g) Incentivar e desenvolver a política de formação e qualificação de recursos humanos do turismo e a respetiva investigação técnico-pedagógica, bem como coordenar, executar e reconhecer os cursos e as ações de formação profissional para a área, além de certificar a aptidão profissional para o exercício das profissões turísticas;
- h) Acompanhar a evolução e o desenvolvimento da oferta turística nacional, designadamente através do registo e classificação de empreendimentos e atividades turísticas;
- i) Promover uma política adequada de ordenamento turístico e de estruturação da oferta, em colaboração com os organismos competentes, intervindo na elaboração dos instrumentos de gestão territorial, participando no licenciamento ou autorização de empreendimentos e atividades;
- j) Apoiar o Ministério da Economia em matéria de jogos de fortuna e azar;
- k) Fiscalizar a exploração dos jogos de fortuna e azar concessionados pelo Estado e o funcionamento dos casinos e bingos e colaborar com as autoridades e agentes policiais em matéria de prevenção e punição de práticas ilícitas relativas a jogos de fortuna e azar;

- l) Apoiar tecnicamente e colaborar com as autoridades e agentes policiais, nomeadamente com a Autoridade de Segurança Alimentar e Económica (ASAE), na prevenção e punição de práticas ilícitas em matéria de jogos de fortuna e azar;
- m) Assegurar a gestão financeira de fundos, constituídos na área de intervenção e atuação do Turismo de Portugal.

Nos termos previstos na lei orgânica, são órgãos do Turismo de Portugal, I.P.:

- Conselho Diretivo¹ - órgão responsável pela definição da atuação do Turismo de Portugal, I.P. e pela direção e coordenação dos serviços;
- Fiscal Único² - órgão responsável pelo controlo da legalidade, da regularidade e da boa gestão financeira e patrimonial do organismo, competências definidas na lei-quadro dos institutos públicos;
- Comissão de Jogos³ - órgão responsável pela orientação, acompanhamento e supervisão da atividade do serviço responsável pela fiscalização e inspeção dos jogos de fortuna e azar;
- Conselho de Crédito⁴ - órgão responsável por coadjuvar o Conselho Diretivo em matéria de controlo orçamental, financiamento do Turismo de Portugal e incentivos ao investimento.

Os Estatutos do Turismo de Portugal, I.P. foram aprovados pela Portaria n.º 384/2015, de 26 de outubro, e definem a organização interna do novo organismo, assente num modelo misto de estruturas hierarquizada e matricial.

Quanto ao regime de gestão das Escolas de Hotelaria e Turismo, o Decreto-Lei n.º 226-A/2008, de 20 de novembro, define o regime de autonomia, administração e gestão das escolas de hotelaria e turismo do Turismo de Portugal e a Portaria n.º 1441/2008, de 11 de dezembro veio definir a estrutura e da organização interna das escolas de hotelaria e turismo, enquanto serviços territorialmente desconcentrados do Turismo de Portugal.

¹ Constituído por um presidente, um vice-presidente e dois vogais.

² Nos termos previstos na Lei n.º 3/2004, de 15 de Janeiro e demais legislação.

³ Presidida pelo presidente do Conselho Diretivo, pelo Vice-Presidente e integra o diretor do Serviço de Inspeção de Jogos.

⁴ Presidida pelo presidente do Conselho Diretivo, por um membro do Conselho Diretivo, por este designado e pelo dirigente responsável pela área financeira.

Lei Orgânica: Decreto- Lei nº 129/2012

Estatutos: Portaria n.º 384/2015

Estrutura: Deliberação n.º 9361/2015

Conselho Diretivo

Lúis Araújo (Presidente)
Teresa Monteiro (Vice-Presidente)
Carlos Abade (Vogal)
Filipe Silva (Vogal)

Fiscal Único

Conselho de
Crédito

Comissão de Jogos

Serviço de Regulação e Inspeção de Jogos

Lúis Coelho

Departamento de
Planeamento e Controlo
da Atividade de Jogo Paulo
Lopes

Áreas de Inspeção

Departamento de
Regulamentação
do Jogo Manuela
Bandeira

Departamento de Gestão
de Projetos do Jogo Miguel
Rodrigues

Departamento de Jogo
Online Esperança
Figueiredo

Departamento de
Sistemas de Informação
e Segurança do Jogo

Planeamento

Direção de Estratégia

Departamento de Gestão de
Programas Comunitários Nuno Fazenda

Direção de Gestão do Conhecimento

Sérgio Guerreiro
Departamento de
Comunicação e Informação Jorge Ambrósio

Negócio

Direção de Valorização da Oferta

Fernanda Vara

Departamento do
Ordenamento
Turístico Fernanda
Praça
Departamento de
Estruturação
da Oferta Ana Blanco

Direção de Apoio ao Investimento

Departamento de
Análise Elisabete
Félix
Departamento de
Execução Riscado dos
Santos
Departamento de
Empreendedorismo e
Desenvolvimento
Empresarial

Direção de Apoio à Venda

Lúdia Monteiro

Departamento de
Comunicação Susana
Cardoso
Departamento de
Marketing Digital Filipa
Cardoso
Departamento de
Produção e Promoção
Regional M.ª João
Silva
Departamento de Gestão
de Equipas de Turismo Nuno
Madeira
Departamento de
Desenvolvimento e
Inovação Teresa
Ferreira

*Equipas de Turismo no
estrangeiro*

Direção de Formação

Alexandra Pereira

Departamento de
Gestão Pedagógica e
Certificação Elisabete
Mendes
Departamento de
Divulgação e
Internacionalização Miguel
Martins

*Escolas de Hotelaria e
Turismo*

Suporte

Direção de Recursos Humanos

Elsa Cruz

Direção Financeira e de Tecnologias

Paula Crispim

Departamento Planeamento e Controlo Orçamental Ana Sofia Silva	Departamento de Contabilidade e Tesouraria Elsa Francisco	Departamento de Património, Aprovisionamento e Monitorização Contratual Cecília Silveira	Departamento de Tecnologias e SI Ricardo Prieto
---	--	---	---

Direção Jurídica

Nuno Barros

3. Atividades Desenvolvidas e Recursos Envolvidos

Apresentam-se, de seguida, as atividades desenvolvidas em 2016, por áreas de atuação, incluindo os principais resultados ou indicadores atingidos.

Apresenta-se igualmente, nos pontos 4.1. e 4.2., indicação dos recursos humanos e financeiros, nomeadamente na vertente orçamental, globalmente envolvidos na prossecução das atividades referidas.

3.1. Atividades por Áreas/Direções

3.1.1. Estratégia

O Departamento de Gestão de Programa Comunitários integra-se na Direção de Estratégia, destacando-se, em 2016, a coordenação e elaboração da Estratégia Turismo 2027 (ET 27), tendo sido: (i) apresentado documento para discussão pública e (ii) desenvolvido um processo aberto e participado, que foi dinamizado através de plataformas eletrónicas, *focus group* em 5 mercados internacionais e 10 sessões públicas (7 laboratórios estratégicos territoriais e 3 temáticos), que promoveram o envolvimento de mais de 1400 participantes. Estas sessões contaram com representação diversificada e participação empresarial significativa.

No que respeita à articulação institucional com os órgãos de governação do Acordo de Parceria e dos Programas Operacionais 2014-2020, nomeadamente com Autoridades de Gestão, designadamente o alinhamento e a articulação de políticas nacionais e regionais de afetação dos fundos comunitários e da respetiva implementação, importa também sublinhar que o Turismo de Portugal, através do DGPC, tem vindo a assegurar a contextualização da política pública do turismo, no contexto da emissão de parecer, concretamente nos projetos públicos cofinanciados ao abrigo do Sistema de Apoio às Ações Coletivas (SIAC).

O Cluster do Turismo foi reconhecido no início de 2017, e os projetos referenciados no Plano de Ação do Cluster como de interesse para o Turismo, foram objeto de acompanhamento, designadamente para efeitos de cruzamento com os desafios, eixos e as linhas de atuação da ET 2027.

A equipa do Departamento assegurou quer o acompanhamento quer a monitorização das candidaturas do Turismo de Portugal, IP, ao Portugal 2020, designadamente ao SAMA e ao SIAC.

Salienta-se, ainda, a celebração dos contratos-programa com as Entidades Regionais de Turismo e o seu acompanhamento, bem como, a análise e a monitorização dos projetos Regfin apresentados por estas entidades ao Turismo de Portugal.

Resumidamente e considerando as ações e atividades que decorrem das competências desta unidade orgânica, pode afirmar-se que o Departamento cumpriu os objetivos a que se propôs no plano de atividades para o ano de 2016.

Direção/Departamento

ESTRATÉGIA/GESTÃO DE PROGRAMAS COMUNITÁRIOS

	Denominação / Descrição	Calendário	Resultados atingidos	Recursos financeiros utilizados	Indicador QUAR
1.	Plano estratégico nacional de turismo para a próxima década- ET 2027	Jan-dez	A proposta de documento – Estratégia de Turismo 2027- foi apresentada para discussão pública em 24/05/2016. Até dezembro foram desenvolvidas quase todas as diligências do processo de construção da ET 2027, tendo apenas ficado por realizar um dos Laboratórios Estratégicos Territoriais – Açores - por razões que se prende com o calendário das eleições daquela Região Autónoma		Ind. 6 Apresentação de proposta de documento estratégico (em dias)
2.	Benchmarking internacional de estratégias desenvolvidas ou a desenvolver por mercados concorrentes de Portugal para contextualização com a estratégica nacional;	Jan-Mar	Foram analisados os documentos de planeamento estratégico da atividade turística de 19 países.		Ind. 6 Apresentação de proposta de documento estratégico (em dias)
3.	Realização de missões técnicas e participação em iniciativas internacionais para alinhamento da estratégia nacional com as políticas e tendências do Turismo.	Jan-set	Foram realizados 5 <i>Focus Group</i> Internacionais nos mercados de maior relevância no contexto da procura pelo destino Portugal – Alemanha, França, Reino Unido, Espanha e Brasil		Ind.6 Apresentação de proposta de documento estratégico (em dias)
4.	Articulação e cooperação institucional com as entidades regionais de turismo (ERT) para enquadramento da atividade desenvolvida pelas ERT nas orientações e diretrizes da política nacional de turismo, bem como nos referenciais estratégicos definidos para o turismo nacional, nomeadamente no Plano de Ação Turismo 2020.	Jan-dez	Realização de Laboratórios Estratégicos de Turismo Territoriais em todas as regiões para compilação de inputs para a ET 2027. Nestes LET foi determinante a articulação com as estratégias regionais de turismo das ERT para concertação da política nacional de turismo em todo o território nacional		Ind.6 Apresentação de proposta de documento estratégico (em dias)

	Denominação / Descrição	Calendário	Resultados atingidos	Recursos financeiros utilizados	Indicador QUAR
5.	Desenvolvimento da política pública de gestão de destino, designadamente através da contratualização (contrato-programa) de financiamento das ações para a gestão dos destinos turísticos que se inserem na esfera de competências das ERT.	Jan-dez	Celebração de cinco contratos - programas com as ERT, visando regular a aplicação das verbas orçamentais de que dispuseram as referidas entidades.		Ind. 1 Taxa de crescimento dos hóspedes
6.	Análise e parecer dos Planos de Atividades e Orçamentos e dos Relatórios de Atividades e Contas de Gerência das ERT, nos termos da Lei 33/2013, de 16 de maio.	Jan-dez	Análise e parecer dos Planos de Atividades e Orçamentos das ERT (cinco) bem como dos Relatórios de Atividades e Contas de Gerência das ERT (cinco) no âmbito da tutela da SET a que as referidas entidades estão sujeitas.		Ind. 1 Taxa de crescimento dos hóspedes
7.	Participação e acompanhamento de projetos na área da sustentabilidade no turismo.	Jan-dez	Análise de candidaturas de empreendimentos turísticos candidatos ao Programa Chave Verde e de candidaturas de municípios ao Programa ECO XXI, com vista à atribuição dos respetivos galardões pela ABAE sob proposta dos respetivos Júris Nacionais		Ind. 1 Taxa de crescimento dos hóspedes
8.	Articulação institucional com os órgãos de governação do Acordo de Parceria e dos Programas Operacionais 2014-2020, nomeadamente com Autoridades de Gestão, designadamente o alinhamento e a articulação de políticas nacionais e regionais de afetação dos fundos comunitários e da respetiva implementação;	Jan-dez	Análise de candidaturas concretamente nos projetos públicos cofinanciados ao abrigo do Sistema de Apoio às Ações Coletivas (SIAC -COMPETE)		Ind. 1 Taxa de crescimento dos hóspedes
9	Promover a criação de um modelo que permita assegurar a análise e acompanhamento das candidaturas de natureza pública da área do turismo no âmbito do Portugal 2020;	Jan-fev.	Desenvolvimento de matriz de critérios de análise e de modelo tipo de Parecer para efeito de apreciação das candidaturas.		Ind. 1 Taxa de crescimento dos hóspedes
10.	Monitorização das candidaturas do Turismo de Portugal, IP, ao Portugal 2020;	Jan-dez	Acompanhamento e monitorização de cinco candidaturas submetidas no âmbito do SAMA, acompanhamento da submissão de uma candidatura SIAC Internacionalização		Ind. 1 Taxa de crescimento dos hóspedes

	Denominação / Descrição	Calendário	Resultados atingidos	Recursos financeiros utilizados	Indicador QUAR
11.	Coordenação, dinamização e acompanhamento do Cluster para o Desenvolvimento do Turismo em Portugal no âmbito do Portugal 2020 - Turismo 2020	Jan-dez	Ainda que o reconhecimento formal do Cluster do Turismo apenas tenha ocorrido no início de 2017, o Plano de ação subjacente ao Cluster foi objeto de acompanhamento, designadamente os projetos aí referenciados como de interesse para o Turismo para efeitos de cruzamento com os desafios, eixos e as linhas de atuação da ET 2027.		Ind. 1 Taxa de crescimento dos hóspedes
12.	Elaboração, em articulação com as demais áreas com competências nesta matéria, de relatório técnico de análise da aplicação dos fundos comunitários no turismo;	Jan-dez	Optou-se neste âmbito por fazer um acompanhamento e monitorização da aplicação de fundos comunitários numa lógica mais "on going" com ações concretas junto das unidades de negócio ao invés de um relatório técnico final.		Ind. 1 Taxa de crescimento dos hóspedes
13.	Elaboração, em articulação com as demais áreas com competências nesta matéria, de um referencial técnico de apoio à elaboração de plano de negócios pelos promotores de candidaturas ao Sistema de Incentivos do Portugal 2020	Jan-dez	Considerando que se trata de matéria transversal a diversas unidades orgânicas a atividade assumiu maiores dimensões pelo que se encontra em processo de elaboração, carecendo de estreita articulação com a DAI designadamente por se dever estender a outros instrumentos de financiamento como é o caso da Linha de Valorização do Interior		Ind. 1 Taxa de crescimento dos hóspedes
14.	Coordenação, dinamização e acompanhamento do Cluster para o Desenvolvimento do Turismo em Portugal no âmbito do Portugal 2020 - Turismo 2020	Jan-dez	Ainda que o reconhecimento formal do Cluster do Turismo apenas tenha ocorrido no início de 2017, o Plano de ação subjacente ao Cluster foi objeto de acompanhamento, designadamente os projetos aí referenciados como de interesse para o Turismo para efeitos de cruzamento com os desafios, eixos e as linhas de atuação da ET 2027.		Ind. 1 Taxa de crescimento dos hóspedes
15.	Coordenação, dinamização e acompanhamento do Cluster para o Desenvolvimento do Turismo em Portugal no âmbito do Portugal 2020 - Turismo 2020	Jan-dez	Ainda que o reconhecimento formal do Cluster do Turismo apenas tenha ocorrido no início de 2017, o Plano de ação subjacente ao Cluster foi objeto de acompanhamento, designadamente os projetos aí referenciados como de interesse para o Turismo para efeitos de cruzamento com os desafios, eixos e as linhas de atuação da ET 2027.		Ind. 1 Taxa de crescimento dos hóspedes

	Denominação / Descrição	Calendário	Resultados atingidos	Recursos financeiros utilizados	Indicador QUAR
16.	Posicionamento do cluster Turismo 2020 junto dos centros de decisão europeus com vista à potenciação de redes para a competitividade e internacionalização do Turismo- consultadoria por entidade com aproximação aos referidos centros de decisão		Uma vez que o reconhecimento formal do Cluster do Turismo apenas aconteceu no início de 2017, não foi possível dar seguimento a esta atividade.		Ind. 1 Taxa de crescimento dos hóspedes
17.	Ações de Networking intersectorial para estimular a interclusterização e de missões técnicas de benchmarking		Uma vez que o reconhecimento formal do Cluster do Turismo apenas aconteceu no início de 2017, não foi possível dar seguimento a esta atividade na sua plenitude. Ainda assim, participou-se em várias reuniões da parceria Portugal Clusters, tendo em vista a precisamente estimular a interclusterização e o trabalho em rede.		Ind. 1 Taxa de crescimento dos hóspedes

3.1.2. Gestão do Conhecimento

O ano de 2016 foi um ano de concretização de um conjunto de projetos estruturantes para a estratégia da Direção de Gestão do Conhecimento.

Em termos de produção de conhecimento, foi concluída a primeira fase de implementação de um sistema de business intelligence no Turismo de Portugal e foi lançada o portal de gestão do conhecimento, o TravelBI, disponível em <http://travelbi.turismodeportugal.pt>, dois projetos estratégicos para o fortalecimento da atuação do Turismo de Portugal neste domínio.

Na área do reforço da base de conhecimento, destaca-se a parceria com o Instituto Nacional de Estatística no desenvolvimento do Inquérito ao Turismo Internacional, que permitirá, 10 anos depois, dispor de informação sobre turistas e excursionistas que visitaram o nosso país, bem como o seu perfil e padrões de consumo, bem como reeditar a Conta Satélite do Turismo, cujos primeiros resultados estarão disponíveis em meados de 2017.

No que concerne a operações estatísticas, para além da produção regular, destacam-se novas operações (inquérito às marinas e portos de recreio, inquérito aos campos de golfe e inquérito ao turismo de negócios), bem como a produção de informação sobre novos domínios da atividade turística (alojamento local, emprego, turismo rural). Em termos de mercados, passou a ser produzida e divulgada informação regular sobre 25 mercados emissores para Portugal.

Destaca-se ainda o apoio a projetos desenvolvidos por associações empresariais do setor e por universidades no domínio da produção de conhecimento em matérias relevantes como a digitalização do turismo, a inovação, o alojamento local ou o envelhecimento da população.

A promoção da inovação no setor constituiu outra das áreas de prioridade da DGC, tendo sido criada pelo Turismo de Portugal uma equipa dedicada à promoção do empreendedorismo e da inovação no setor do turismo, que ficou na dependência da DGC.

Neste quadro, foi desenvolvido o programa FIT – Fostering Innovation in Tourism, que se consubstanciou na celebração e implementação de um protocolo com 24 incubadoras de turismo em todo o território nacional.

Referência ainda para as parcerias celebradas com a Câmara Municipal de Lisboa (CML) para a implementação do Centro Operacional Integrado de Lisboa e ainda o projeto Smart Open Lisboa, programa de aceleração e inovação de dados abertos com a MEO, Cisco, Beta-i e CML.

No domínio específico das smart destinations, foi lançado um projeto-piloto de monitorização de fluxos turísticos com recurso a tecnologia wifi em Elvas e foi lançada a Linha de Apoio a Projetos Wifi em Centros Históricos, com uma dotação de 1 milhão de euros, que visa dotar os centros históricos das cidades portuguesas de tecnologia wifi.

Destaca-se ainda a parceria com o The Lisbon MBA no lançamento de uma competição internacional de digitalização de experiências de turistas em museus e monumentos.

Em termos de assuntos internacionais, a DGC acompanhou os trabalhos das organizações internacionais do setor do turismo, participando nos órgãos de gestão de duas delas (Conselho Executivo da OMT e Bureau do Comité de Turismo da OCDE). Foi ainda acompanhada a atividade das organizações comunitárias em matéria de turismo, e ainda da European Travel Commission, com participação na General Meeting, nos grupos de research e marketing, assegurando a coordenação do Grupo de Operações da ETC responsável pelo mercado brasileiro (através da EDT Brasil).

A atividade de cooperação bilateral foi bastante intensa, tendo sido assinados 5 novos instrumentos de cooperação, encontrando-se em negociação cerca de 20 novos instrumentos, que permitirão fortalecer as relações de cooperação entre Portugal e um conjunto de mercados importantes para a captação de fluxos turísticos e para a internacionalização das empresas portuguesas e das escolas de turismo do Turismo de Portugal.

No campo da comunicação institucional, o ano de 2016 marcou o início do processo de reformulação do portal institucional, com o desenvolvimento dos trabalhos preparatórios, e com a reformulação e melhoria ao nível da arquitetura de informação de diversas áreas. Foi ainda desenvolvida uma estratégia de gestão para a presença institucional do TP nas redes sociais. Em 2016, a página de Facebook do TP registou um aumento de 15% do número de gostos relativamente ao ano anterior, ao passo que a página do Twitter conheceu aumento de 26% no mesmo período.

No domínio do Atendimento geral, no ano de 2016, foram atendidos na receção do Turismo de Portugal mais de 5.000 clientes e foram também respondidos mais de 10.000 pedidos recebidos através do endereço geral do Turismo de Portugal info@turismodeportugal.pt.

No relacionamento com os meios de comunicação social, foram produzidos 80 press releases que deram origem à publicação de 3.449 notícias nos meios de comunicação nacionais, generalistas e do setor. Em termos de Relações Públicas, foi assegurada a organização, apoio e logística de eventos organizados pelo Turismo de Portugal, apresentações institucionais e acompanhamento de entidades externas nacionais e internacionais, num total de 35 iniciativas.

Finalmente, no domínio do Apoio ao empresário, foram realizadas 410 reuniões presenciais com empresários/promotores de projetos turísticos e a Linha Azul de Apoio Empresário tratou 28.234 contatos. Esta área participou ainda em 13 sessões de apresentação pública de informação técnica e recebeu quase mil pedidos de informação de empresários/promotores.

Direção/Departamento

GESTÃO DO CONHECIMENTO

	Denominação / Descrição	Calendário	Resultados atingidos	Recursos financeiros utilizados	Indicador QUAR
1.	BUSINESS INTELLIGENCE	Jan/Dez	<p>Desenvolvimento de um Sistema de Business Intelligence</p> <ul style="list-style-type: none"> Implementação da 1.ª fase do sistema de business intelligence, incluindo aquisição de software, desenvolvimento de relatórios e dashboards e aquisição de bases de dados e relatórios <p>Portal de Gestão do Conhecimento</p> <ul style="list-style-type: none"> Implementação e conclusão da 1ª fase do portal do conhecimento TRAVELBI incluindo área autenticada <p>Projeto Piloto WI-Fi Elvas</p> <ul style="list-style-type: none"> Implementação de um projeto piloto para desenvolvimento de analítica sobre redes wifi 		
2.	COOPERAÇÃO NO DOMÍNIO DA PRODUÇÃO ESTATÍSTICA	Jan/Dez	<p>Protocolo SEF (boletins de alojamento)</p> <p>Protocolo INE</p> <p>Acompanhamento do Inquérito ao Turismo Internacional (Reativação do ITI e preparação da produção da Conta Satélite do Turismo)</p>		

3.	<p>PRODUÇÃO DE INFORMAÇÃO ESTATÍSTICA</p>	<p>Jan/Dez</p>	<p>8 Operações estatísticas e inquéritos:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Sondagem à Ocupação nos Empreendimentos Turísticos 1750 estabelecimentos x 4 em 4 noites x 12 meses, com 70% de taxa de resposta (cerca de 168.000 inquéritos/ ano) • Preços ao Balcão 1.750 estabelecimentos x 12 meses, com 70% de taxa de resposta (cerca de 21.000 inquéritos/ ano) • Barómetro de Conjuntura aos Empreendimentos Turísticos Amostra de 177 estabelecimentos, 2 vezes ao ano • Barómetro de Conjuntura às Agências de Viagem 89 estabelecimentos, 2 vezes ao ano • Inquérito aos Parques de Campismo 235 parques de campismo, com 58% de taxa de resposta • Inquérito às Marinas e Portos de Recreio 52 marinas e portos, com 48% de taxa de resposta • Inquérito ao Turismo de Negócios 629 estabelecimentos, com 43% de taxa de resposta • Inquérito à procura nos Campos de Golfe 91 campos de golfe, com 40% de taxa de resposta <p>Disponibilização mensal de indicadores estatísticos:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Proveitos Totais e Aposento • Hóspedes • Dormidas • Taxas de Ocupação • Receitas Turísticas • Oferta Hoteleira • Receitas Internacionais • Chegadas Internacionais • Gastos Internacionais <p>Recolha e Fornecimento de dados de fontes nacionais de internacionais (OMT, Eurostat, OCDE, ETC, Euromonitor, BdP, INE, ANA, SEF)</p>		
----	--	----------------	---	--	--

4.	ANÁLISES ESTATÍSTICAS		<p>Relatórios sobre a Atividade Turística</p> <ul style="list-style-type: none"> • relatório Análise Regional (Mensal/2016) • barómetro de conjuntura em ET e AV (verão 2016 e inverno 2016/17) • relatório dos PCampismo 2015 • relatório desempenho ambiental nos Campos de Golfe em Portugal 2015 • relatório Marinas e Portos de Recreio 2016 • relatório TNegócios 2016 • relatório Golfe 1º semestre 2016 • relatório Alojamento Local em Portugal 2015 • relatório Turismo no Espaço Rural e Turismo de Habitação 2015 • Anuário das Estatísticas do Turismo 2015 • População Empregada (trimestres/2016) 		
5.	ANÁLISE DE MERCADOS		<p>Relatórios de Análise de Mercados</p> <ul style="list-style-type: none"> • Edição de 25 “Mercados em Números” (trimestral) • edição de 5 “Dossiers de Mercado” (anual) • edição de 72 fichas de “Fluxos Turísticos para Portugal” <p>Atualização da Área “Mercados” do TravelBI</p>		
6.	PARCERIAS		<p>Observatórios Regionais</p> <ul style="list-style-type: none"> • estudo sobre estatísticas regionais de Turismo e observação do Comportamento do Turista <p>Rótulos e Prémios</p> <ul style="list-style-type: none"> • participação e coordenação do júri dos Green Project Awards na categoria de Agricultura, Mar e Turismo <p>Protocolo de Colaboração TdP + CML</p> <p>Acordo de Parceria com o COI (Centro Operacional Integrado de Lisboa)</p> <p>Acordo de Cooperação conjunto para o programa de aceleração e inovação de dados abertos com CML+ AIEL (associação para a inovação e empreendedorismo de Lisboa)+ MEO+ Cisco+ Beta-i</p>		

7.	GESTÃO DE SISTEMAS DE INFORMAÇÃO		<p>TravelBI</p> <p>Publicação mensal de conteúdos no TravelBI Atividade de maio a dezembro 2016</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th></th> <th>mai-dez 2016</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td># views</td> <td>168.942</td> </tr> <tr> <td># unique views</td> <td>121.143</td> </tr> <tr> <td># documentos publicados</td> <td>112</td> </tr> </tbody> </table> <p>Divulgação mensal dos conteúdos do TravelBI – em média, seis mailings/ mês para um universo de 1.570 destinatários por mailing</p> <p>Gestão da Plataforma SAS de Gestão do Conhecimento</p>		mai-dez 2016	# views	168.942	# unique views	121.143	# documentos publicados	112		
	mai-dez 2016												
# views	168.942												
# unique views	121.143												
# documentos publicados	112												
8.	APOIO A PROJETOS NA ÁREA DO CONHECIMENTO E INOVAÇÃO		<p>Apoio a Eventos</p> <ul style="list-style-type: none"> • Estudo Alojamento Local em Portugal. Qual o fenómeno? (AHP) • Conferência “Tourism & Ageing” (ISCTE – IUL) • Convenção Nacional da ARAC 2017 (ARAC) • Cascais Tourism Forum 2016 (ARHCESMO) • III Cimeira do Turismo Português (CTP) • Portugal Tourism Challenges 2016 (Associação Fórum Turismo 2.1) • Smart Open Lisboa (Beta-i) • 2ª edição do Concurso Internacide Inovação em Turismo (The Lisbon MBA Católica Nova) 										
9.	EMPREENDEDORISMO E INOVAÇÃO		<p>Gestão do FIT - Celebração de Protocolo com Rede de Incubadoras</p> <p>Acompanhamento de Programas de Aceleração (Smart Open Lisboa, Lisbon Challenge, Discoveries)</p> <p>Candidatura aos 13th UNWTO Awards for Excellence and Innovation in Tourism</p>		Ind 11								

<p>10.</p>	<p>ASSUNTOS INTERNACIONAIS</p>		<p>Política Comunitária</p> <ul style="list-style-type: none"> Acompanhamento da atividade das Instituições Comunitárias e da Unidade de Turismo da Comissão Europeia <p style="text-align: right;">42 reuniões internacionais 7 Comissões Mistas</p> <p>Organizações Internacionais</p> <ul style="list-style-type: none"> Representação de Portugal da OMT (Conselho Executivo e Comissão para a Europa), OCDE (Vice Presidência do Bureau e Reuniões do Comité) e ETC (General Meeting; Market Intelligence Group, Market Intelligence Committee) <p style="text-align: right;">5 Instrumentos de Cooperação assinados</p> <p>Cooperação Bilateral</p> <p style="text-align: right;">20 instrumentos de cooperação em negociação</p>		
-------------------	---------------------------------------	--	---	--	--

3.1.3. Valorização da Oferta

À DVO cabe promover uma política de diversificação e valorização da oferta turística nacional, através da articulação dos interesses do sector do turismo com os demais interesses públicos que convergem no território, designadamente no acompanhamento da elaboração dos instrumentos de gestão territorial, da qualificação das infraestruturas turísticas e do acompanhamento da evolução e desenvolvimento da oferta turística nacional, da classificação dos empreendimentos turísticos e do registo de empreendimentos e atividades turísticas, promovendo, também, a redução dos prazos médios de apreciação dos processos.

Compete, ainda, à DVO, no âmbito da competência do Conselho Diretivo do Instituto do Turismo de Portugal, I. P., apreciar e propor ao Governo a atribuição da utilidade turística a empreendimentos turísticos e outros empreendimentos e equipamentos.

No ano de 2016, para além dos dois departamentos em que está estruturada, o Departamento de Ordenamento do Território (DEOT) e o Departamento de Estruturação da Oferta (DEEO), a Direção de Desenvolvimento e Valorização da Oferta, por força de outras competências que lhe estão atribuídas, integrou, ainda, quatro Equipas Multidisciplinares:

- A Equipa Multidisciplinar - Registo Nacional das Agências de Viagens e Turismo (RNAVT), Registo Nacional das Atividades de Animação Turística (RNAAT) e Gestão das Reclamações relativas às Agências de Viagens e Turismo;
- A Equipa Multidisciplinar Utilidade Turística;
- A Equipa Multidisciplinar do Alojamento Local;
- A Equipa Multidisciplinar para o Acompanhamento de Projetos PIN.

Neste ano destacam-se o aumento significativo de pedidos de parecer no âmbito das operações urbanísticas de instalação de empreendimentos turísticos, tendo-se dado início, no âmbito do Programa Simplex 2016, aos trabalhos onde está incluída a medida Portal do Turismo+, que visa desenvolver um novo portal institucional do Turismo de Portugal, com informação ajustada às necessidades dos operadores turísticos, que funcionará como um centro de recursos para os empresários turísticos, e no qual serão disponibilizados novos serviços, salientando-se, igualmente o aumento impressionante do número de meras comunicações prévias efetuadas através do RNAAT e, conseqüentemente, do número de empresas inscritas para o exercício de atividades de animação turística. Em 2016 o aumento do número total de empresas registadas no RNAAT foi de 54%, quando no final dos anos anteriores o mesmo andava na ordem dos 20% a 30% e relativamente ao RNAVT o aumento do número de empresas registadas no final deste ano foi semelhante ao dos anos anteriores, rondando os 15%.

Foi reforçada a aposta na Informação e Comunicação, destacando-se a atualização e densificação do "Guia Orientador para a Abordagem do Turismo na Revisão dos PDM", a densificação dos conteúdos relativos a operações de loteamento com orientações técnicas e

disponibilização de formulários, bem como a criação e disponibilização de informações técnicas sobre utilização de solos RAN para uso turístico, face às competências recentemente cometidas a este Instituto nesta matéria, e disponibilização de formulários.

Foi também lançado e adjudicado o procedimento com vista ao desenvolvimento de nova plataforma SIGTUR, com novas funcionalidades e articulação com aplicações existentes no Turismo de Portugal, tendo sido apresentada candidatura ao Compete 2020, que veio a ser aprovada em início de 2017.

No que à Utilidade Turística diz respeito é de destacar a publicação do Despacho n.º 8357/2016 da Secretária de Estado do Turismo, *Diário da República*, 2.ª série, N.º 122, de 28 de junho de 2016, que veio simplificar a instrução dos pedidos de utilidade turística, eliminando a exigência de diversos documentos anteriormente obrigatórios e, na sequência da determinação de o procedimento de utilidade turística passar a ter tramitação eletrónica, foi iniciado o processo de criação do Sistema de Gestão da Utilidade Turística (SIGUT), conjuntamente com o Departamento de Tecnologias do Turismo de Portugal, I.P.

De referir, ainda, que no âmbito da CT 144, Serviços Turísticos, integrada na DVO, esta direção continua a apoiar, a nível nacional, vários trabalhos e atividades no âmbito da normalização, e acompanhou as instâncias internacionais e europeias sobre normalização, respetivamente, a International Organization for Standardization (ISO), uma vez que a CT 144 tem correspondência com o Comité Técnico Internacional ISO/TC 228 – Tourism and Related Services e o Comité Européen de Normalisation (CEN) através do CEN/TC 329 – Tourism services.

Ainda durante o ano de 2016 é de destacar a participação e acompanhamento pela DVO de Equipas, Comissões e Grupo de Trabalho Multissetoriais, destacando-se o Comité Nacional do Programa Man & Biosphere da UNESCO, a Estratégia Nacional de Adaptação às Alterações Climáticas, a Coligação para o Crescimento Verde, a Entidade Nacional da Reserva Agrícola Nacional, o Conselho Nacional da Água, a EIONET - Rede Europeia de Informação e de Observação do Ambiente e o Projeto REVIVE, da responsabilidade do Turismo de Portugal em articulação com a Direção-Geral do Tesouro e Finanças e a Direção-Geral do Património Cultural, com vista à requalificação de imóveis do Estado com valor arquitetónico, patrimonial, histórico e cultural para aproveitamento turístico.

Direção / Departamento

VALORIZAÇÃO DA OFERTA

	Denominação / Descrição	Calendário	Resultados atingidos	Recursos financeiros utilizados	Indicador QUAR
1.	<p>Ordenamento Turístico</p> <p>Apreciação e acompanhamento dos processos de elaboração, revisão e alteração dos instrumentos de gestão territorial, na área do turismo, e de operações de loteamento, acompanhando e assegurando modelos de ocupação adequados ao desenvolvimento do setor, numa ótica de destino e prosseguindo objetivos de desenvolvimento sustentável e em linha com as orientações estratégicas do setor</p>	Jan-dez	<p>Programa Nacional de Política de Ordenamento do Território</p> <ul style="list-style-type: none"> Participação na 1.ª reunião de pontos focais e em Seminários promovidos sobre o tema <p>Planos Regionais de Ordenamento do Território</p> <ul style="list-style-type: none"> Participação nos júris de concurso relativos à implementação dos NDT (Núcleos de Desenvolvimento Turístico), no âmbito do Observatório do PROT Algarve, a qual se opera por procedimento de concurso público; Acompanhamento e participação na monitorização do PROT Oeste e Vale do Tejo (monitorização da oferta de alojamento turístico) <p>Programas Setoriais</p> <ul style="list-style-type: none"> Emissão de 8 pareceres sobre os Programas de Gestão de Bacia Hidrográfica (8) Parecer sobre alargamento da Rede Natura 2000 (1) <p>Programas Especiais</p> <ul style="list-style-type: none"> Participação em reuniões e emissão de 3 pareceres sobre Programas Especiais da Orla Costeira <p>Planos Municipais de Ordenamento do Território</p> <ul style="list-style-type: none"> Acompanhamento de 84 PDM, 33 com tramitação ativa em 2016. Elaborados 22 pareceres sobre PDM <p>Acompanhamento e emissão de parecer sobre</p> <ul style="list-style-type: none"> 2 Planos de urbanização 8 Planos de Pormenor 		

			<p>Operações de loteamento</p> <ul style="list-style-type: none"> • 41 pareceres sobre operações de loteamento • 21 pareceres sobre operações de loteamento <p>O prazo médio para emissão de pareceres a operações de loteamento foi de 12 dias</p>		
2	Regime Jurídico da RAN (Ocupação de solos RAN para fins turísticos)	Jan-dez	<p>Pareceres no âmbito do Regime Jurídico da RAN (ações de relevante interesse público):</p> <ul style="list-style-type: none"> • 10 pareceres 		
3	Avaliação de Impacte Ambiental (AIA) Participação nos procedimentos de Avaliação de Impacte Ambiental de projetos de empreendimentos turísticos e de infraestruturas turísticas ou de outros suscetíveis de afetar a atividade turística	Jan-dez	Emissão de 18 pareceres sobre Estudos de Impacte Ambiental (EIA) de projetos de empreendimentos turísticos, bem como de equipamentos ou infraestruturas turísticas ou de outros projetos suscetíveis de afetar a atividade turística.		
4	Sistema de acompanhamento de projetos de investimento Exercer as funções de gestor do processo dos projetos turísticos reconhecidos como PIN (Potencial Interesse Nacional), bem como dos demais projetos acompanhados pela CPAI (Comissão Permanente de Apoio ao Investidor); Preparar a participação do Turismo de Portugal na CPAI.	Jan-dez	<ul style="list-style-type: none"> • Acompanhamento e exercício das funções de gestor do processo de 14 projetos PIN de cariz turístico • Acompanhamento de 22 projetos não turísticos e de 3 projetos acompanhados pela CPAI (não turísticos) • Emissão de 9 Informações de serviços sobre projetos PIN • Promoção e coordenação de 31 reuniões na qualidade de Gestor do processo (extra reunião CPAI) • Participação em 22 reuniões CPAI 		
5	Informação e comunicação Disponibilização e atualização de conteúdos no website do Turismo de Portugal	Jan-dez	<p>Continuação da aposta na informação e comunicação:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Atualização e disponibilização do Guia Orientador para a revisão dos PDM; • Densificação dos conteúdos relativos a operações de loteamento com orientações técnicas e disponibilização de formulários; <p>Criação e disponibilização de informações técnicas sobre utilização de solos RAN para uso turístico e disponibilização de formulários.</p>		

6	Apreciar os projetos de empreendimentos turísticos, contribuindo para uma redução de custos de contexto dos clientes.	Jan-dez	<p>Emitidos 674 pareceres. Destes, 470 com parecer favorável e 187 com parecer desfavorável. Os restantes 17 pareceres relativos a projeto são de âmbito diferente.</p> <p>Dos pareceres emitidos, 216 são provenientes do portal SIRJUE (portal autárquico).</p> <p>O prazo médio de apreciação foi de 10,1 dias.</p>		IND 15
7	Classificar os Empreendimentos Turísticos e promover a realização de auditorias aos mesmos para efeitos da sua classificação, reconversão e revisão da classificação.	Jan-dez	<p>Classificados, reconvertidos e reclassificados 323 empreendimentos turísticos.</p> <p>Realizadas 405 deslocações/auditorias a empreendimentos turísticos.</p> <p>Elaboradas 1180 informações de serviço sobre as deslocações realizadas, tendo o restante sido objeto de tratamento diferente.</p>		
8	Empreendimentos Turísticos - Classificação - Adaptação dos procedimentos à alteração da Portaria de classificação	Jan-dez	<p>Concluído.</p> <p>Foram feitos 85 <i>templates</i> de informações.</p> <p>Foi alterado o Registo Nacional dos Empreendimentos Turísticos.</p>		
9	Atualizar o Registo Nacional de Empreendimentos Turísticos	Jan-dez	<p>Registados 3737 empreendimentos turísticos no RNET à data de 31 de dezembro.</p>		
10	Continuação do projeto que visa centralizar e fazer convergir toda a informação existente nas diferentes aplicações da DVO num interface único, quer para promotores quer para os técnicos do Turismo de Portugal, tendo como base o número único do RNT -	Jan-dez	<p>Foi prosseguido o projeto</p>		

11	<p>Continuação do projeto para desenvolvimento de novas funcionalidades na plataforma informática SI-RJET, base de dados dos empreendimentos turísticos e Registo Nacional dos Empreendimentos Turísticos (RNET), decorrentes da alteração do Regime Jurídico dos Empreendimentos Turísticos</p>	Jan-dez	Em desenvolvimento.		
12	<p>Apreciar pedidos de interpretação do Regime Jurídico do Alojamento Local; apoiar e acompanhar a evolução e manutenção do Registo Nacional do Alojamento Local;</p> <p>Assegurar a troca de informação dos estabelecimentos de alojamento local entre organismos público; vistoriar estabelecimentos de alojamento local a solicitação das câmaras municipais e/ou da ASAE</p>	Jan-dez	<p>Foram prestados cerca de 90 esclarecimentos por escrito sobre o RJAL</p> <p>Foi monitorizado o RNAL, que continha 35 754 registos no final de 2016.</p> <p>Foi assegurada a troca regular de informação com cerca de 170 câmaras municipais e Região Autónoma da Madeira, assim como AT, ANPC, AMA, DGC, ERSAR e DGEG.</p> <p>Foram feitas 4 vistorias a estabelecimentos a pedido da ASAE e CMs.</p>		
13.	<p>Registo Nacional de Animação Turística</p> <p>Validação e aceitação de registos dos agentes de animação turística</p>	Jan-dez	<ul style="list-style-type: none"> • Registadas 1693 novas empresas. • Rececionados e validados 2291 pedidos de alteração submetidos por empresas registadas. • Cancelados 178 registos de EAT, por cessação da atividade. 		
14.	<p>Registo Nacional das Agências de Viagens e Turismo (RNAVT)</p> <p>Validação e aceitação de registos das Agências de Viagens e Turismo</p>	Jan-dez	<ul style="list-style-type: none"> • Registadas 348 novas agências. • Rececionados e validados 1103 pedidos de alteração submetidos por empresas devidamente registadas. • Cancelados 78 registos de AVT que cessaram a atividade ou que não cumpriram as obrigações legais para o exercício da atividade. 		

15.	<p>Reclamações</p> <p>Registo, apreciação e acompanhamento das reclamações referentes às agências de viagens e turismo;</p>	Jan-dez	<ul style="list-style-type: none"> • Recebidas 1458 reclamações • Recebidas 910 reclamações referentes a AVT, das quais 46 foram enviadas à ASAE. • Remetidas para a Comissão Arbitral, 856 reclamações referentes a AVT. • Deram ainda entrada 548 reclamações referentes a outras atividades, empreendimentos e/ou estabelecimentos que foram devidamente encaminhadas. 		
16.	<p>Sistemas RNAVT e RNAAT</p> <p>Assegurar a operação e manutenção dos sistemas RNAAT e RNAVT</p>	Jan-dez	A operação e manutenção dos sistemas ocorrem de forma permanente de maneira a que os mesmos se encontrem sempre operacionais e a melhorar o seu desempenho.		
17.	<p>RNAVT e RNAAT - Integração dos sistemas</p> <p>Integração dos sistemas RNAVT e RNAAT de modo a criar uma ficha única da empresa, onde conste toda a informação referente aos seus registos, quando aplicável</p>		Não foi possível iniciar o projeto de integração destes dois sistemas pela indisponibilidade dos recursos necessários.		
18.	<p>Plataforma Informática de Gestão de Reclamações</p> <p>Projeto de criação de sistema de receção, apreciação e encaminhamento das reclamações, nomeadamente para a Comissão Arbitral. Prevê-se, para além dos procedimentos referidos, que através desta plataforma se possam desenvolver os procedimentos ulteriores às deliberações da Comissão Arbitral, nomeadamente de notificação aos reclamantes e agências de viagens das decisões e respetivos procedimentos de acionamento</p>		Projeto não iniciado pela complexidade do mesmo e por dificuldade em disponibilizar os recursos necessários.		

19.	<p>Utilidade Turística</p> <p>Apreciação e acompanhamento de pedidos</p>	Jan-dez	<ul style="list-style-type: none"> • Atribuída e confirmada a UT a 54 empreendimentos; • Prorrogados os prazos da UT a 4 empreendimentos; • Revogada/declarada a caducidade a 18 empreendimentos. <p>Outros dados</p> <ul style="list-style-type: none"> • 151 Procedimentos concluídos; • 144 Informações de serviço elaboradas; • 11 Reuniões com promotores; • 76 Despachos de utilidade turística publicados em Diário da República. 		
20.	<p>Desmaterialização do procedimento de utilidade turística</p>	Out-dez	<p>Início dos trabalhos conjuntamente com o Departamento de Tecnologias com vista à criação do SiGUT (Sistema de Gestão da Utilidade Turística). No final do ano o desenvolvimento conceptual da aplicação estava basicamente concluído e construído o respetivo protótipo.</p>		
21.	<p>Apoio jurídico</p> <p>Apreciar os pedidos de comunicação prévia de Direitos Reais de Habitação Periódica (DRHP) e Direitos de Habitação Turística (DHT).</p>	Jan-dez	<p>Verificaram-se vários pedidos de esclarecimento e reuniões para informação sobre a matéria, mas não houve pedidos de comunicação prévia</p>		
22.	<p>Apoio jurídico</p> <p>Elaborar informações e/ou dar parecer sobre matéria diversa, nomeadamente relativa a propriedade plural e empreendimentos turísticos em geral, atividades turísticas, bem como propostas de diplomas legais.</p>		<p>95 informações elaboradas, incluindo as informações remetidas aos interessados via NET.</p> <p>Não inclui atividade de apoio direto ao serviço e ou integrada em grupos de trabalho (ex. check-list)</p>		

<p>23.</p>	<p>CT 144 – Serviços Turísticos</p> <p>Presidência da CT-144 (Isabel Vinagre/DAI)</p> <p>Coordenação/Secretariado (Leonor Picão/DVO)</p> <p>Participação na Assembleia Plenária ISO/TC228 e respetivos Grupos de Trabalho (WG) (Isabel Vinagre/DAI e Leonor Picão/DVO)</p> <p>SC 1 – Mergulho (José Parreira/DGPC)</p> <p>SC 2 – Serviços Termais (Isabel Vinagre, Leonor Picão/DVO e João Micaelo/DDI/DAV)</p> <p>SC 6 – Turismo de Natureza e Outdoor (Leonor Picão/DVO)</p> <p>SC 8 Turismo Acessível (Maria José Coelho/DIGC, Isabel Vinagre/DAI e Leonor Picão/DVO)</p> <p>SC 13 Turismo Industrial (Isabel Vinagre/DAI e Leonor Picão/DVO)</p> <p>SC 10 – Alojamento (Leonor Picão/DVO)</p>	<p>Jan-dez</p>	<p>Representação de Portugal na 11ª Assembleia Plenária da ISO e das posições dos peritos nacionais nas reuniões dos WG, na Malásia; Acompanhamento dos trabalhos dos vários WG e articulação com as subcomissões nacionais;</p> <p>Acompanhamento dos trabalhos internacionais, como observador, no âmbito do WG 1 Recreational Diving Services;</p> <p>Acompanhamento dos trabalhos internacionais no âmbito do WG 2 SPA Services</p> <p>Acompanhamento da proposta de iniciativa de Portugal sobre Sustentabilidade em Turismo de Aventura; Acompanhamentos dos WG internacionais (WG 6, WG 7, WG 10, WG 13), no âmbito do TC 228; Divulgação da Normas editadas;</p> <p>Revisão da Norma editada;</p> <p>Preparação da Norma para edição;</p> <p>Desenvolvimento dos trabalhos nacionais;</p>		
-------------------	--	----------------	---	--	--

Equipas, Comissões e Grupo de Trabalho Multissetoriais				
1 EIONET - Rede Europeia de Informação e de Observação do Ambiente		1 Participação na reunião internacional em Copenhaga, sobre Tourism and environment reporting mechanism, em representação de Portugal		
2 Estratégia Nacional de Adaptação às Alterações Climáticas		2 Acompanhamento dos trabalhos do grupo de Economia, em representação do TdP		
3 Coligação para o Crescimento Verde (RCM n.º 28/2015, 30.04)		3 Participação em 2 reuniões da Coligação e elaboração de contributos em representação do TdP		
4 Projeto REVIVE		4 Acompanhamento dos trabalhos do Projeto REVIVE no que toca às competências da DVO		
5 Comité Nacional do Programa Man & Biosphere da UNESCO (Despacho 9051/2015, 22.08)				
6 Comissão Nacional de Coordenação de Combate à Desertificação (RCM n.º 78/2014, 24.12)				
7 Comissão para a Cidadania e Igualdade de Género - Grupo de Trabalho (RCM n.º 156/2013, 31.12)				
8 Grupo Coordenador Permanente da Missão Douro da CCDR-Norte (RCM n.º 4/2014, de 10/01)				
9 Conselho Consultivo da Missão Douro da CCDR-Norte (RCM n.º 4/2014, de 10/01)				
10 Entidade Nacional da Reserva Agrícola Nacional				
11 Conselho Nacional da Água				
12 Conselhos de Região Hidrográfica: Norte, Centro, Tejo, Alentejo e Algarve				

3.1.4. Apoio ao Investimento

A Direção de Apoio ao Investimento, no ano de 2016, orientou os seus esforços para a análise e acompanhamento dos projetos de investimento no quadro dos sistemas de incentivos associados aos fundos estruturais e dos instrumentos próprios do Turismo de Portugal, bem como pelo desenvolvimento de iniciativas que possibilitem o fomento do empreendedorismo no setor, no sentido de posicionar Portugal como um hub do empreendedorismo mundial.

Importa assim, neste contexto, salientar que o ano de 2016 caracterizou-se, no contexto da análise das candidaturas no âmbito do Portugal 2020, pela significativa procura por parte das empresas turísticas dos apoios disponibilizados por esta via, tendo-se verificado a formalização de 534 candidaturas, das quais 482 no âmbito da tipologia de investimento “Inovação Empresarial e Empreendedorismo”. Das candidaturas analisadas no âmbito do Portugal 2020, foram aprovadas 125 candidaturas, com um investimento associado de €191 milhões de euros e um incentivo alocado de €125 milhões.

No âmbito da Linha de Apoio à Qualificação da Oferta, criada em março de 2016, foram aprovados 83 projetos, com um valor de investimento associado de €133 milhões, um financiamento global aprovado de €65 milhões e ultrapassando o orçamento previsto de €60 milhões.

Prosseguiu-se com a linha orientadora assente no objetivo de se privilegiar o investimento na requalificação de empreendimentos turísticos, desenvolvimento de novas atividades de animação turística, e de restauração de interesse para o turismo.

A par da execução do Portugal 2020, o ano de 2016 também caracterizou-se por um esforço significativo de encerramento de candidaturas apresentadas no QREN, tendo-se analisado 512 pedidos de pagamento nesse período, no sentido de ir ao encontro dos objectivos definidos e do apoio às empresas no processo de conclusão dos seus investimentos e abertura dos respetivos estabelecimentos.

Em 2016, no âmbito da actividade da equipa de gestão de crédito foram cobrados €32,3 milhões de euros de amortizações evidenciando um crescimento de 9% relativamente a 2015.

Encerramento do QREN

A par da implementação e execução do Portugal 2020, o ano de 2016 também irá coincidir com o encerramento do QREN. O encerramento do QREN concentra uma parte significativa dos recursos afetos à DAI, permitindo que as empresas acedam às tranches remanescentes dos incentivos aprovados, para além de permitir ao Estado Português o cumprimento das obrigações a que se encontra vinculado no contexto da gestão dos fundos associados ao período de programação 2007/2013.

Criação de instrumentos e mecanismos de apoio financeiro às empresas e ao setor

Pretende-se reforçar a parceria com os atores do mercado financeiro e de capitais, no sentido de criar condições para que as empresas acedam a fontes de financiamento diversificadas, a custos e maturidades adequadas, para fazer face às suas necessidades de financiamento de curto, médio e longo prazo, incluindo ao nível da capitalização.

Fomento do empreendedorismo no setor

O fomento do empreendedorismo no setor, não só constitui uma forma de gerar a criação de novas empresas e de renovar o tecido empresarial, como também constitui um importante veículo de inovação no setor, quer pelas soluções que propõe, quer pelo movimento que gera de acompanhamento destas tendências por parte do tecido empresarial já existente. Neste sentido pretende-se lançar diversas iniciativas de fomento do empreendedorismo, seja no contexto do desenvolvimento de programas de incubação e aceleração, seja no fomento de iniciativas que permitam posicionar Portugal como um hub do empreendedorismo mundial.

Desenvolvimento de um programa de melhoria de competências das empresas

A capacitação das empresas tem sido uma preocupação central da atuação do Turismo de Portugal, pretendendo-se agora ser mais eficiente e eficaz na abordagem a essa temática. Nesse sentido, a DAI pretende proceder à elaboração de um programa de capacitação das empresas que passe pelas seguintes iniciativas:

- Melhoria das competências das empresas, seja no contexto do Programa Nacional de Formação Financeira para PME, em articulação com o IAPMEI e com os supervisores financeiros, seja no desenvolvimento de mecanismos de autodiagnóstico de competências e de disponibilização de planos de melhoria.
- Estruturação, em articulação com as demais áreas do Turismo de Portugal, de uma estrutura de apoio única ao empresário turístico;
- Desenvolvimento de um conjunto integrado de sessões de informação sobre investimento e incentivos financeiros, em conjunto com a rede de parceiros do mercado financeiro;
- Reconhecimento da excelência, através da atribuição às empresas dos prémios PME Líder e PME Excelência, enquanto instrumentos de reconhecimento do desempenho, mas também com o objetivo de gerar um efeito demonstrador junto do tecido empresarial do setor.

Em 2016 continuou-se a efetuar o acompanhamento à gestão das empresas que temos em carteira, com o grande objetivo de contribuir para uma gestão do negócio mais eficiente e para um maior equilíbrio financeiro criando, assim, condições para concluírem e estabilizarem novos planos de pagamentos com os seus credores, incluindo o Turismo de Portugal.

A “Capacitação Empresarial” tem vindo a ser uma prioridade desenvolvida pelo Turismo de Portugal nomeadamente através da realização de workshops temáticos e ações formativas de curta duração com o objetivo de dotar os representantes de micro e pequenas empresas de melhores competências técnicas de gestão que lhes permitam melhorar a competitividade das suas empresas. Neste âmbito foi realizado o workshop «Como Gerir Melhor o Preço do Meu Hotel: a importância das variáveis na determinação do preço de venda».

Verificado o elevado interesse dos participantes, sobretudo na região Centro, organizou-se, em articulação com a Direção de Formação, uma Ação de Formação piloto sobre “Revenue Management”, que teve a duração total de 28 horas, distribuídas por 4 dias, na Escola de Hotelaria e Turismo de Coimbra e cujo número de inscrições abertas foram totalmente preenchidas.

No âmbito do Plano Nacional de Formação Financeira, o Turismo de Portugal reconhecendo a importância da formação financeira junto das micro, pequenas e médias empresas do setor do Turismo, celebrou o Protocolo de colaboração entre o Conselho Nacional de Supervisores Financeiros (Banco de Portugal, Autoridade de Supervisão de Seguros e Fundos de Pensões, Comissão do Mercado de Valores Mobiliários) e o IAPMEI.

No dia 3 de novembro de 2016 decorreu, na Escola de Hotelaria e Turismo de Lisboa, a Conferência sob o tema “A Formação Financeira na Gestão Empresarial”, uma iniciativa organizada conjuntamente pelo Turismo de Portugal e pelo IAPMEI, em parceria com o Conselho Nacional de Supervisores Financeiros, no âmbito do Programa Todos Contam - Plano Nacional de Formação Financeira. Esta conferência teve como objetivo apresentar aos empresários e gestores de micro e pequenas empresas, entidades da envolvente empresarial, associações financeiras e universidades, a versão final do Referencial de Formação Financeira e o plano de formação financeira dirigido a PME e empreendedores para o ano de 2017.

Para além do acompanhamento às empresas, estão atribuídas à Equipa de Apoio Especializado às Empresas do Setor do Turismo, através de dois dos seus elementos, competências na gestão do Programa FINCRESCER e na Presidência da Comissão Técnica Portuguesa de Normalização para o Turismo (CT 144-Serviços Turísticos).

No âmbito do Programa FINCRESCER foram atribuídos os estatutos de PME Líder e PME Excelência às empresas que, pelas suas qualidades de desempenho e perfil de risco, se posicionam como motor da economia nacional em diferentes setores de atividade. Foram distinguidas 528 empresas do Turismo com o Estatuto PME Líder, das quais 206 receberam o Estatuto de PME Excelência por apresentarem os melhores desempenhos económico-financeiros e de gestão do ano. O Turismo tem uma quota de 12% do universo Excelência, sendo um dos setores que registou um crescimento em todos os indicadores de desempenho, num ano.

Relativamente ao Sistema Português da Qualidade, a Comissão Técnica Portuguesa de Normalização (CT 144 – Serviços Turísticos) dinamizou e coordenou a sua atividade, estabelecendo ligações com as outras comissões técnicas, assegurando a representação de Portugal nas reuniões plenárias da ISO/TC 228 - Tourism and related services, e garantindo a implementação de todas as deliberações da CT 144, nomeadamente a edição de normas de qualidade aprovadas, bem como a sua divulgação junto das empresas e das entidades públicas interessadas.

Direção / Departamento

APOIO AO INVESTIMENTO

	Denominação / Descrição	Calendário	Resultados atingidos	Recursos financeiros utilizados	Indicador QUAR
1.	<p>Analisar as candidaturas aos instrumentos de apoio financeiro geridos pelo Turismo de Portugal, I.P., incluindo no âmbito do Portugal 2020, e subsequente seleção dos projetos de investimento a apoiar em linha com as prioridades definidas para o setor</p>	2016	<p>1. Durante o ano de 2016 entraram 652 candidaturas. Dessas foram aprovadas, nesse ano, 203 candidaturas, cujos projetos correspondem a um investimento de 317 milhões de euros e a um incentivo associado de 178 milhões de euros. Dos 203 projetos aprovados, 125 foram no âmbito dos sistemas de incentivos do Portugal 2020, com um investimento de 191 milhões de euros e um incentivo alocado de 125 milhões de euros. Os restantes 78 projetos selecionados, 55 foram no âmbito da Linha de Apoio à Qualificação da Oferta, 7 no âmbito do REGFIN, 1 no âmbito da Portaria 384/02, 10 no âmbito dos Planos de Obra e 5 no âmbito da Iniciativa Jessica. Considerando a representatividade das candidaturas ao Portugal 2020 e a articulação registada com as respetivas AG, bem como os prazos associados às restantes candidaturas, conclui-se que foi cumprido o indicador relativo ao prazo de análise.</p> <p>2. Não se verificou um aumento do n.º de projetos apoiados mas, em contrapartida, registou-se um incremento de 152% do montante de investimento proposto face às candidaturas aprovadas em 2015 (torna-se importante salientar que das 156 candidaturas aprovadas no âmbito do PT 2020 em 2015, 98 respeitaram a projetos de serviços de consultoria associados a Vales Inovação, tipologias de projetos que tiveram em 2016 as candidaturas fechadas.</p> <p>3. O VAB a gerar pelos projetos apoiados em 2016 (apenas PT2020) registou um aumento de 597% face aos projetos de 2015, pelo que o indicador inicialmente previsto encontra-se cumprido.</p>		Ind. 9

	Denominação / Descrição	Calendário	Resultados atingidos	Recursos financeiros utilizados	Indicador QUAR
2.	Proceder ao acompanhamento material, financeiro e contratual da execução dos projetos objeto de apoio	2016	<p>Durante o ano de 2016, foram instruídos 512 pedidos de pagamento de incentivo, dos quais resultou o pagamento de um incentivo financeiro/financiamento na ordem dos 68,1 milhões de euros.</p> <p>1. <i>O prazo médio de instrução dos pedidos de pagamento intercalares foi de 21 dias úteis (30 dias) não se tendo registado qualquer encerramento no âmbito do PT 2020. De registar que o número de dias relacionados com o encerramento dos projetos QREN, não é quantificável, em virtude do número de dias estar influenciado de forma relevante pela data de registo em sistema referente ao encerramento da fase de projeto, procedimento este que não se relaciona com a análise dos pedidos de pagamento final.</i></p> <p>2. <i>A taxa de execução financeira do PT 2020 é de 15%.(15%)</i></p> <p><i>A taxa de encerramento de projetos SI QREN foi de 100%, salvaguardando para o efeito, a regularização das OD e OP pendentes, a dos projetos PIT foi de 62% (95%) e dos projetos PITER 78,6% (100%)</i></p>	Internos	Ind. 9
3.	Gerir a carteira de crédito do Turismo de Portugal	2016	<p>No ano de 2016, a Equipe de Recuperação de Crédito continuou a desenvolver a sua atividade na área do acompanhamento dos procedimentos inerentes ao reembolso dos créditos em curso, nomeadamente, através:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Da emissão dos avisos de pagamento mensais • Da análise dos pedidos de moratória, respetivo registo informático e comunicação das decisões aos interessados • Da análise de pedidos de reestruturação, elaboração de propostas, registo informático e comunicação aos interessados 	Internos	Ind. 9

			<ul style="list-style-type: none"> • Da análise dos pedidos formulados ao abrigo da Portaria 263/2014 e respetiva articulação com os Programas Operacionais e promotores • Da análise, em articulação com a Direção Jurídica, das propostas de pagamento incluídas em PER's e do acompanhamento das mesmas " pós homologação " dos respetivos Planos. <p>Em 2016 e no âmbito destas atividades, a Equipe de Gestão de Crédito elaborou 166 Informações de Serviço.</p> <p>A mesma equipe assegurou durante todos os meses do ano o reporte da situação de todas as operações de crédito para a Central de Responsabilidade de Crédito do Banco de Portugal, tendo cumprido sempre os prazos previstos para este efeito.</p>								
3.	Gerir a carteira de crédito do Turismo de Portugal (cont.)	2016	<p>A execução orçamental referente ao ano de 2016 revela que foram cobrados 32,3 Milhões de Euros de amortizações neste ano, (excluindo-se deste valor as cobranças feitas em sede de contencioso) evidenciando um crescimento de 9% relativamente a 2015, ano em que a receita com esta natureza atingiu os 29,6 Milhões de Euros.</p> <p>Não ocorreu, em 2016, qualquer reforço desta equipe, impossibilitando a implementação do processo de avaliação do risco da carteira de crédito.</p> <p>Foram feitos progressos nas cobranças associadas ao QREN, conforme se resume no quadro seguinte:</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>Recebimentos</th> <th>2015</th> <th>2016</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Reembolsos QREN (RCE 11)</td> <td>8.673.717,29</td> <td>10.842.757,32</td> </tr> </tbody> </table> <p>O valor das cobranças previstas, no âmbito do QREN, era de € 22.065.859,13, pelo que os valores cobrados representam 49,13% do valor previsto.</p>	Recebimentos	2015	2016	Reembolsos QREN (RCE 11)	8.673.717,29	10.842.757,32	Internos	Ind. 9
Recebimentos	2015	2016									
Reembolsos QREN (RCE 11)	8.673.717,29	10.842.757,32									

3.	Gerir a carteira de crédito do Turismo de Portugal (cont.)		<p>São os seguintes os 10 processos que mais contribuem para justificar o baixo grau de cobrança dos valores QREN relativamente ao previsto, representando, só por si, mais de 5 Milhões de Euros de incumprimentos em 2016:</p> <table border="1" data-bbox="882 320 1429 595"> <thead> <tr> <th>Projetos</th> <th>Previsto</th> <th>Pago</th> <th>Observações</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>L'and Reserve</td> <td>823 040,00 €</td> <td>0,00 €</td> <td></td> </tr> <tr> <td>Naturwaterpark</td> <td>719 737,89 €</td> <td>0,00 €</td> <td></td> </tr> <tr> <td>Hôtel dos Arcos</td> <td>559 675,94 €</td> <td>0,00 €</td> <td>GAAE</td> </tr> <tr> <td>Solitaire - Emp Hoteleiros, SA</td> <td>573 310,30 €</td> <td>0,00 €</td> <td></td> </tr> <tr> <td>Pedras Salgadas Hotel</td> <td>554 419,37 €</td> <td>0,00 €</td> <td>PER</td> </tr> <tr> <td>Hard Club</td> <td>522 320,86 €</td> <td>0,00 €</td> <td></td> </tr> <tr> <td>Praia de Leça</td> <td>492 097,26 €</td> <td>0,00 €</td> <td>GAAE</td> </tr> <tr> <td>Em Carne Viva Unipessoal</td> <td>330 338,65 €</td> <td>0,00 €</td> <td></td> </tr> <tr> <td>Vicência Rosa Branco Rodrigues</td> <td>285 797,99 €</td> <td>0,00 €</td> <td>Aguarda decisão Port 263</td> </tr> <tr> <td>Ansães, SA</td> <td>261 925,83 €</td> <td>0,00 €</td> <td>Aguarda decisão Port 263</td> </tr> <tr> <td>TOTAL</td> <td>5 122 664,09 €</td> <td>0,00 €</td> <td></td> </tr> </tbody> </table> <p>Tal como se conclui da lista supra, são muitas as situações em que a solução para estes incumprimentos extravasa as competências da Direção de Investimento.</p>	Projetos	Previsto	Pago	Observações	L'and Reserve	823 040,00 €	0,00 €		Naturwaterpark	719 737,89 €	0,00 €		Hôtel dos Arcos	559 675,94 €	0,00 €	GAAE	Solitaire - Emp Hoteleiros, SA	573 310,30 €	0,00 €		Pedras Salgadas Hotel	554 419,37 €	0,00 €	PER	Hard Club	522 320,86 €	0,00 €		Praia de Leça	492 097,26 €	0,00 €	GAAE	Em Carne Viva Unipessoal	330 338,65 €	0,00 €		Vicência Rosa Branco Rodrigues	285 797,99 €	0,00 €	Aguarda decisão Port 263	Ansães, SA	261 925,83 €	0,00 €	Aguarda decisão Port 263	TOTAL	5 122 664,09 €	0,00 €		Internos	Ind. 9
Projetos	Previsto	Pago	Observações																																																		
L'and Reserve	823 040,00 €	0,00 €																																																			
Naturwaterpark	719 737,89 €	0,00 €																																																			
Hôtel dos Arcos	559 675,94 €	0,00 €	GAAE																																																		
Solitaire - Emp Hoteleiros, SA	573 310,30 €	0,00 €																																																			
Pedras Salgadas Hotel	554 419,37 €	0,00 €	PER																																																		
Hard Club	522 320,86 €	0,00 €																																																			
Praia de Leça	492 097,26 €	0,00 €	GAAE																																																		
Em Carne Viva Unipessoal	330 338,65 €	0,00 €																																																			
Vicência Rosa Branco Rodrigues	285 797,99 €	0,00 €	Aguarda decisão Port 263																																																		
Ansães, SA	261 925,83 €	0,00 €	Aguarda decisão Port 263																																																		
TOTAL	5 122 664,09 €	0,00 €																																																			
4.	Formatar e implementar a Linha de Apoio à Qualificação da Oferta para o período 2016-2018	2016	<p>Em março de 2016 foi criado, em parceria com o sistema bancário, um instrumento financeiro com um orçamento global de 60 milhões de euros, para o financiamento a médio e longo prazo de projetos de investimento de empresas do Turismo, que se traduzam, sobretudo, na criação de empreendimentos turísticos inovadores, na requalificação de empreendimentos turísticos, assim como no desenvolvimento de projetos na área da animação turística e da restauração.</p> <ol style="list-style-type: none"> No âmbito desta parceria foram envolvidas 12 Instituições de crédito. Das 55 candidaturas aprovadas, concretizou-se o apoio a 33 projetos de requalificação (maioritariamente (21) de estabelecimentos hoteleiros) e a 5 projetos de animação turística. Deste modo, apenas o indicador relativo ao n.º de projetos de requalificação foi cumprido. 	Internos	Ind. 9																																																
5.	Formatar e implementar um novo mecanismo financeiro de apoio à qualificação do território enquanto destino turístico	2016	Em outubro de 2016, foi criado o Programa Valorizar - Programa de Apoio à Valorização e Qualificação do Destino, um instrumento que visa o apoio ao investimento na qualificação do destino turístico Portugal.	Internos	Ind. 9																																																

			No último trimestre de 2016 entraram 40 candidaturas no âmbito das Linhas do Turismo Acessível e Wi-Fi, sendo que a decisão sobre as mesmas só ocorreu em 2017, pelo que, por essa razão, não foi possível cumprir o indicador associado ao n.º de projetos aprovados.		
6.	Formatar e implementar mecanismos de apoio financeiro ao desenvolvimento de projetos de empreendedorismo no setor (intervenção em capital e no financiamento de business angels)	2016	<p>O Turismo de Portugal em conjunto com a Portugal Ventures promoveu, em junho de 2016, o lançamento do programa “+Património +Turismo”, um programa que pretende estimular o aparecimento de startups e de novos negócios, nomeadamente de base local ou regional, associados ao turismo e à valorização do património cultural e natural do país. Em resultado deste programa foram criadas 5 startups.</p> <p>Com a criação, em março de 2016, da Linha e Apoio à Qualificação da Oferta, e com a disponibilização de uma linha específica para projetos de empreendedorismo, criou-se condições para o desenvolvimento de 15 startups.</p> <p>Deste modo, verifica-se que o indicador previsto (criação de 25 startups) foi quase alcançado.</p>	Internos	Ind. 9
7.	Dinamizar a realização de programas de fomento da cultura de empreendedorismo, nomeadamente no contexto do sistema educativo e, em particular, nas escolas de hotelaria e turismo	2016	<p>Foi possível desenvolver o programa Tourism Creative Factory, um programa de incubação de projetos no setor do Turismo dirigido a alunos da Rede de Escolas de Hotelaria.</p> <p>Foi igualmente criado o programa FIT – Fostering Innovation In Tourism, o qual tem por objetivo desenvolver uma rede de incubadoras de empresas especialmente focadas no desenvolvimento de ideias e de modelos de negócio associados ao setor do turismo.</p> <p>Tendo estas iniciativas correspondendo a um primeira edição verificou-se uma reduzida abrangência por parte de alunos (houve apenas 5 projetos de alunos).</p>	Internos/Externos	Ind. 9
8.	Incrementar a rede de mentores para apoio ao desenvolvimento de projetos de empreendedorismo no setor do turismo	2016	Foi criada uma rede de mentores, constituída por 16 pessoas, pelo que verifica-se que o indicador foi alcançado.	Internos	Ind. 9

9.	Desenvolver um programa de aceleradores regionais	2016	Não foi desenvolvido um programa de aceleradores regionais, mas foi celebrado o protocolo FIT - Fostering Innovation In Tourism, que permitiu criar uma rede nacional de incubadoras e desenvolver, no final do ano de 2016, uma proposta de captação de programas de aceleração com impacto em todo o território nacional.	Externos	Ind. 9
10.	Desenvolver programas de aceleração e de pré-aceleração nacionais e internacionais	2016	<p>Foram desenvolvidos diversos programas, como: Discoveries, Lisbon Challenge, Concurso de Ideias Tourism Innovation Competition, Beta-Start.</p> <p>1. Percentagem de equipas portuguesas integradas nos programas: 50%</p> <p>2. Nº de equipas com projetos do Turismo abrangidas: 60</p> <p>Nº de empresas criadas em resultado de programas de aceleração: 21</p> <p>Face ao exposto, conclui-se que todos os indicadores foram cumpridos.</p>	Externos	Ind. 9
11.	Dinamizar a realização de eventos, nacionais e internacionais, associados ao ecossistema do empreendedorismo	2016	<p>1. Número de eventos a realizar: 3. Realizaram-se duas sessões do Tourism Day, bem como o Websummit</p> <p>2. Número de participantes envolvidos: 300 (excluindo o evento do Websummit)</p> <p>Face ao exposto, conclui-se que todos os indicadores foram cumpridos.</p>	Externos	Ind. 9
12.	Promover a realização de estudos sobre o comportamento das empresas ao nível do seu desempenho económico e financeiro, que apoie as decisões de criação de instrumentos financeiros e que possa estar disponível para as empresas e para os parceiros financeiros, para apoio à tomada de decisões de investimento e de exploração	2016	<p>Em resultado da aquisição da base de dados da Informadb, foi possível obter informação comercial, financeira e de risco sobre as empresas do setor do turismo.</p> <p>Considera-se que o indicador proposto foi cumprido, considerando que a partir desta base de dados, foi possível retirar um conjunto de indicadores que permitem conhecer a realidade económica e financeira das empresas turísticas e ajudar na preparação de instrumentos financeiros.</p>	Internos/Externos	Ind. 9

13.	Criar e disponibilizar ferramentas de autodiagnóstico de competências	2016	Foi desenvolvido um trabalho conjunto com o IAPMEI, cujos resultados apenas ocorrerão em 2017. Neste sentido, não foi possível cumprir o indicador proposto quanto ao número de empresas abrangidas por um autodiagnóstico.	Internos/Externos	Ind. 9
14.	Renovar a área do investimento no site do Turismo de Portugal no sentido de incrementar a sua utilidade no apoio às empresas	2016	Trata-se de um trabalho que foi desenvolvido durante o ano de 2016, mas a sua implementação só ocorrerá em 2017. Neste sentido não foi possível cumprir o indicador proposto quanto ao n.º de visitas à área do investimento no site do Turismo de Portugal.	Externos	Ind. 9
15.	Lançamento do roteiro "Encontros para a Competitividade no Turismo"	2016	Foram realizados diversos workshops, focados em diversas temáticas com relevância para as empresas do turismo (exemplos de "revenue management" ou "como gerir melhor o preço no meu hotel"). Nº de empresas envolvidas: 200 Deste modo, conclui-se que o indicador foi alcançado.	Internos/Externos	Ind. 9
16.	Desenvolver programas de formação dos gestores, em articulação com a Academia das PME	2016	Foi desenvolvido o referencial de formação financeira, em articulação com o IAPMEI, tendo já sido agendadas sessões de formação financeira, a ocorrerem em 2017 Neste sentido não foi possível cumprir o indicador proposto quanto ao n.º de empresas envolvidas.	Externos	Ind. 9
17.	Incrementar a divulgação dos apoios às empresas, em articulação com o Departamento de Informação, seja no contexto de sessões públicas, seja com recurso a suportes informativos	2016	Foram desenvolvidas diversas sessões informativas, tendo-se cumprido o indicador proposto. Nº de empresas envolvidas: 1500	Internos	Ind. 9
18.	Divulgar mensalmente os resultados de desempenho do setor e disponibilizar os resultados dos estudos a realizar sobre o comportamento económico e financeiro das empresas turísticas	2016	1. Nº de parceiros abrangidos pela divulgação de resultados de desempenho do setor: 15 (quando estava proposto 30). Neste âmbito, foram objeto de divulgação, os resultados de desempenho do setor junto das Instituições de Crédito que subscreveram a Linha de Apoio à Qualificação da Oferta.	Internos	Ind. 9

			2. Nível de utilização dos resultados dos estudos a realizar: Médio (quando estava proposto Elevado). As análises efetuadas permitiram reequacionar o modelo de instrumentos financeiros a criar.		
19.	Assegurar, em articulação com a IFD e com o IAPMEI, o lançamento de mecanismos de apoio financeiro que (i) permitam condições mais favoráveis no acesso ao financiamento de curto, médio e longo prazo, (ii) a capitalização das empresas (capitais próprios e quasi capital), (iii) o acesso das PME ao mercado de capitais e (iv) a fusão de empresas ou a adequada sucessão nas empresas	2016	<p>Neste contexto, foram criados:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Fundo de investimento Imobiliário Valorização do Património e Coesão Territorial; - Programa +Património +Turismo - Garantia de 30 milhões de euros no FCGM para a obtenção de linhas de crédito para o setor. <p>Cobertura dos instrumentos financeiros a lançar face ao objetivo: 75% (quando o indicador proposto foi 100%)</p>	Internos	Ind. 9
20.	Assegurar um calendário de reuniões trimestrais com os parceiros, assegurando a partilha de informação sobre a evolução da atividade turística e do financiamento das empresas	2016	Nº de reuniões a realizar: 25 (quando o indicador proposto foi 60 reuniões)	Internos	Ind. 9
21.	Assegurar a realização de um evento de dimensão internacional, em articulação com parceiros estratégicos na área do financiamento, tendo por objetivo a captação de investimento estrangeiro na área do turismo	2016	Durante o ano de 2016 não foi possível de concretizar a realização de um evento de dimensão internacional	Internos/Externos	Ind. 9
22.	Promover o desenvolvimento do SGPI, ajustando-o às necessidades decorrentes do Portugal 2020, quer em termos de procedimento, quer em termos de controlo dos prazos e dos resultados atingidos	2016	Cobertura do SGPI face às necessidades: 60% (indicador proposto foi de 100%)	Externos	Ind. 9

23.	<p>Divulgação do Apoio Especializado às Empresas Ações de sensibilização para potenciar o serviço junto das empresas através de:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Reuniões com entidades públicas e privadas do setor (ERT's, ARPT's e Associações Empresariais) 2. Divulgação notícias junto da imprensa escrita do sector 3. Organização de <i>workshops</i> temáticos, a realizar em cada uma das 7 regiões de Portugal 4. Organização de ações formativas de curta duração 	<p>Jan-Dez</p> <p>Fev - Dez</p> <p>Jan - Dez</p> <p>Jan-Dez</p> <p>Nov</p> <p>Jun e Set</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Realizámos 25 reuniões, com as associações empresariais do setor turístico e com organismos públicos (IAPMEI, BdP, CMVM, ASF). • Distribuímos 12 comunicados de imprensa sobre o <i>workshop</i> "Como controlar melhor os custos do meu hotel" e as empresas PME Líder e Excelência 2014. • Realizámos 1 edição do <i>workshop</i> que iniciámos em 2015, sob o tema "Como controlar melhor os custos do meu hotel" nas cidades de Ponta Delgada e Angra do Heroísmo; • Realizámos 11 sessões do <i>workshop</i> "Como gerir melhor o preço do meu hotel: a importância das variáveis na determinação do preço de venda". • Organizámos, em articulação com a Direção de Formação, uma Ação de Formação piloto sobre "Revenue Management", que teve a duração total de 28 horas, distribuídas por 4 dias, na Escola de Hotelaria e Turismo de Coimbra e cujo número de inscrições abertas foram totalmente preenchidas. • Organizámos 3 ações-piloto de formação financeira, em conjunto com IAPMEI, sob os seguintes temas: "Como financiar o meu negócio", "Da ideia de negócio à empresa" e "A contabilidade na gestão da empresa". 		Ind 8
-----	--	---	--	--	-------

<p>24.</p>	<p>Apoio às empresas - Intervenção Pontual e Fase de Diagnóstico Avaliação da situação das empresas</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Reuniões com os empresários 2. Visita às empresas 3. Recolha e análise da informação 4. Elaboração de relatórios que permitam identificar os pontos fortes e fracos de cada uma, bem como algumas das ações prioritárias a desenvolver 	<p>Jan - Dez</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Reunimos com 6 empresários e emitimos pareceres sobre as respetivas ideias de negócio e/ou projetos de investimento (clientes pontuais) • Realizámos 53 reuniões com empresas, umas que já faziam parte da nossa carteira de clientes cuja atividade já acompanhávamos e com empresas novas que solicitaram os nossos serviços pela primeira vez, com vista à elaboração de relatórios de diagnóstico e apresentação de propostas de melhoria • Reunimos com 8 empresas novas com o objetivo de recolher informação e produzimos 2 relatórios de diagnóstico e 8 relatórios especializados 		<p>Ind 8</p>
<p>25.</p>	<p>Apoio às empresas - Fase de Acompanhamento e Monitorização</p> <p>Apoio à gestão das empresas através de ações nas vertentes de gestão financeira, técnica e comercial</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Prestação de serviços de assistência à gestão técnica, financeira e comercial das empresas, incluindo os serviços destinados à renegociação/concessão de crédito junto de instituições financeiras 2. Elaboração de planos de melhoria salientando os pontos fortes e fracos da empresa e apontando formas de superar os fatores críticos (renovação do produto, reconfiguração do projeto) 3. Avaliação e monitorização do desempenho das empresas objeto do acompanhamento 	<p>Jan - Dez</p>	<p>Avaliação e monitorização do desempenho de 28 empresas cuja gestão acompanhámos, que incluíram os serviços de assistência à gestão técnica, financeira e comercial, e resultaram na produção de:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 14 relatórios de progresso, instrução e negociação • 7 planos de reestruturação de dívida, assistência a instrução junto de entidades financiadoras • 2 pedidos de utilidade turística • 12 relatórios especializados sobre vários temas • 7 planos de marketing e vendas 		<p>Ind 8</p>

<p>26. Estatuto PME Líder e PME Excelência</p> <p>A PME Líder e PME Excelência são estatutos de qualificação empresarial, criados no âmbito do Programa FINCRESCE, numa parceria com o IAPMEI e um conjunto de 11 bancos. Os Estatutos PME Líder e PME Excelência traduzem-se, para as empresas, num conjunto de benefícios financeiros e não financeiros, de reconhecimento público da sua qualidade de desempenho, proporcionando um reforço de imagem e notoriedade junto do mercado. Do universo das PME Líder, identifica-se, anualmente, o grupo das PME Excelência, empresas que se distinguem pelo seu nível superior de desempenho.</p> <p>1. Definição dos critérios e condições de acesso para as empresas do sector do turismo e intermediação com o sistema bancário</p> <p>2. Análise das empresas para atribuição do Estatuto PME Líder - Turismo</p> <p>3. Análise e seleção das empresas PME Excelência - Turismo</p>	<p>Jan - Dez</p>	<ul style="list-style-type: none"> • PME Líder – Turismo: Foi atribuído o Estatuto PME Líder 2016 - Turismo a 528 empresas do turismo que estão distribuídas pelas seguintes atividades: 316 estabelecimentos de restauração e bebidas; 141 empreendimentos turísticos; 41 agências de viagem; 16 rent-a-car; 14 estabelecimentos de animação. • PME Excelência – Turismo: Das empresas PME Líder foram distinguidas com o Estatuto de PME Excelência 206 empresas do Turismo que apresentaram os melhores desempenhos económico-financeiros e de gestão do ano. A nível setorial, aquelas empresas estão distribuídas pelas seguintes atividades: 134 estabelecimentos de restauração e bebidas, 50 empreendimentos turísticos, 10 agências de viagem, 6 rent-a-car e 6 estabelecimento de animação. 		<p>Capacitar e modernizar as empresas para o exercício da atividade turística</p>
---	------------------	---	--	---

<p>27.</p>	<p>Comissão Técnica Normalização para o Turismo (CT 144)</p> <p>Presidência da CT 144</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Coordenar e dinamizar a atividade da comissão estabelecendo ligações com outras CT 2. Assegurar a representação de Portugal nas reuniões plenárias da ISO/TC 228 - <i>Tourism and related services</i>, bem como nas reuniões dos respetivos WG, neste caso, sempre que necessário 3. Assegurar a participação de Portugal em todas as votações/pareceres intermédias de normas de qualidade no âmbito dos citados WG, obtendo os necessários consensos entre os técnicos/peritos portugueses envolvidos relativamente ao sentido de voto e/ou propostas de alteração 4. Assegurar a representação de Portugal no CEN 5. Assegurar a implementação de todas as deliberações da CT 144, nomeadamente a edição de normas de qualidade aprovadas, bem como a sua divulgação junto das empresas e das entidades públicas interessadas 	<p>Jan - Dez</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Assegurámos a representação de Portugal na reunião internacional plenária anual da ISO/TC 228, em Kuala Lumpur, Malásia • Participámos em 16 votações / pareceres intermédios de normas de qualidade no âmbito dos <i>working groups</i> • Efetuámos 2 sessões de divulgação sobre as normas de qualidade aprovadas junto das empresas do setor do turismo. 		<p>Capacitar e modernizar as empresas para o exercício da atividade turística</p>
-------------------	--	------------------	---	--	---

3.1.5. Apoio à Venda

Direção / Departamento

Apoio à Venda

	Denominação / Descrição	Calendário	Resultados atingidos	Recursos financeiros utilizados	Indicador QUAR
1.	PROJETO PORTUGUESE TRAILS	2016	<p>Celebração de Protocolo com AMAL, RTA, ATA para o Programa de Desenvolvimento do Cycling e Walking Algarve 2016-2019.</p> <p>Realização do Plano de Ação Algarve 2016, nas vertentes território, produto e promoção.</p> <p>Definição do modelo de plataforma nacional Portuguese Trails e início do seu desenvolvimento.</p> <p>Apoio a projetos complementares: Eurovelo, Cyclin' Portugal, Monitorização da Rota Vicentina</p>		
2.	PROJETO ALL FOR ALL PORTUGUESE TOURISM	2016	<p>Acompanhamento de Projeto BRENDAIT (conclusão 2017).</p> <p>Desenvolvimento de Manual de Gestão de Destinos Turísticos Acessíveis (conclusão 2017)</p> <p>Desenvolvimento de Guia de Boas Práticas de Acessibilidade em Comunicação Acessível (lançamento 2017).</p> <p>Realização de 3 ações de formação sobre Turismo Acessível nas EHT de Coimbra, Porto e Algarve.</p> <p>Evento de divulgação do projeto ALL FOR ALL.</p> <p>Desenvolvimento de canal dedicado All for All no site institucional com conteúdos técnicos</p> <p>Produção de suporte media (filme All for All)</p> <p>Desenvolvimento de área turismo acessível no visitportugal e conteúdos sobre oferta acessível (inclui Itinerários Turísticos Acessíveis*)</p> <p>Acompanhamento da Linha de Apoio ao Turismo Acessível (análise de candidaturas).</p>		

	Denominação / Descrição	Calendário	Resultados atingidos	Recursos financeiros utilizados	Indicador QUAR
3.	PROJETO PORTUGUESE SUMMER FESTIVALS	2016	Apoio aos planos de comunicação internacional de 8 Festivais de Música (análise candidaturas, acompanhamento execução material e financeira, relatório final). Realização do estudo de público estrangeiro na edição do Rock in Rio 2016. Elaboração de proposta de operacionalização do Portuguese Music Festivals 2017.		
4.	PROJETO PORTUGAL DESTINO DE SURF	2016	Elaboração de proposta do projeto "Destino Turístico Inteligente de Surf – abordagem estratégica e plano de intervenção". Criação de base de dados de operadores turísticos internacionais com programas de surf. Criação de base de dados de empresas que desenvolvem atividades de surf, e elaboração de relatório de caracterização dos serviços surf friendly. Identificação dos principais constrangimentos à prática do surf, em colaboração com os stakeholders.		
5.	TURISMO CULTURAL E RELIGIOSO	2016	Concretização da parceria com Porto Editora, com publicação dos RTPM – Lisboa, Sintra, Évora em 3 idiomas. Concretização da parceria com iClio, com disponibilização da app JiIT com conteúdos RTPM, em 3 idiomas. Apoio à realização do Prémio Europeu Helena Vaz da Silva, do Centro Nacional de Cultura. Acompanhamento do projeto da Associação Caminhos de Fátima.		
6.	TURISMO RESIDENCIAL – LIVINGINPORTUGAL	2016	Gestão de conteúdos Aplicação e tratamento de questionário de satisfação aos utilizadores.		
7.	GASTRONOMIA & VINHOS	2016	Apoio a projetos: Programa de evocação do Dia Nacional da Gastronomia Portuguesa, Federação Portuguesa das Confrarias Gastronómicas. Plano estratégico e de marketing da Associação das Rotas dos Vinhos de Portugal (conclusão 2017)		
8.	TENDÊNCIAS & INOVAÇÃO	2016	Produção e divulgação interna de 10 conteúdos técnicos ("radar inovação"), abordando tendências e produtos e serviços inovadores relacionados, direta e indiretamente, com a atividade turística.		

	Denominação / Descrição	Calendário	Resultados atingidos	Recursos financeiros utilizados	Indicador QUAR
9.	<p>Campanha internacional de publicidade em meios digitais</p> <p>Meios utilizados: Google Search, Google Display Network, Youtube, Facebook</p> <p>Mercados: Alemanha, Brasil, Dinamarca, Espanha, França, Holanda, Irlanda, Itália, Polónia, Reino Unido, Rússia, Suécia, Estados Unidos da América</p>	JAN - JUN	<p>951.680.794 Impressões dos nossos anúncios (vezes que uma criatividade – vídeo, texto ou imagem – é mostrado a um utilizador)</p> <p>8.904.866 Cliques nos nossos anúncios (quantidade de vezes que, após ver uma criatividade nossa o utilizador demonstrou interesse em saber mais tendo sido redirecionado para um site ou rede social do VisitPortugal)</p> <p>49.200.011 Visualizações de vídeos (quantidade de vezes que um vídeo nosso foi visualizado por um utilizador como resultado da campanha)</p>		
10.	Portal VisitPortugal	2016	<p>Manutenção e atualização de conteúdos do Portal</p> <p>Manutenção evolutiva do site:</p> <ul style="list-style-type: none"> # atualização e correção de erros de programação #atualização de conteúdos <p>Tradução de conteúdos (o site encontra-se traduzido em 11 línguas)</p> <p>Atualização de licenças de software:</p> <ul style="list-style-type: none"> # Aplicação mobile VisitPortugal # Software de mapas <p>Atualização de conteúdos</p> <ul style="list-style-type: none"> # Agenda Cultural # Previsão de Meteorologia # Serviço de atendimento ao Turista <p>6.861.230 Utilizadores únicos acederam ao site em 2016</p> <p>O tempo médio despendido em cada sessão aumentou 14% para cerca de 2 minutos</p> <p>A taxa média de saída do site (ou bounce rate) reduziu 12%</p>		
11.	Portal VisitPortugal	Contratação externa é de 2015. Início de publicação em Setembro 2016	<p>"Criação de itinerários acessíveis para 20 cidades do país.</p> <p>Publicados ainda em 2016 itinerários de 5 cidades: Lisboa, Porto, Faro, Funchal, Angra do Heroísmo"</p>		

	Denominação / Descrição	Calendário	Resultados atingidos	Recursos financeiros utilizados	Indicador QUAR
12.	Portal VisitPortugal	JAN-JUL 2016	Desenvolvimento de design adaptado para dispositivos móveis para implementação no site mobile Foram produzidos todos os Layouts necessários para o site. A implementação dos layouts no VisitPortugal mobile está planeada para 2017"		
13.	"Portal e Redes Sociais - Portuguese Summer Festivals	2016	Manutenção e atualização de conteúdos do Portal e redes sociais para promoção internacional dos Festivais de Verão Manutenção evolutiva do site: # Atualização e correção de erros de programação # Atualização de conteúdos Inserção e tradução de conteúdos (o site encontra-se traduzido em 4 línguas) Redes Sociais Criação e gestão de conteúdos no Facebook e Instagram Portuguese Summer Festivals "Facebook: Atingimos os 1.192.175 fãs na página o que representa um aumento de 7,7% versus o ano anterior. Foram colocados 3.183 conteúdos online e em média todos os dias 12.884 fãs interagiram com os nossos conteúdos. Instagram: Atingimos 106.000 subscritores na página o que representa um aumento de 438% versus o ano anterior. Twitter: Atingimos os 62.895 followers o que resulta numa variação de mais 40% em comparação com o ano anterior. Registamos 5.315.200 impressões (número de vezes que um conteúdo é mostrado a um utilizador) em 2016 Youtube: Atingimos os 11.198 subscritores o que representa um aumento de 32% versus o ano anterior. Registamos 14.431.636 visualizações de vídeos no canal."		

	Denominação / Descrição	Calendário	Resultados atingidos	Recursos financeiros utilizados	Indicador QUAR
14.	"Meetings&Incentives"	2016	<ol style="list-style-type: none"> 1. Presença em feiras internacionais e workshops do segmento MI: IMEX Frankfurt, Imex LV, IBTM, showcase Paris 2. Prorrogação do fundo de captação de eventos (Programa M&I Portugal) até 31.12.2018 3. Candidaturas ao abrigo Fundo de Captação de Congressos 4. Site meetingsinportugal.com" <p>"1. Aumento nº participantes em feiras e workshops; 2. Aumento significativo do numero de candidaturas submetidas tendo sido sinalizados 46 eventos a realizar em 2017 3. Apoio a 16 eventos em Portugal 4. Lançamento do procedimento para contratação de empresa para desenvolvimento do site/diretório de congressos e incentivos"</p>		
15	Execução do Protocolo de colaboração entre a AICEP, EPE e o Turismo de Portugal, IP, relativo às EdTs	2016	Colaboração da AICEP, dedicando uma equipa exclusivamente a atividades de apoio à venda e outras, do Turismo.		

	Denominação / Descrição	Calendário	Resultados atingidos	Recursos financeiros utilizados	Indicador QUAR
16.	<p>"Sistema Integrado de Produção de Conteúdos para a Comunicação do Destino"</p> <p>a) Campanha internacional b) Cobertura de eventos c) Identidade gráfica d) Instrumentos de comunicação e) Projetos especiais</p>	2016	<p>"Como resultado desta atividade registou-se: um incremento dos instrumentos disponíveis para promoção do destino, designadamente 16 novos filmes, 5 novas brochuras e 1 novo mapa de golfe.</p> <p>a produção de 40 anúncios de Display (8 idiomas), 13.780 anúncios de Search (em 11 idiomas), 21 anúncios True view (You Tube) e de um microsite;</p> <p>a criação de 12 identidades gráficas</p> <p>Produção de conteúdos para a Campanha Internacional (janeiro a junho de 2016), realizada em 13 mercados (Alemanha, Brasil, Dinamarca, Espanha, França, Holanda, Irlanda, Itália, Polónia, Reino Unido, Rússia, Suécia, E.U.A.), nos meios Google (Search e Display), Youtube e Facebook.</p> <p>Cobertura e produção de "after movie" de cada um dos seguintes 7 eventos: Arco Lisboa, São João, Agitágueda, Rip Curl Pro, Big Waves, Portugal Masters e Web Summit e respetiva divulgação nas redes sociais.</p> <p>Criação de identidades gráficas para: Portuguese Trails, All for All, Revive, 365 Algarve, Portuguese Waves, Portuguese Trails, Portuguese Greens, Estratégia Turismo 2027, +Turismo +Património, Semana do Turismo.</p> <p>Produção de filmes: divulgação do Destino: A letter to the new year, Art of Choice, Surf is Art, Ir (projeto All for All), Studying & Research in Portugal; divulgação de iniciativas: All for all (1 filme), 365 Algarve (1 filme), Estratégia 2027 (2 filmes).</p> <p>Conceção de 5 novas brochuras "Escolha Portugal", "Festivais de Música", "Sentir Portugal", "Surf", "Golfe", traduzidas para 9 idiomas (DE, ES, FR, NL, EN, IT, PT, ZH, RU)</p> <p>Conceção e produção de um mapa com identificação dos campos de golfe em Portugal</p> <p>Realização de micro-site com sugestões de visitação para os participantes do Web Summit e live streaming da conferência.</p> <p>Realização de conteúdos para uma campanha específica de divulgação do Destino a propósito da participação de Portugal no Euro 2016."</p>		

	Denominação / Descrição	Calendário	Resultados atingidos	Recursos financeiros utilizados	Indicador QUAR
17.	"Campanha de Turismo Interno"	08 Set – 27 Dez.	Foi realizada a campanha "Ponha Portugal no Mapa", que estimulou os portugueses ao envio de conteúdos vídeo em resposta a 16 temas lançados pelo Turismo de Portugal através de uma aplicação para telemóvel. Os vídeos foram disponibilizados na plataforma ponhaportugalnomapa e alguns deles adquiridos pelo Turismo de Portugal. Os vídeos adquiridos permitiram a produção de 16 filmes de cerca 1m30s para divulgação da oferta turística nacional." 2901 planos submetidos pelos participantes na campanha; 224 planos adquiridos pelo Turismo de Portugal, 32 novos filmes produzidos (versão portuguesa e versão inglesa dos 16 temas lançados na campanha)		
18.	"Apoio a projetos que contribuem para a promoção internacional de Portugal"	2016	Em 2016 foi concedido apoio financeiro à realização de: eventos desportivos realizados em território nacional – golfe, surf, vela e hipismo; projetos que de forma pontual e tática completam a estratégia de comunicação do Destino em mercados de aposta – Alemanha, Espanha e Brasil; um filme de animação «Fátima», da autoria e responsabilidade de uma empresa portuguesa, que com uma abordagem inédita procura assinalar o centenário das aparições de Fátima."Foram concedidos 13 apoios RegFin no valor total de 3,78M€.		
19.	"Destino Portugal na imprensa estrangeira"	2016	Atividade que se desenvolve através da dinamização e organização de Visitas de Imprensa a Portugal e da produção de conteúdos para divulgação nos mercados internacionais. Estes conteúdos são também disponibilizados no Portal Online dedicado aos media (http://pressroom.visitportugal.com/). A monitorização e análise dos resultados é elaborada com base em palavras chaves, estrategicamente selecionadas, e abrange as referências na imprensa escrita, televisão, rádio e internet de 15 mercados internacionais." "1.215 Press Trips 2.165 Participantes 16.011 Referência ao destino Portugal 96 M de NET AVE"		

3.1.6. Formação

Direção / Departamento

FORMAÇÃO

	Denominação / Descrição	Calendário	Resultados atingidos	Recursos financeiros utilizados	Indicador QUAR
1.	<p>Atividade Escolar Assegurar a oferta de Formação Inicial no âmbito do Sistema Nacional das Qualificações. Assegurar a Oferta de Formação Contínua para a qualificação dos ativos do turismo e públicos indiferenciados. Assegurar a certificação de adultos através da Direção de Formação e homologar a criação de cursos na área do turismo</p>	Jan - Dez	<p>1. Formação Inicial (qualificação inicial, cursos profissionais e especialização tecnológica) Ano Letivo 2015/2016 Nº de Turmas: 140 - Nº de Alunos: 3.030 Ano Letivo 2016/2017 (primeiros meses) Nº de Turmas: 153 - Nº de Alunos: 3.086 Nº de Candidatos: 2.540 Conceção de Cursos/referenciais de Formação: Renovação do Pedido de Autorização e Funcionamento do CET em Turismo de Ar Livre Conclusão e lançamento do Curso de Pastelaria/Padaria, nível 4 (em parceria com a EPHotelaria de Fátima)</p> <p>2. Formação Contínua para Profissionais e outros Públicos Nº de Ações de Formação (cofinanciadas e autofinanciadas):256 Nº de Formandos:4.283</p> <p>3.Certificação N.º de Pareceres Emitidos Cursos Técnicos Superiores Profissionais: 11 Nº de Certificados Profissionais de Banca nos Casinos Emitidos: 299 Nº de Provas de Avaliação Final de Banca nos Casinos: 8</p>		07 – Qualificar os Profissionais de Turismo para a Excelência de Serviço e da Gestão

	Denominação / Descrição	Calendário	Resultados atingidos	Recursos financeiros utilizados	Indicador QUAR
2.	<p>Qualificação de Profissionais para o Turismo Assegurar a Oferta de Formação para a qualificação de ativos do turismo e públicos indiferenciados.</p>	Jan - Dez	<p>Formação de Públicos Indiferenciados e Profissionais do sector</p> <p>1. Novas Ofertas Formativas para Públicos Indiferenciados e Profissionais do sector e definição do regime de autofinanciamento</p> <p>a) Realização de 3 ações do curso de formação à medida em Turismo Acessível I Turismo para Todos, dirigidos a profissionais de informação turística</p> <p>b) Monitorização do plano de formação contínua para ativos do setor e outros públicos.</p> <p>c) Conceção e lançamento do Projeto Senior Tourism Academy, dirigido a públicos seniores</p> <p>d) Conceção Projeto de Informação ao Turista "I Speak Tourism"</p> <p>e) Atualização de cursos de Formação Contínua</p> <p>f) Desenvolvimento do Projeto de capacitação de empresas turísticas – produtos Cycling & Walking; Golfe</p>		07 – Qualificar os Profissionais de Turismo para a Excelência de Serviço e da Gestão
3.	<p>Apoio à Atividade Escolar Aquisição centralizada para homogeneização de procedimentos técnicos, pedagógicos e financeiros; manuais; projetos educativos; projetos de responsabilidade social, ambiental, entre outros</p>	Jan - Dez	<p>Projetos de suporte à atividade formativa:</p> <p>1. Garantir melhores condições através de compras agregadas para a rede de EHT, bem como assegurar a atribuição de apoios aos alunos mais carenciados;</p> <p>2. Aquisição diversas para as EHT: livros técnicos e outro material didático, seguros para os alunos e equipamentos e materiais para diversos para os hotéis de aplicação e restaurantes.</p>		

		<p>3. Revisão Curricular dos seguintes Cursos de Especialização Tecnológica: Gestão e Produção de Cozinha; Gestão e Produção de Pastelaria; Gestão Hoteleira em Restauração e Bebidas; Gestão Hoteleira em Alojamento e Gestão de Turismo:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Auscultação do mercado: 2 sessões de focus-group/workshops (empresários, diretores de RH; chefs; ensino superior, associações profissionais e sindicatos; imprensa especializada) e criação de 6 grupos de trabalho, envolvendo 66 participantes <p>4. Auditorias Técnico-Pedagógicas a EHT Tipo I e II, tendo em vista a uniformização de procedimentos e partilha de boas práticas;</p> <p>5. Atualização de regulamentos internos e documentos orientadores de apoio à Formação:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Regulamento do Aluno das EHT - Regulamento dos Apoios Sociais; - Regulamento dos Conselhos de Turma - Regulamento dos Estágios Curriculares - Quadro de Mérito Académico e de Cooperação (revisão) - Procedimentos técnico-pedagógicos com vista à organização do ano letivo <p>6. Gestão do Processo de Recrutamento e Seleção de Alunos: calendários de candidaturas; definição dos critérios de seleção; provas de aferição de conhecimentos; guiões de entrevista; colocação de alunos</p> <p>7. Outros projetos de suporte à atividade formativa:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Processo de Contratação de Formadores e Professores do Ministério da Educação; - Fixação de preços da formação: cursos autofinanciados; inscrição de profissionais em cursos cofinanciados POPH; candidaturas, propinas, diplomas e certificados, remuneração/hora formadores externos, entre outros 	
--	--	--	--

		<ul style="list-style-type: none"> - Definição do Perfil Funcional do Coordenador de Curso; requisitos de recrutamento e entrada em funções 2016.2017 - O projeto <i>Torna-te</i> tem como objetivo a criação de um espaço onde o aluno tenha a oportunidade de trazer, para dentro da escola, a sua pessoa, desenvolvendo a prática de reflexão sobre as experiências pessoais significativas (Desenvolvimento do Projeto Piloto numa escola da rede com uma turma do 1º ano do Curso de Técnicas de Serviço de Restauração e Bebidas). - Projeto <i>Co-operar</i> tem como objetivo a aplicação do método de aprendizagem cooperativa dentro da sala de aula e fora da sala de aula (Desenvolvimento do Projeto Piloto numa escola da rede com uma turma do 2º ano do Curso Operações Turísticas e Hoteleiras) <p>8. Dinamização da realização das Jornadas de Empreendedorismo Turístico em 6 EHT</p> <p>9. Realização da 1ª edição do Tourism Creative Factory- programa de empreendedorismo da rede escolar</p>		
--	--	---	--	--

		Jan - Dez	<p>10. Dinamização de Projetos de Sustentabilidade e Responsabilidade Social e Ambiental:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Bandeira Verde – 6 EHT com Bandeira Verde (Setúbal, Coimbra, Oeste, Estoril, Lisboa e Douro-Lamego) - Realização de 339 Projetos e Ações de responsabilidade Social e Ambiental - Apoio a 50 instituições de caráter social - Projeto Eco-Escolas: em 7 EHT (Algarve, Setúbal, Estoril, Lisboa, Oeste, Coimbra e Douro-Lamego) - RSA nas EHT contaram com cerca de 4130 horas alocadas aos projetos; média de 1926 pessoas; 1414 ações realizadas e 5 ações contínuas ao longo do ano letivo. <p>11. Colaboração no Projeto Brendait –rede Regional de Turismo Acessível e Inclusivo na região do Centro, através da escola de Coimbra</p> <p>12.-Lançamento do Projeto Escolas Solidárias, da Fundação EDP junto das EHT (2 escolas participantes)</p> <p>13. Participação no III Encontro Ambiental da rede de Escolas do TP, realizado em Lisboa</p> <p>14. Participação no Grupo Interno para a Sustentabilidade, com vista à implementação de iniciativas de sustentabilidade (Sede e Escolas)</p> <p>15. Proposta de concessão e de exploração e criação do conceito do Hotel de Aplicação da EHT de Setúbal</p>		
--	--	-----------	--	--	--

	Denominação / Descrição	Calendário	Resultados atingidos	Recursos financeiros utilizados	Indicador QUAR
4.	<p>Internacionalização da Formação Contribuir para a melhoria da formação dos jovens através de experiências de intercâmbio e estágios internacionais, de parcerias com escolas de outras nacionalidades bem como protocolos de colaboração com grupos hoteleiros de referência.</p>	Jan - Dez	<ol style="list-style-type: none"> 1. Programa ERASMUS+, no âmbito deste programa foram realizados 30 estágios em 4 países europeus (Reino Unido, Itália, Espanha e Suécia). 2. Programa de Estágios Internacionais financiados pelo Turismo de Portugal, no âmbito deste programa foram realizados 18 estágios em 4 países Europeus. 3. Participação no Congresso da Associação Europeia EURHODIP, realizado em Erevan- Arménia com a participação de 2 dirigentes e 1 aluno. 4. Participação no Seminar AEHT for Teachers and Directors, realizado em Kuopio - Finlândia, com a participação de 2 dirigentes. 5. Summer School Wine and Gastronomy: Criação de curso de verão de 3 semanas para 12 alunos do Instituto de Turismo de Macau 6. Celebração de Protocolo com o SEG - Swiss Education Group, com vista a assegurar o prosseguimento de estudos dos alunos dos CET 7. Participação no Concurso "Illy Caffé - Maestros del Espresso Junior" em Espanha 8. Participação na Taça Europeia Georges Baptiste na Eslovénia 9. Apoio das EHTs nas feiras internacionais (FITUR, ITB, IMEX, WTM) 10. Participação no Congresso da Associação Europeia de Escolas de Hotelaria e Turismo, realizado em Londres-Reino Unido com a participação de 10 alunos, 3 formadores e 5 dirigentes. 		

	Denominação / Descrição	Calendário	Resultados atingidos	Recursos financeiros utilizados	Indicador QUAR
			<p>11. Participação no Seminar for The WSET® (Wine and Spirit Education Trust) Level 2 Awards in Wines and Spirits em Maribor – Eslovénia com 2 professores</p> <p>12. Participação no 24 Christmas in Europe em São Benedetto del Trento –Itália com a participação de 3 alunos e 1 professor</p> <p>13. Participação na 8th International Competition for Hotel Reception «Donna Dina Migliori»em Italia com 1 professor e 1 aluno</p> <p>14. Participação na Eurocup 2016 – 24nd edition of the Junior bartenders competition em Prešov – Eslováquia com 1 professor e dois alunos</p> <p>15. Protocolos de cooperação internacional no âmbito da formação:</p> <ul style="list-style-type: none"> . Realização do 1º Programa do projeto de formação turística inicial - cooperação entre Portugal e a Republica de Cabo Verde (envolvendo 14 alunos e duas escolas) . Celebração do Protocolo de cooperação entre o Ministério do Turismo da Republica da Bulgária e o Ministério da Economia de Portugal 		

	Denominação / Descrição	Calendário	Resultados atingidos	Recursos financeiros utilizados	Indicador QUAR
5.	<p>Renovação, Adequação e Manutenção das Infraestruturas Escolares</p> <p>Acompanhamento dos projetos de obras na rede de escolas de hotelaria e turismo. Intervenções de conservação, reequipamento e medidas de autoproteção.</p>	Jan - Dez	<p>1. Proposta para aquisição de mobiliário para o restaurante e bar e para o Hotel de aplicação da EHT Algarve</p> <p>2. Proposta para a aquisição de equipamento e remodelação do Bar de aplicação e Receção da EHT Coimbra</p>		
6.	<p>Formação e Avaliação de Formadores:</p> <p>Contribuir para a elevação dos padrões formativos com a dinamização de ações de formação de Formadores.</p>	Jan - Dez	<p>1. Academia 2016 - Realização da Academia de Formação de Formadores, aberta a todos os formadores de Turismo e Hotelaria no território nacional. Participaram 90 formadores do Turismo de Portugal, 5 fora da rede e 40 oradores convidados</p> <p>2. Realização do Curso em Coaching para Formadores da rede de Escolas, contando que a participação de 40 formadores</p> <p>3. Realização de dois Workshops para 39 Formadores, na área dos alergénicos alimentares, em parceria com a Associação Portuguesa dos Celíacos</p> <p>4. Aplicação do sistema de avaliação de formadores e da formação</p> <p>5. Formação em Mixologia Moderna destinada a formadores da rede escolar (12 participantes)</p>		

	Denominação / Descrição	Calendário	Resultados atingidos	Recursos financeiros utilizados	Indicador QUAR
7.	<p>Melhorar a imagem da formação e dos profissionais do sector</p> <p>Aumentar o número de candidatas às EHT</p>	Jan - Dez	<p>1. Divulgação da imagem das Escolas de Hotelaria e Turismo, bem como representação institucional em Certames de Formação, de Hotelaria e Restauração e concursos de profissões, tais como:</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ Participação das EHTs na BTL ○ Participação na FUTURALIA e na QUALIFICA ○ Realização dos Concursos Inter escolas na Escola de Hotelaria e Turismo do Algarve ○ Campanha de divulgação "Marca Aqui o teu destino", em meios digitais ○ Campanha de divulgação "O melhor bolo-rei do mundo" ○ Desenvolvimento da comunicação das Escolas do Turismo de Portugal na internet, seja através do enriquecimento do site, seja com uma forte presença nas redes sociais ○ Elaboração de vários suportes de informação (folhetos/roll up/logotipos/merchandising e outros materiais) de apoio aos eventos, participação nas feiras, etc. ○ Elaboração do brandbook 		

	Denominação / Descrição	Calendário	Resultados atingidos	Recursos financeiros utilizados	Indicador QUAR
8.	<p>Certificação da Formação e Profissional Melhoria dos conteúdos programáticos e da formação; trabalhos especializados no âmbito das competências em matéria de Certificação profissional</p>	Jan - Dez	<p>1. Implementação do Sistema de Garantia da Qualidade da Formação, em alinhamento com o Quadro EQAVET nas 10 escolas da rede do TP que desenvolvem cursos de nível 4:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Definição do modelo de implementação - Constituição do Grupo de Acompanhamento da Qualidade - Conceção do Documento-Base e Plano de Ação - Recolha de informação para indicadores de qualidade - Lançamento de questionário a empregadores - Participação no painel da Qualidade da ANQEP <p>2. Participação nos Júris de provas de Avaliação Final de cursos de informação turística, realizados por outras entidades</p> <p>3. Reconhecimentos de planos de formação e de cursos realizados por outras entidades formadoras do ensino superior e profissional</p>		

	Denominação / Descrição	Calendário	Resultados atingidos	Recursos financeiros utilizados	Indicador QUAR
9.	<p>Parcerias, Estudos e Projetos formativos com outras Estruturas Escolares, Empresariais e Institucionais</p> <p>Estreitar a relação e obter melhor informação sobre o Setor</p>	Jan - Dez	<p>1 . Estudo de Inserção Profissional 2015:</p> <ul style="list-style-type: none"> - 529 questionários recebidos: 55,4% taxa de respostas; -86,8% taxa de atividade: 65,8% empregados e 21% prosseguimento de estudos; -89,7% empregados no setor Turismo; -83% colocados em menos de três meses <p>2. Colaboração com o IEFP na análise e concertação do plano de oferta formativa e existência de infra-estruturas formativas</p> <p>3. Parceria com o ISEC – Instituto Superior e Educação e Ciências, com vista à realização de Pós-Graduação em Turismo de Cruzeiros</p> <p>4. Envolvimento Ensino Superior: Celebração de Protocolos com o ensino Superior, com vista a assegurar o prosseguimento de estudos dos alunos dos CET; participação no Fórum de Politécnicos realizado na ESHTe</p> <p>5. Representação do Turismo de Portugal nos seguintes grupos de trabalho:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Sub- Comissão para a Regulação e Fiscalização de Substância Lícitas - Forum Alcohol e Saúde (celebração de Protocolo com ANEBE) - Conselho Setorial para a Qualificação - área turismo e lazer, ANQEP - Forum Certificação do IPQ - Comissão Setorial para a Educação e Formação , IPQ - Conselhos Pedagógicos das EHT 		

	Denominação / Descrição	Calendário	Resultados atingidos	Recursos financeiros utilizados	Indicador QUAR
10.	Projetos Especiais (Portal das Escolas, Software, Maior eficiência e eficácia na gestão escolar	Jan - Dez	<p>1. Gestão do Portal Escolas</p> <ul style="list-style-type: none"> - Gestão e acompanhamento dos processos técnico-pedagógicos da formação; - Monitorização do sistema de gestão escolar e interação com o siggest - Conceção de novas funcionalidades - Gestão da Bolsa de Formadores - Gestão central do processo de candidaturas e seleção 2016.2017 - Gestão de utilizadores: o Portal Escolas é a maior plataforma do Turismo de Portugal, com mais de 25.000 utilizadores registados (alunos; ex-alunos; formadores candidatos a formadores; outros colaboradores EHT) <p>2. Software:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Aquisição de software (Displr) para as escolas - Manutenção dos TPA das escolas - Contrato de Manutenção do Site 3 <p>3. Gestão do processo de seguros de acidentes pessoais aos alunos das EHT.</p>		

3.1.7. Serviço de Regulação e Inspeção de Jogos

O Serviço de Regulação e Inspeção de Jogos (SRIJ) é a unidade orgânica que no âmbito do Turismo de Portugal, I.P. prossegue as funções de controlo, inspeção e regulação da exploração e prática de jogos de fortuna ou azar em casinos e em salas de bingos (jogos de base territorial), bem como de jogos de fortuna ou azar, de apostas desportivas à cota e de apostas hípcas, mútuas e à cota, quando praticados à distância, através de suportes eletrónicos, informáticos, telemáticos e interativos ou por quaisquer outros meios (jogos e apostas *online*).

Em termos de organização, as funções de controlo, inspeção e regulação da exploração e prática do jogo em Portugal são exercidas conjuntamente:

- Pela Comissão de Jogos, órgão que coordena e superintende a atividade do SRIJ, detendo poderes de controlo, inspeção, regulação e sancionatórios
- Pelo SRIJ, que detém poderes inspetivos e exerce diretamente o controlo, regulação e inspeção da atividade de exploração dos jogos de base territorial e dos jogos e apostas *online*, encontrando-se dotado de autonomia técnica e funcional e poderes de autoridade pública no exercício das suas competências.

Esta organização da área de controlo, regulação e inspeção do jogo permite salvaguardar a necessária independência e autonomia no exercício de tais funções.

Análise por Segmento

a) Jogo de base territorial

Com referência ao dia 31 de dezembro de 2016, relativamente à exploração de jogos de fortuna ou azar em casinos, existem em exploração 11 casinos: Estoril; Lisboa; Troia; Madeira; Praia da Rocha; Vilamoura; Monte Gordo; Espinho; Figueira da Foz; Póvoa de Varzim e Chaves, para além de uma sala de máquinas automáticas na ilha Terceira – Açores, que teve o início da sua exploração no final do mês de outubro desse ano.

Quanto aos bingos, fora dos casinos, existem 15 concessões para a exploração das seguintes salas: Académica de Coimbra; Almada; Amora; Atlético; Boavista; Belenenses; Benfica; Koala; Nazaré; Odivelas; Olhanense; Panda; Setúbal, Trindade e Estrela da Amadora.

No âmbito das atividades de fiscalização e inspeção, resultou um controlo de volume de jogo na ordem dos € 1.487.137.912,30, correspondente a € 1.437.388.615,30 ao volume do jogo praticado em casinos, e € 49.749.297,00 ao volume de jogo praticado nas salas de jogo do bingo fora dos casinos, que gerou uma receita bruta de € 313.311.037,32, correspondente a € 295.898.783,48 nos casinos, e € 17.412.253,84 nas salas de jogo do bingo.

O SRIJ, enquanto entidade liquidadora de impostos e contrapartidas aplicáveis em matéria de jogo, foi responsável pela fiscalização de € 144.017.043,63, dos quais foram entregues, diretamente, € 26.907.081,44 nos cofres do Estado, € 2.463.732,64 ao Fundo de Fomento Cultural, € 74.689,97 à Câmara Municipal da Figueira da Foz, € 185.615,09 à Câmara Municipal da Póvoa de Varzim, € 133.140,82 à Infratróia tendo o remanescente, no montante de € 113.972.869,60, constituído receita do Turismo de Portugal, I.P. dos quais € 65.357.155,45 constituíram receita própria, e o restante, no montante de € 48.615.714,16, receita consignada cuja afetação foi assim distribuída:

Receita consignada do Turismo de Portugal, I.P.	
- Obras de interesse para o turismo	20.875.290,60
- Finalidades de interesse turístico	19.704.497,58
- Ações de formação turística	3.586.965,27
- Instituto Português do Desporto e Juventude	1.678.433,17
- Entidades Regionais de Turismo	1.465.188,22
- Subsídios a entidades de relevância social	996.513,14
- Requalificação ambiental (AMAT)	308.723,03
- Misericórdias Locais	103,15
TOTAL	48.615.714,16

b) Jogo online

A 24 de maio, de 2016, na sequência da entrada em vigor do Regime Jurídico dos Jogos e Apostas *online* (RJO), aprovado pelo Decreto-Lei n.º 66/2015, de 29 de abril, que entrou em vigor em 28 de junho de 2015, foi atribuída, pela Comissão de Jogos, a primeira licença para a exploração de jogos e aposta *online* na categoria de apostas desportivas à cota. Posteriormente, até 31 de dezembro, a Comissão de Jogos atribuiu mais uma licença na categoria de apostas desportivas à cota e mais três na categoria de jogos de fortuna ou azar, o que implicou a entrada em funcionamento da infraestrutura de controlo do jogo *online*.

Entre muita da atividade desenvolvida pelo SRIJ relacionada com o jogo *online*, destacam-se, pela sua relevância, a elaboração do projeto de regulamento que aprova os requisitos técnicos do sistema técnico de jogo para exploração do jogo liquidez partilhada e do projeto de regulamento que aprova os requisitos técnicos do sistema técnico de jogo para a exploração das apostas cruzadas.

Para além destas atividades interessa, também, referir a assinatura de três acordos de cooperação internacional com as congéneres de França (em janeiro) de Espanha (em março) e Reino Unido (em maio).

Por fim importa assinalar que em junho de 2016 o SRIJ recebeu a certificação dos sistemas de monitorização de jogo territorial e *online* com o standard ISO 27001.

Para a execução das suas atividades, no cumprimento da sua missão, o SRIJ contava, no final do ano 2016, com 94 Recursos Humanos e gastou, naquele ano, 5.384.502,00€ em gastos diretos (valor eventualmente a ser corrigido após encerramento da conta de gerência), conforme se ilustra nos quadros seguintes:

	Dirigente	Inspetor	Técnico Superior	Assistente Técnico	Técnico Informática	de Total Geral
SRIJ	1					1
SRIJ/DERJ	1	5	1			7
SRIJ/DGPJ	1	4	2			7
SRIJ/DJOL	1	4	2			7
SRIJ/DPCJ	1	57	1	8		67
AIJCentro		10				10
AIJLisboa		13				13
AIJNorte		8	1			9
AIJSul		11				11
Póvoa Sta. Iria		10		6		16
Sede		5		2		7
SRIJ/DPCJ	-					
EMPIJ		2			2	4
Total Geral	5	72	6	8	2	93

DESCRIÇÃO	2016
<i>Remunerações certas e permanentes</i>	2.914.868,00 €
<i>Abonos variáveis ou eventuais</i>	259.950,00 €
<i>Segurança social</i>	684.325,00 €
<i>Aquisição de bens e serviços</i>	283.628,00 €
<i>Investimentos</i>	1.241.731,00 €
TOTAL	5.384.502,00 €

As tabelas seguintes apresentam as principais atividades e ações desenvolvidas por cada Departamento

Direção / Departamento

SERVIÇO DE REGULAÇÃO E INSPEÇÃO DE JOGOS

Denominação / Descrição	Calendário	Resultados atingidos	Recursos financeiros utilizados	Indicador QUAR
Operacionalização do processo de certificação de entidades exploradoras de jogo <i>online</i>	Jan - Dez	Definição e operacionalização de um processo de validação dos relatórios de certificação dos sistemas técnicos de jogo das candidatas a entidades exploradoras de jogo <i>online</i> . Foram analisados e validados quatro relatórios de certificação de sistemas técnicos de jogo.		
Desenvolvimento do ambiente de homologação de entidades exploradoras de jogo <i>online</i>	Jan-Mar	Desenvolvimento e criação de um ambiente destinado à homologação dos sistemas técnicos de jogo <i>online</i> , através da constituição de uma réplica perfeita do software e hardware do sistema de monitorização e inspeção do jogo <i>online</i>		
Operacionalização do processo de homologação de entidades exploradoras de jogo <i>online</i>	Mar - Dez	Desenvolvimento e operacionalização de um processo de homologação dos sistemas técnicos de jogo das candidatas a entidades exploradoras de jogo <i>online</i> . Foram homologados quatro sistemas técnicos de jogo.		

Denominação / Descrição	Calendário	Resultados atingidos	Recursos financeiros utilizados	Indicador QUAR
<p>Entrada em produção e subsequente otimização do Sistema de monitorização e inspeção de jogo online</p>	<p>Mai - Dez</p>	<p>Entrada em funcionamento da Infraestrutura de controlo do SRIJ, com a consequente ligação, pós homologação, às quatro infraestruturas de entrada e registo das entidades exploradoras licenciadas.</p> <p>No sistema de monitorização e inspeção do jogo <i>online</i>:</p> <ul style="list-style-type: none"> • São integrados relatórios com 388 ficheiros por dia; • Durante o ano de 2016 foram tratados cerca de 60.000 ficheiros de dados; • No final do ano de 2016 eram integrados por dia cerca de 1.500.000 registos em base de dados; • Durante 2016 foram integrados cerca de 400.000.000 de registos em base de dados; • Durante 2016 foram registados cerca de 630.000 consultas ao serviço de verificação de identidade; • Durante 2016 foram registados cerca de 1.300.000 de códigos de eventos de apostas desportivas; 		
<p>Certificação dos sistemas de monitorização de jogo territorial e online com o standard ISO 27001</p>	<p>Jan - Jun</p>	<p>Aplicação continua dos standards da ISO 27001 à infraestrutura do SRIJ, culminando a atividade no acompanhamento da auditoria de certificação e na atribuição da certificação ISO 27001 em 30 de Junho de 2016</p>		<p>17</p>

Departamento de Regulamentação do Jogo

Denominação / Descrição	Calendário	Resultados atingidos	Recursos financeiros utilizados	Indicador QUAR
<p>Regulamentação do Jogo</p> <p>Elaboração de propostas de medidas legislativas e regulamentares e orientações técnicas com vista à harmonização dos procedimentos internos</p>	<p>Jan-Dez</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Projeto de regulamento que aprova os requisitos técnicos do sistema técnico de jogo para exploração do jogo liquidez partilhada; • Projeto de regulamento que aprova os requisitos técnicos do sistema técnico de jogo para a exploração das apostas cruzadas; • Elaboração de 173 pareceres no âmbito dos processos administrativos, de averiguações e de contraordenações; • Análise de 19 candidaturas para a exploração de jogos e apostas online; • Elaboração de 3 acordos de cooperação com entidades reguladoras do jogo online; Elaboração das peças procedimentais para a abertura de 2 concursos públicos para exploração de salas de jogo do bingo; • Emissão de orientações para a harmonização da tramitação interna dos procedimentos. 		

Departamento do Jogo *Online*

Denominação / Descrição	Calendário	Resultados atingidos	Recursos financeiros utilizados	Indicador QUAR
Jogo <i>Online</i>	Jan - Dez	<ul style="list-style-type: none"> • Preparação do sistema de monitorização destinado ao controlo e inspeção da exploração do jogo online por entidades a quem venham a ser atribuídas licenças para aquela atividade • Monitorização dos sites e acompanhamento da atividade das entidades exploradoras • Definição dos requisitos para desenvolvimento do modelo do apuramento do Imposto Especial de Jogo Online (IEJO) • Apuramento, liquidação e cobrança mensal do IEJO • Definição do processo de repartição e entrega do IEJO às entidades beneficiárias • Elaboração e atualização periódica da Lista de Modalidades e Competições sobre as quais podem incidir apostas desportivas à cota • Controlo de entidades que, não estando legalmente habilitadas, disponibilizam jogos e apostas online, no qual se inclui o processo de notificação para encerramento voluntário e, no caso de incumprimento por parte daquelas, processo de notificação aos ISP's para bloqueio dos respetivos sites na Internet. 		

Departamento de Planeamento e Controlo da Atividade do Jogo

Denominação / Descrição	Calendário	Resultados atingidos	Recursos financeiros utilizados	Indicador QUAR
<p>Controlo e fiscalização da atividade de jogo de base territorial com vista a garantir o cumprimento da lei e a atempada liquidação e cobrança das receitas do jogo, em casinos e salas de bingo</p>	<p>Jan – Dez</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Receita Bruta Casinos: € 295.898.783,48 • Receita Bruta Bingos: € 17.412.253,84 • Total liquidado pelo SIJ: € 144.017.043,63 • Valor entregue diretamente ao Estado: € 26.907.081,44 • Valor entregue ao Fundo Fomento Cultural: € 2.463.732,64 • Valor entregue à C.M. da Figueira da Foz: € 74.689,97 • Valor entregue à C.M. da Póvoa de Varzim: € 185.615,09 • Valor entregue à Infratróia: € 279.914,06 • Valor entregues às Misericórdias Locais: € 133.140,82 • Valor entregue ao Turismo Portugal, I.P: € 113.972.869,60 • Deste montante, constitui receita própria: € 65.357.155,45 e consignada: € 48.615.714,16, conforme mencionado no texto supra. • Processos instaurados: 244 processos, dos quais 77 a empresas concessionárias dos casinos e bingos e os restantes 167 a frequentadores e/ou empregados das salas de jogos. • Reclamações apresentadas: 92 		

Denominação / Descrição	Calendário	Resultados atingidos	Recursos financeiros utilizados	Indicador QUAR
<p>Combate ao Jogo Ilícito</p> <p>Prestar apoio técnico, consultivo e pericial aos tribunais, regiões autónomas, autarquias e autoridades policiais, realizando exames periciais ao material de jogo apreendido à ordem de processos-crime e de contraordenação e participando em ações de cooperação com a ASAE, autoridades policiais e GNR com vista à prevenção e combate da exploração e prática de jogos ilícitos.</p>	Jan-Mar	<ul style="list-style-type: none"> • Apoio Autoridades/Exames processos com relatório elaborados: 905 • Apoio Autoridades/Acompanhamento Ações de Fiscalização: • Apoio Autoridades/Pareceres: 41 • Apoio Autoridades / Exames prévios e autorizações para desalfandegamentos de material de jogo: 7 • Apoio Autoridades/Destruições de material: 600 processos, 5814 unidades/volumes destruídos • Apoio Autoridades / material entrado em armazém para perícia: 779 processos, 1552 unidades/volumes 		
<p>Formação</p> <p>Sensibilização a diversas entidades para o tipo de equipamento que recorrentemente é utilizado para a exploração de jogos de fortuna ou azar ilicitamente, sendo transmitidas as formas de abordagem às máquinas para impedir a inviabilização futura da prova (demonstração do jogo) bem como as dificuldades inerentes à produção de prova, designadamente a morosidade e complexidade inerente às perícias realizadas.</p>	Jan-Mar	<ul style="list-style-type: none"> • No âmbito de contatos que têm sido estabelecidos com entidades externas tem sido ministrada formação nesta área a entidades externas e que intervêm no decurso dos processos-crime e de contraordenação – Magistrados do Ministério Público em funções, futuros Magistrados (C.E.J.), entidades fiscalizadoras (A.S.A.E, G.N.R., P.S.P e S.E.F.) entidades administrativas (Câmaras Municipais). 		

3.1.9. Áreas de Suporte

Direcção de Recursos Humanos

Direção / Departamento:

RECURSOS HUMANOS

	Denominação / Descrição	Calendário	Resultados atingidos	Recursos financeiros utilizados	Indicador QUAR
1.	<p>Gestão Administrativa:</p> <p>Gestão de cadastro de Admissões, Movimentações e Cessações</p> <p>Gestão da assiduidade e do respetivo sistema automático de controlo da mesma</p> <p>Processamento das remunerações (abonos, retenções e encargos)</p> <p>Elaboração do Plano anual de férias e respetivo tratamento administrativo</p> <p>Definição do conjunto de regras administrativas a cumprir pelos colaboradores</p> <p>Elaboração de contratos de trabalho e de toda a documentação inerente e elaboração da documentação associada à suspensão e rescisão de contratos</p> <p>Gestão da Segurança, Higiene e Saúde no Trabalho</p> <p>Elaboração do balanço social, mapas de pessoal e preparação e envio de outras informações de índole estatística e obrigatórias por lei ou por contrato (ex. carregamento SIOE)</p>	Jan. a Dez.	<p>Processamento de abonos/remunerações (média de 900 processamentos mensais) e inerentes encargos e descontos (fiscais, sociais, sindicatos, execuções);</p> <p>Gestão dos procedimentos de marcação de férias, registos de assiduidade e <i>reports</i> de ausências, deslocações em serviço e de processamento de ajudas de custo;</p> <p>Gestão administrativa dos processos de 72 entradas e 60 saídas no organismo</p> <p>Na área da Saúde, Higiene e Segurança no Trabalho foi celebrado um contrato de prestação de serviços com a Atlanticare – Serviços de Saúde S.A., tendo em 2016, sido realizados 173 exames periódicos e 5 exames ocasionais ou complementares a trabalhadores das diversas instalações do Turismo de Portugal. Especificamente em relação à Segurança, foram operacionalizadas, no ano anterior 12 visitas aos locais de trabalho compreendendo as seguintes instalações: Edifício Sede do Turismo de Portugal I.P.; EHT do Algarve; EHT de Portimão; EHT de Setúbal; EHT de Vila Real de Santo António; EHT do Oeste (Caldas da Rainha e Óbidos); EHT de Coimbra; EHT Douro – Lamego; EHT do Porto; EHT de Viana do Castelo; EHT de Lisboa e; Instalações na Póvoa de Santa Iria (Jogo Ilícito)</p>		

	Denominação / Descrição	Calendário	Resultados atingidos	Recursos financeiros utilizados	Indicador QUAR
2.	<p>Recrutamento, Seleção e Desenvolvimento:</p> <p>Gestão dos processos de admissão, incluindo processos de recrutamento e seleção, acolhimento e integração</p> <p>Gestão de mobilidade interna e externa</p> <p>Gestão do processo de Avaliação do Desempenho</p> <p>Conceção e gestão do Programa anual de Formação Interna</p> <p>Gestão de carreiras</p> <p>Gestão de Estágios</p> <p>Elaboração do Orçamento de Custos com Pessoal e acompanhamento da execução orçamental</p> <p>Elaboração de indicadores de gestão RH</p>	Jan. a Dez.	<p><u>Recrutamentos por procedimento concursal:</u></p> <p>Preparação e lançamento de 8 procedimentos concursais em 2016 visando a regularização de carreiras e categorias</p> <p><u>Recrutamentos por mobilidade:</u></p> <p>Ao longo do ano de 2016, foram integrados, em regime de mobilidade interna 21 trabalhadores e cedidos, neste mesmo regime, 6 trabalhadores a outros organismos.</p> <p>Dos trabalhadores em mobilidade interna, procedeu-se à consolidação de 3 trabalhadores no mapa de pessoal do Turismo de Portugal durante o ano em referência.</p> <p>Ainda durante este mesmo ano foram cessadas 2 situações de mobilidade, considerando que não se reuniam as condições para a consolidação ou eventual prorrogação.</p>		

2.			<p>Gestão da atribuição dos seguintes estágios:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 12 estágios curriculares; • Acompanhamento de 7 estágios profissionais ao abrigo do novo Programa de Estágios Profissionais da Administração Central (PEPAC); • Desenvolvimento da 3.ª edição do programa de estágios internacionais do Turismo de Portugal junto da OMT, com a análise de 20 candidaturas, das 23 sujeitas a avaliação curricular, realização de 12 entrevistas e apresentação de 6 candidatos pré selecionados à OMT • Colaboração com a AICEP, no Programa de Estágios Internacionais INOV Contacto, através do financiamento de 30 estágios internacionais a realizar no setor do Turismo. • Nesta 5ª edição do Programa INOV Contacto, apesar de todos os possíveis para garantir a atribuição das 30 vagas disponíveis, este objetivo não foi possível de concretizar, devido nomeadamente ao número reduzido de candidatos com formação académica em turismo que ficaram aptos no processo recrutamento e seleção e o perfil dos que ficaram aptos. Assim, foram atribuídos 11 estagiários que foram colocados nas respetivas Equipas de Turismo (8) e Empresas no Estrangeiro (20), dos quais 17 são de candidatos com formação académica em Turismo e 11 de outras áreas (Management - 5, Ciências Sociais e Serviços - 5 e Humanidades, Secretariado e Tradução - 1). 		
----	--	--	--	--	--

	Denominação / Descrição	Calendário	Resultados atingidos	Recursos financeiros utilizados	Indicador QUAR
3.	<p>Formação e Motivação:</p> <p>Promoção da valorização e formação profissional dos trabalhadores, no âmbito das diretrizes do Plano de Formação</p> <p>Estruturação de Programa de Capacitação Internacional</p>	Jan. a Dez.	<p>Na execução do Plano de Formação:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 81 ações de formação realizadas; • 7.573 horas de formação ministradas; • 822 formandos abrangidos; • 307 trabalhadores abrangidos, representando 54,5% do total do efetivo em funções. • cofinanciamento de formação avançada a 3 trabalhadores, em áreas de relevante interesse para a atividade do instituto <p>No que se refere ao Programa de Capacitação Internacional, foi estruturada a respetiva candidatura do mesmo ao SAMA, a qual porém não foi possível de ser acolhida, pelo que este projeto será assim retomado com outro enquadramento no ano 2017</p>		O8 (OE3) Ind. 16
4.	<p>Formação e Motivação:</p> <p>Desenvolvimento do bem-estar profissional dos colaboradores através da estruturação e implementação de um Programa de Saúde e Bem Estar, com ações ao longo do ano.</p>	Jan. a Dez.	<p>Na execução do Plano de Saúde e Bem Estar:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 15 sessões de Office Massage com um total de 435 participantes; • 5 workshops relativos aos temas e alimentação saudável Alimentação Saudável no local de trabalho Gestão de Stress, Ginástica laboral, Mindfulness e Parentalidade positiva, com um total de 178 participantes; • 2 palestras motivacionais sobre Felicidade no local de Trabalho e Adaptação e transformação, com um total de 103 participantes; 		

<p>5.</p>	<p>Comunicação interna e alinhamento dos Recursos Humanos</p> <p>Implementação de medidas de motivação e partilha de projetos por parte dos colaboradores</p>	<p>Jan. a Dez.</p>	<p>Reuniões mensais de dirigentes com partilha e reflexão sobre as atividades e projetos de cada área</p> <p>Organização e atualização dos conteúdos na intranet RH e divulgação de nova legislação</p> <p>Fomento de iniciativas com marca Turismo de Portugal, tais como:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 2ª participação de uma equipa do Turismo de Portugal no Global Management Challenge • negociação de pacote de benefícios “colaborador Turismo de Portugal”, com um conjunto de parcerias com entidades externas privadas com o objetivo de proporcionar aos trabalhadores condições mais favoráveis de acesso aos serviços (seguro de saúde Turismo de Portugal, I.P., MEO, NOS, Restaurantes, Ginásios, eventos culturais) • celebração de novas parcerias nomeadamente com ginásios (Fitness Hut e Holmes Place), clínicas dentárias (IMED), clínicas de massagens e fisioterapia (Catarina Amaro), farmácias (Farmácias GAP), centros de formação e ocupação de tempos livres de crianças e jovens (Rumos) e, na área da alimentação, promovendo a entrega de cabazes hortícolas e frutícolas nas instalações do Turismo de Portugal (Prove). • sorteios para atribuição de bilhetes para festivais e concertos e realizadas visitas ao atelier da Joana Vasconcelos e ao Museu Nacional de Arte Antiga. • Partilha e reconhecimento do sucesso com todos os colaboradores: os prémios atribuídos ao Turismo de Portugal foram partilhados com todos os colaboradores, em iniciativas de envolvimento e reconhecimento, através de Eventos Surpresa. 		
-----------	---	--------------------	---	--	--

	Denominação / Descrição	Calendário	Resultados atingidos	Recursos financeiros utilizados	Indicador QUAR
6.	<p>Partilha de informação de gestão RH</p> <p>Desenvolvimento e plena utilização por parte dos dirigentes de informação de gestão de RH disponibilizada no Portal RH-Dirigentes</p>	Jan. a Dez.	Considerando os recursos afetos, apenas foi possível no final do ano desenhar o desenvolvimento de um sistema de comunicação regular de indicadores de gestão de RH nas áreas técnicas e administrativas, a apresentar aos diferentes níveis de gestão (CD, Dirigentes e Trabalhadores), a comunicar no ano 2016		

Direção Jurídica

O ano de 2016 manteve as características dos anos anteriores, incluindo um acentuado acréscimo das solicitações de toda a organização à Direção Jurídica.

Continua a justificar-se uma menção específica ao contencioso de recuperação de crédito, uma vez que se mantiveram inalteradas a tendência para a emergência de processos especiais de revitalização e de processos de insolvência e para uma redução do sucesso dos processos executivos, em consequência dos regimes de prestação de garantias especiais do cumprimento de obrigações aplicáveis.

	Denominação / Descrição	Calendário	Resultados atingidos	Recursos financeiros utilizados	Indicador QUAR
1.	Consulta jurídica, incluindo contratos e títulos similares	Jan-Dez	N/A		
2.	Contencioso	Jan-Dez	N/A		N/A

Direção de Gestão Financeira e Tecnologias (DFT)

No ano de 2016, a atividade desenvolvida pela Direção Financeira e Tecnologias teve como princípios orientadores a legalidade, economia, eficiência e eficácia, a boa gestão financeira, bem como a melhoria contínua de procedimentos.

As principais ações desenvolvidas pela Direção Financeira e de Tecnologias foram as seguintes:

- Implementação de melhoria de funcionalidades já existentes no sistema de gestão financeira, contribuindo para a prestação regular de informação ao nível do controlo e acompanhamento da execução orçamental;
- Acompanhamento mensal da execução do orçamento departamental, através da elaboração de relatórios de acompanhamento mensal;
- Desenvolvimento de um trabalho de levantamento de processos, com o apoio externo, com vista a implementar boas práticas na gestão de informação financeira e patrimonial;
- Garantir o cumprimento dos prazos na prestação de contas aos seus stakeholders;
- Implementar o sistema de monitorização dos contratos do Turismo de Portugal, I.P., no âmbito dos procedimentos de contratação pública que permite monitorização dos prazos contratuais e cauções prestadas, bem como, o conhecimento dos procedimentos autorizados, por tipologia e Unidade Orgânica, e respetivo valor contratado;
- Maior controle ao nível da execução física e financeira de alguns procedimentos, designadamente segurança, limpeza e viagens;
- Maior controlo da gestão da frota do TP incluindo as viaturas afetas às Escolas de Hotelaria e Turismo e Serviço de Regulação e Inspeção do Jogo, designadamente ao nível da requisição da viatura, portagens e combustível;
- Implementação de medidas com vista à redução dos consumos de energia e gás, designadamente: instalação de painéis fotovoltaicos e painéis solares térmicos na Escola de Hotelaria e Turismo de Faro, bem como a substituição do sistema de iluminação tradicional por iluminação led's;
- Elaboração de Auditorias de Segurança relativas às condições de proteção e segurança contra incêndio na sede, edifício do Sol ao Rato, armazém da Póvoa de Santa Iria e 5 Edifícios das Escolas de Hotelaria e Turismo (Estoril, Portimão, Vila Real de Santo António, Lamego e Viana do Castelo).
- Empreitada de manutenção da Escola de Hotelaria e Turismo de Portimão, ao nível das escadas de emergência;
- Realização da empreitada de obras públicas na Escola de Hotelaria e Turismo de Faro para conversão das infraestruturas para gás natural e de conservação corrente da escola;
- Aquisição de mobiliário novo (secretárias e módulos de gavetas) com vista a melhorar as condições de trabalho dos colaboradores do Turismo de Portugal, I.P.;
- Aquisição e instalação de estores em tela silverscreen e tela blackout (do lado poente), no edifício sede do Turismo de Portugal e no 10.º e 11.º do edifício ARCIS, para aumento da eficiência energética dos edifícios e maior conforto dos seus colaboradores;

- Organização e tratamento do arquivo do Turismo de Portugal, I.P. sito no armazém da Póvoa de Santa Iria, incluindo o arquivo relativo ao Serviço de Inspeção e Regulação do Jogo;
- Implementação de um modelo de gestão de projetos mais eficaz – quer nos projetos internos quer dos projetos com acompanhamento de outsourcing;
- Foram desenvolvidos os seguintes sites: Estratégia, Empreendedorismo e Revive;
- Foram iniciados os trabalhos de migração dos seguintes portais: SummerFestivals, Livinginportugal e o Tasteportugal;
- Foram desenvolvidas no Sistema de Gestão de Projetos de Investimento (SGPI) as seguintes linhas: Linhas dos Incêndios, Linha de Apoio ao Turismo Acessível e a Linha de Apoio a Projetos Wifi em Centros Históricos;
- Foi desenvolvida a aplicação SIGUT- Sistema de Informação de Utilidade Turística;
- Foram integrados no SI-RJET os formulários de auditoria;
- Aquisição de equipamentos de rede e de utilizador, para substituição do parque tecnológico obsoleto.

Direção / Departamento

GESTÃO FINANCEIRA E DE TECNOLOGIAS

	Denominação / Descrição	Calendário	Resultados atingidos	Recursos financeiros utilizados	Indicador QUAR
1	SISTEMA INTEGRADO DE CONTABILIDADE E GESTÃO DO TURISMO DE PORTUGAL (SICGesT)				
	1.1. Acompanhamento e controlo do circuito financeiro associado às propostas de despesa a realizar pelas diferentes Unidades Orgânicas;	Jan - Dez	12 relatórios de acompanhamento de execução orçamental.	Internos	N/A
	1.2. Cabimentação e autorização das propostas de despesa das diferentes Unidades Orgânicas;	Jan - Dez	Analisadas todas as propostas apresentadas à etapa de cabimento/compromisso.	Internos	N/A
	1.3. Gestão e atualização dos vários Módulos do SICGesT, com vista à melhoria da informação produzida e respetiva análise, na observância dos princípios contabilísticos e demais legislação em vigor.	Jan - Dez	Implementadas melhorias no ERP SICGEST.	Internos	N/A
2	INFORMAÇÃO DE GESTÃO				
	2.1. Monitorização da atividade do Turismo de Portugal, e sua performance orçamental financeira;	Jan - Dez	Criação de indicadores de performance por área e por atividade que permitam o acompanhamento da execução do orçamento do Instituto;	Internos	N/A

	2.2. Disponibilização de indicadores globais, por área e por atividade;	Jan - Dez	12 relatórios de acompanhamento de execução orçamental.	Internos	N/A
3	ORÇAMENTO				
	3.1. Elaboração do projeto de orçamento do Instituto por centro de custos e actividades, assim como assegurar o controlo do orçamento global, por Unidade Orgânica e por atividade.	Jan - Dez	O orçamento anual e sua submissão no sistema da DGO foi efetuado, nos termos e datas legalmente definidos.	Internos	N/A
	3.2. Elaboração dos mapas de execução orçamental (receita e despesa), de alterações orçamentais incluindo cativações, de pagamentos em atraso, previsões mensais de receita e despesa com análise dos respetivos desvios.	Jan - Dez	Elaboração dos mapas e sua submissão no sistema da DGO, nos termos e datas legalmente definidos; preparação de relatórios periódicos sobre a execução orçamental.	Internos	N/A
	3.3. Prestação de informação nos termos do RIGORE Central.	Jan - Dez	Elaboração dos ficheiros e sua submissão no sistema da DGO, nos termos e datas legalmente definidos; preparação de relatórios periódicos sobre a execução orçamental.	Internos	N/A
	3.4. Prestação de informação no âmbito dos encargos plurianuais	Jan - Dez	Registo no SCEP/SIGO (DGO) dos encargos plurianuais assumidos após aprovação pelo CD.	Internos	N/A
4	PRESTAÇÃO DE CONTAS				
	4.1. Reporte à Inspeção Geral de Finanças das Subvenções Públicas concedidas	Jan - Dez	Elaboração dos documentos e sua submissão no sistema da IGF, nos termos e datas legalmente definidos.	Internos	N/A
	4.2. Prestação de informação no âmbito dos Auxílios de Estado, na plataforma SARI.	Jan - Dez	Elaboração dos documentos e sua submissão na plataforma SARI, nos termos e datas legalmente definidos.	Internos	N/A
	4.3. Prestação de informação nos termos legais em vigor.	Jan - Dez	Elaboração dos documentos reporte e sua submissão, nos termos e datas legalmente definidos.	Internos	N/A
	4.4 Elaboração da Conta de Gerência do Instituto, e sua entrega ao Tribunal de Contas	Jan - Dez	Foram emitidos todos os documentos e respetiva submissão no sistema da TC, nas datas legalmente definidos.	Internos	N/A
5	PROJETOS COM FINANCIAMENTO COMUNITÁRIO				
	5.1. Programa Operacional Potencial Humano (POPH);	Jan - Dez	Alteração da metodologia de financiamento comunitário no âmbito do FSE, tendo sido abandonada a elaboração de mapas relativos aos custos indiretos. Acompanhamento mensal da execução da receita e despesa com origem no POCH.	Internos	N/A

	5.2. Projetos financiados pelo Programa Operacional Fatores de Competitividade (POFC) e pelo Programa Operacional Conhecimento e Inovação (POCI).	Jan - Dez	Colaboração no acompanhamento dos projetos com financiamento comunitário FEDER, decorrente da elaboração de mapas relativos aos custos indiretos.	Internos	N/A
	5.3. Controlo dos fluxos financeiros com origem em fundos comunitários.	Jan - Dez	Elaborado de mapa que permita o controlo interno dos fluxos financeiros com origem em fundos comunitários, nomeadamente o equilíbrio entre recebimentos e pagamentos, respetivos saldos e proveitos diferidos.	Internos	N/A
6	ELABORAÇÃO DE UM LIVRO DE PROCEDIMENTOS DO TURISMO DE PORTUGAL				
	Elaboração de livro incorporando todos os manuais de procedimentos internos, constituindo um instrumento de auditoria e controlo internos	Jan - Dez	Desenvolvimento de um trabalho de levantamento de processos, com o apoio externo, com vista a implementar boas práticas na gestão de informação financeira e patrimonial	Internos e Externos	N/A
7	GESTÃO DAS PARTICIPAÇÕES FINANCEIRAS E CARTEIRA DE TÍTULOS				
	7.1. Acompanhamento e reporting sobre a atividade das Participadas e principais indicadores financeiros;	Jan - Dez	Preparação dos relatórios sobre as participações sociais do Turismo de Portugal; análise dos relatórios e contas das entidades participadas para preparação da posição do Turismo de Portugal sobre a aprovação das contas.	Internos	N/A
	7.2. Criação de Base de Dados, com vista à gestão e monitorização da informação relativa às Participadas do Turismo de Portugal;	Jan - Dez		Internos	N/A
	7.3. Cumprimento das obrigações legais e estatutárias a que o Turismo de Portugal se encontra vinculado;	Jan - Dez		Internos	N/A
	7.4. Acompanhamento da carteira de Títulos.	Jan - Dez		Internos	N/A
8	Gestão de Fluxos Financeiros				
	Emissão de meios de pagamento, classificação do orçamento de receita e aplicação de eventuais excedentes de tesouraria.	Jan - dez	6 relatórios para acompanhamento do Prazo Médio de Pagamentos e verificação do cumprimento da Lei n.º 8/2012, de 21 de fevereiro.	Internos	N/A
9	Contabilidade				
	9.1. Contabilização de todos os documentos de receita e de despesa e elaboração dos documentos de prestação de contas.	Jan - dez	Realização de todas as operações contabilísticas correntes.	Internos	N/A
	9.2 Elaboração da Conta de Gerência do Instituto, e sua entrega ao Tribunal de Contas	Jan - Dez	Foram emitidos todos os documentos e respetiva submissão no sistema da TC, nas datas legalmente definidos.	Internos	N/A
10	Arquivo				
	Gestão de arquivo e expediente	Jan - dez	Organização e tratamento do arquivo do Turismo de Portugal, I.P. sito no armazém da Póvoa de Santa Iria, incluindo o arquivo relativo ao Serviço de Inspeção e Regulação do Jogo	Internos/Externos	N/A

11	Plano de Classificação				
	Implementação do novo plano de classificação no Turismo de Portugal, I.P.	Jan - dez	Plano de Classificação documental foi ajustado à nova orgânica do Turismo de Portugal, mas ainda falta obter a aprovação final	Internos	N/A
12	Imobilizado				
	Controlo de todo o imobilizado do Turismo de Portugal	Jan - dez	Foi elaborada a revisão de todos os registos contabilísticos e conferência do imobilizado em curso.	Internos	N/A
13	GESTÃO DOS EDIFÍCIOS				
	Gestão integrada dos edifícios do Turismo de Portugal.	Jan - dez	Foram implementadas medidas com vista à redução dos consumos de energia e gás: 4 medidas de redução do consumo de energia: Instalados painéis fotovoltaicos na EHT Faro. Substituído o sistema de iluminação tradicional da EHT Faro por iluminação led's; Entregues projetos de execução com vista à instalação de painéis fotovoltaicos nas EHT de Setúbal e Coimbra; 3 medidas de redução do consumo de gás: Instalados painéis solares térmicos na EHT Faro. Entregues projetos de execução com vista à instalação de painéis solares térmicos nas EHT de Setúbal e Coimbra.	Internos	N/A
14	APROVISIONAMENTO E ACOMPANHAMENTO CONTRATUAL				
	Gestão integrada dos procedimentos de aquisição de bens e serviços e empreitadas de obras públicas. Acompanhamento da execução contratual.	Jan - dez	Relatório anual de acompanhamento contratual na aquisição de bens e serviços e de empreitadas de obras públicas.	Internos	N/A
15	GESTÃO DA FROTA				
	Gestão da frota automóvel	Jan - dez	Relatórios de acompanhamento anual	Internos	N/A
16	APOIO TECNOLÓGICO AO UTILIZADOR				
	Apoio tecnológico ao utilizador (service-desk) e administração de sistemas e equipamentos em regime de Outsourcing	Jan - Dez	Cumprido, nota de satisfação do utilizador foi de 4,7 (de acordo com o report do GIAU- Gestão de Incidentes e Apoio ao Utilizador)	Internos/Externos	N/A
17	DISPONIBILIZAÇÃO DA REDE FIXA (VOZ E DADOS)				
	Disponibilização da Rede fixa (voz e dados) de telecomunicações	Jan - Dez	Foi superada, a disponibilidade da rede foi de 99%	Internos/Externos	N/A
18	SISTEMA DE IMPRESSÃO, CÓPIA, DIGITALIZAÇÃO E FAX				
	Disponibilização do Sistema de Impressão, Cópia, Digitalização e Fax	Jan - Dez	Cumprido, houve uma redução de 2,5% redução do nº de cópias.	Internos/Externos	N/A
19	INTEGRAÇÃO DO SISTEMA DE INCENTIVOS "PORTUGAL2020"				
	Integração do sistema de Gestão de projetos de Investimento (SGPI) com o novo quadro comunitário de apoio Portugal 2020.	Jan - Dez	Não cumprido, os serviços com vista à integração do SGPI com o novo quadro de apoio Portugal 2020 não foram realizados na totalidade.	Internos	N/A
20	MANUTENÇÃO CORRETIVA E EVOLUTIVA DO SGPI				

	Análise e desenvolvimento de novas funcionalidades e correção de inconformidades identificadas pelo negócio.	Jan - Dez	Não cumpre, o procedimento em questão devido a gestão de prioridades internas, foi alargado a 2017.	Internos/Externos	N/A
21	MANUTENÇÃO CORRETIVA E EVOLUTIVA DO PORTAL DAS ESCOLAS				
	Análise e desenvolvimento de novas funcionalidades e correção de inconformidades identificadas pelo negócio.	Jan - Dez	Cumprido, foram realizados os trabalhos até novembro.	Internos/Externos	N/A
22	MANUTENÇÃO CORRETIVA E EVOLUTIVA DO ERP FINANCEIRO (SICGEST)				
	Análise e desenvolvimento de novas funcionalidades e correção de inconformidades identificadas pelo negócio.	Jan - Dez	Cumprido, foram realizados os trabalhos até novembro.	Internos/Externos	N/A
23	INTERFACE DE RELACIONAMENTO COM OS UTILIZADORES DA PLATAFORMA DE SERVIÇOS NA WEB				
	Alterar o interface de relacionamento com os utilizadores da plataforma de serviços na web	Jan - Dez	Não cumpre, não foi realizado o projeto.	Internos/Externos	N/A
24	PLANO SSO - SERVIÇOS DE IMPLEMENTAÇÃO				
	Evolução da plataforma SSO e migração das ligações das aplicações existentes com a integração das aplicações em falta no SSO (Falta SICGEST Portal RH)	Jan - Dez	Não cumpre, não foi realizado o projeto	Internos/Externos	N/A
25	AUDITORIA DE SEGURANÇA - SERVIÇOS				
	Análise de Vulnerabilidades de servidores, equipamentos de rede e segurança de sistemas.	Jan - Dez	Não cumpre, não foi realizado o projeto	Externos	N/A
26	APOIO À IMPLEMENTAÇÃO DE PORTAIS / SITES				
	Apoio e alojamento dos novos Portais Intranet e Institucional do Turismo de Portugal.	Jan - Dez	Não cumpre, não foi realizado o projeto	Internos/Externos	N/A
27	AQUISIÇÃO DE EQUIPAMENTO HARDWARE				
	Aquisição de equipamentos de rede, hardware Servidor e de Utilizador, para substituição e melhoria do parque tecnológico. (Switch)(Firewall)(CORE).	Jan - Dez	Cumprido, foram substituídos os equipamentos adquiridos .	Internos/Externos	N/A
28	AQUISIÇÃO DE SOFTWARE E LICENCIAMENTO				
	Aquisição de Software proprietário e licenciamento das plataformas operacionais.	Jan - Dez	Cumprido, realizados 100% dos licenciamentos.	Internos/Externos	N/A
29	SERVIÇOS E CONTRATOS DE MANUTENÇÃO DE SISTEMAS				
	Serviços e contratos de manutenção de sistemas proprietários de base tecnológica em produção no Turismo de Portugal.	Jan - Dez	Cumprido, realizados 100% dos contratos para os sistemas instalados	Internos/Externos	N/A
30	IMPLEMENTAÇÃO DOS PLANOS DR E BC				
	Serviços de criação dos planos de Disaster Recovery e Business Continuity	Jan - Dez	Não cumpre, os planos não foram implementados na totalidade.	Internos/Externos	N/A

4. Recursos Humanos e Financeiros

4.1. Recursos Humanos

A gestão dos recursos humanos do instituto incidiu, em 2016, sobre um universo total de 966 colaboradores, dos quais 403 formadores em regime de prestadores de serviços nas escolas de hotelaria e turismo

Durante o ano de 2016, para além do acompanhamento dos procedimentos concursais lançados em 2015, foi efetuada a preparação e lançamento de 8 procedimentos concursais visando a regularização de carreiras e categorias de colaboradores da rede escolar.

Foram ainda integrados, ao longo do ano 2016 em regime de mobilidade interna 21 trabalhadores e cedidos, neste mesmo regime, 6 trabalhadores a outros organismos. Dos trabalhadores em mobilidade interna, procedeu-se à consolidação de 3 trabalhadores no mapa de pessoal do Turismo de Portugal durante o ano em referência.

Ainda durante este mesmo ano, foram cessadas 2 situações de mobilidade, considerando que não se reuniam as condições para a consolidação ou eventual prorrogação.

No âmbito do desenvolvimento de uma política de comunicação interna e alinhamento dos Recursos Humanos ao serviço do instituto, foram dinamizadas iniciativas de partilha de informação e conhecimento, através da realização de reuniões mensais de dirigentes, com partilha e reflexão sobre as atividades e projetos de cada área do organismo, organização e atualização dos conteúdos na intranet, espaço RH e divulgação de nova legislação de interesse para todos os trabalhadores, a par do fomento de iniciativas com marca Turismo de Portugal, de que são exemplo:

- A 2ª participação de uma equipa do Turismo de Portugal no Global Management Challenge;
- A contínua negociação de pacote de benefícios “colaborador Turismo de Portugal”, com um conjunto de parcerias com entidades externas privadas com o objetivo de proporcionar aos trabalhadores condições mais favoráveis de acesso aos serviços (seguro de saúde Turismo de Portugal, I.P., MEO, NOS, Restaurantes, Ginásios, eventos culturais);
- A celebração de novas parcerias nomeadamente com ginásios (Fitness Hut e Holmes Place), clínicas dentárias (IMED), clínicas de massagens e fisioterapia (Catarina Amaro), farmácias (Farmácias GAP), centros de formação e ocupação de tempos livres de crianças e jovens (Rumos) e, na área da alimentação, promovendo a entrega de cabazes hortícolas e frutícolas nas instalações do Turismo de Portugal (Prove);
- A realização de sorteios para atribuição de bilhetes para festivais e concertos;
- A realização de visitas ao atelier da Joana Vasconcelos e ao Museu Nacional de Arte Antiga, organizadas especialmente para os trabalhadores do Turismo de Portugal;
- A partilha e reconhecimento do sucesso com todos os colaboradores, tendo os prémios atribuídos ao Turismo de Portugal enquanto organismo público sido

partilhados com todos, em iniciativas de envolvimento e reconhecimento, através de Eventos Surpresa.

O **Encontro anual do ano 2016** ocorreu em moldes diferentes dos até então organizados, através da realização de uma **ação coletiva de responsabilidade social junto de uma IPSS**, por parte de todos os colaboradores dos serviços centrais e colaboradores afetos à rede escolar, e que permitiu, no final desse Encontro, alcançar um resultado gratificante para todos os envolvidos, bem como para a comunidade a que se destinou o projeto, estimulando em todos competências de colaboração, espírito de equipa, planeamento e organização.

No que se refere à formação dos quadros do organismo, em execução do Plano de Formação previsto para 2016 realizaram-se as **81 ações de formação**, considerando a formação interna e externa ministrada, num total de **7.573 horas de formação**, as quais abrangeram cerca **307 trabalhadores** e que representaram um total de **822 participações/formandos**.

Foram concedidos, pelo instituto, **12 estágios curriculares**, que permitiram o acolhimento de jovens em formação académica, proporcionando-lhes um contexto organizacional para a aplicação dos conhecimentos adquiridos, dotando-os de competências para a sua futura empregabilidade e beneficiando o organismo com a integração, ainda que temporária, de recentes formações académicas, estimulantes para a introdução de práticas inovadoras e empreendedoras, melhorias de processos, modernização, inovação e conseqüente agilização dos serviços.

Foram ainda acolhidos no instituto, em 2016, **7 estágios profissionais** ao abrigo do novo Programa de Estágios Profissionais da Administração Central (PEPAC).

No âmbito do Protocolo de Colaboração celebrado entre o Turismo de Portugal e a Organização Mundial de Turismo (OMT), para o desenvolvimento de um **programa anual de estágios internacionais do Turismo de Portugal junto da OMT**, foi lançada a 3.^a edição desse Programa, tendo sido analisadas 20 candidaturas, que conduziram à realização de 12 entrevistas e apresentação de 6 candidatos pré selecionados à OMT. Esta Organização procedeu, por sua vez, à seleção de 2 estagiários que realizaram, no ano 2016, um estágio de 6 meses junto daquela entidade.

Por último, importa salientar ainda a colaboração com a AICEP no **Programa de Estágios Internacionais INOV Contacto**, através do financiamento de **30 estágios internacionais** a realizar no setor do Turismo. Nesta **5.^a edição do Programa INOV Contacto**, apesar de todos os possíveis para garantir a atribuição das 30 vagas disponíveis, este objetivo não foi possível de concretizar, devido nomeadamente ao número reduzido de candidatos com formação académica em turismo que ficaram aptos no processo recrutamento e seleção e o perfil dos que ficaram aptos. Assim, foram atribuídos **28 estágios, colocados em respetivas Equipas de Turismo do Turismo de Portugal (8) e em empresas do setor do Turismo com operações no estrangeiro (20)**.

4.2. Recursos Financeiros

O Turismo de Portugal I.P., instituto público dotado de autonomia financeira e património próprio, tem nas Receitas Próprias a sua principal fonte de receita.

Destacam-se neste campo as verbas provenientes do imposto especial sobre o jogo, do imposto especial sobre o jogo online, bem como as restantes contrapartidas pecuniárias decorrentes da aplicação da Lei do Jogo⁷, os juros remuneratórios da concessão de financiamentos, os juros de aplicações de excedentes de tesouraria e os reembolsos de financiamentos concedidos.

Para além das Receitas Próprias, constituem ainda receita do Instituto as transferências recebidas no âmbito dos programas comunitários em vigor:

- **FEDER**
Estas transferências, operacionalizadas pela AdC (ex IFDR), enquanto organismo coordenador, e recebidas pelo Turismo de Portugal, enquanto organismo pagador intermédio, têm por destino assegurar os compromissos assumidos no âmbito dos financiamentos concedidos, ao abrigo do PORTUGAL 2020, a projetos de investimento no setor do Turismo. Embora com menor relevância, este Instituto é ainda destinatário de fundos FEDER, enquanto entidade beneficiária, no âmbito de projetos aprovados pelo COMPETE e desenvolvidos pelo Turismo de Portugal no campo de ação das suas competências e atribuições.
- **FSE**
Estas transferências destinam-se ao apoio da formação ministrada pela rede de Escolas de Hotelaria e Turismo gerida pelo instituto.

Esta componente de formação tem como principais diretrizes a preparação dos jovens para o primeiro emprego, bem como a qualificação dos profissionais do setor que pretendam desenvolver e certificar as suas competências. O Turismo de Portugal é, neste âmbito, entidade beneficiária de incentivos concedidos ao abrigo do POCH⁸, sendo as transferências, neste caso, operacionalizadas pelo IGFSE, enquanto organismo coordenador do programa.

O Turismo de Portugal, autoridade turística nacional, não tem por objetivo, no âmbito da sua missão e atribuições, a obtenção de lucro económico, tendo-se apurado, no decorrer da atividade desenvolvida no exercício económico de 2016, um resultado líquido do exercício negativo 6,02 milhões de euros. Comparativamente ao exercício anterior, verificou-se assim uma redução do resultado negativo anterior de cerca de 5,3 milhões de euros. Para esta variação contribuiu, maioritariamente, o acréscimo de proveitos e ganhos extraordinários, assim como os saldos não utilizados

⁷ Constituem receitas próprias do Turismo de Portugal, I.P., 77.5% das verbas do Imposto Especial Jogo, sendo que, 20% do imposto total se encontram consignados à aplicação em planos de investimento aprovados pelo Governo, de interesse para o sector do turismo e executados nos concelhos onde se localizam os Casinos das respetivas zonas de Jogo – DL 422/89, de 2 Dezembro com a redação dada pelo DL 10/95, de 19 de Janeiro. A receita proveniente das contrapartidas pagas pelas concessionárias no âmbito da prorrogação dos prazos dos contratos de concessão fica, exclusivamente, afecta a finalidades de interesse turístico, em projectos PIQTUR e outros projectos de interesse turístico localizados nos municípios com casinos – DL 275/01, de 17 de Outubro e Portaria 384/02, de 10 de Abril.

⁸ POCH - Programa Operacional Capital Humano

dos Planos de Obras relativos ao exercício de 2010 [nos termos do preceituado no n.º 1 do artigo 6º (Execução financeira dos planos de obras) da Portaria n.º 807/2008, de 8 de agosto].

Em 2016, o Turismo de Portugal manteve e reforçou o esforço de contenção e racionalização de recursos que já se havia verificado em anos anteriores. Esta orientação contribuiu também, favoravelmente, para o resultado obtido.

Importa, agora, analisar algumas das principais variações ocorridas no exercício:

- Proveitos e Ganhos do Exercício

PROVEITOS E GANHOS	2016		2015	
Vendas e prestações de serviços		805 642		832 653
Impostos, taxas e outros	98 557 219		86 815 711	
Proveitos suplementares	371 743		313 447	
Transferências e subsídios correntes obtidos	28 400 181	127 329 143	26 856 762	113 985 919
(B)		128 134 785		114 818 573
Proveitos e ganhos financeiros		2 609 110		2 245 889
(D)		130 743 894		117 064 462
Proveitos e ganhos extraordinários		14 671 919		9 749 253
(F)		145 415 813		126 813 715
Resultado líquido do exercício negativo		6 017 675		11 406 050
		151 433 489		138 219 765
Resultados operacionais:	(B) - (A)	13 552 477		4 171 389
Resultados financeiros:	(D-B) - (C-A)	(1 460 394)		(946 949)
Resultados correntes:	(D) - (C)	12 092 084		3 224 441
Resultado líquido do exercício:	(F) - (E)	(6 017 675)		(11 406 050)

No que respeita aos proveitos operacionais do exercício, regista-se um significativo acréscimo dos mesmos face aos valores apurados em 2015 (+13,3 milhões de euros, ou seja, +12%).

No respeitante aos proveitos financeiros do exercício, também se regista um ligeiro acréscimo dos mesmos face aos valores apurados em 2015 (+0,4 milhões de euros, representando no entanto um aumento de cerca de +16%).

Para os proveitos extraordinários do exercício, apura-se o montante de 14,7 milhões de euros, ou seja, uma variação positiva face ao apurado em 2015 de cerca de +50,1%.

Analisando mais em pormenor as variações ocorridas no exercício, temos a realçar as seguintes situações:

- Acréscimo dos proveitos operacionais, determinado pelo aumento verificado nos impostos, taxas e outros. Com efeito, verificou-se um aumento nesta rúbrica, nomeadamente, decorrente da cobrança do imposto especial sobre o jogo online. Comparativamente a 2015, estas receitas aumentaram cerca de 11,7 milhões de euros (ou seja +13,5%);
- Acréscimo dos proveitos operacionais, determinado pelo aumento verificado nas transferências e subsídios correntes obtidos. Com efeito, verificou-se um ligeiro acréscimo nesta rúbrica, nomeadamente, pelas transferências recebidas do QREN relativas à comparticipação comunitária de projetos desenvolvidos pelo Instituto e cofinanciados ao abrigo de linhas do COMPETE e do SAMA. Comparativamente a 2015, estas comparticipações aumentaram cerca de 1,5 milhões de euros (ou seja +5,7%);
- Por último, há que salientar a rubrica relativa aos proveitos e ganhos extraordinários do exercício, sendo que, comparativamente ao exercício anterior, se verifica um aumento da rubrica no valor de 4,9 milhões de euros. Esta situação é maioritariamente explicada pelo reconhecimento, em proveitos do ano, dos saldos de verbas não atribuídas acrescidos dos saldos resultantes do grau de execução do projetos dos Planos de Obras das várias zonas de jogo concessionadas, ou seja das verbas afetas a projetos que, financeiramente, não foram executados na sua totalidade, e para os quais não foi solicitado nem a prorrogação dos respetivos prazos nem a reafecção de verbas a outras intervenções que não as inicialmente aprovadas, não tendo também sido pedida a sua inclusão em anos futuros (nos termos do preceituado no n.º 1 do artigo 6º (Execução financeira dos planos de obras) da Portaria n.º 807/2008, de 8 de agosto). Assim, foi desativado a favor do Turismo de Portugal o montante de 9,8 milhões de euros (comparativamente com os 8,6 milhões de euros em 2015), tendo este movimento sido relevado contabilisticamente em proveitos extraordinários.
- Custos e Perdas do Exercício

CUSTOS E PERDAS	2016	2015
Fornecimentos e serviços externos	24 477 837	27 056 982
Custos com o pessoal:		
Remunerações	17 070 455	16 508 987
Encargos sociais	3 326 526	3 253 987
Fundo de pensões	381 634	673 998
Outros custos com o pessoal	331 528	173 252
	21 110 142	20 610 224
Transferências correntes concedidas e prestações sociais	63 860 185	58 029 107
Amortizações do exercício	4 879 814	4 703 285
Ajustamentos do exercício	4 879 814	4 703 285
Outros custos e perdas operacionais	254 331	247 586
(A)	114 582 307	110 647 184
Custos e perdas financeiras	4 069 503	3 192 838
(C)	118 651 810	113 840 022
Custos e perdas extraordinários	32 781 678	24 379 743
(E)	151 433 489	138 219 765
Resultado líquido do exercício	-	-
	151 433 489	138 219 765

Verifica-se, com efeito, em 2016 um aumento dos custos totais, face a 2015, de 13,2 milhões de euros (+9,6%). Esta variação, em termos relativos, reflete um agravamento face às reduções verificadas em 2014 e 2015 e é justificada pelos seguintes fatores:

- Do lado dos custos correntes do exercício, resulta uma redução de custos verificada ao nível dos Fornecimentos e Serviços Externos decorrente, não só de imposição de rigorosas práticas de contenção orçamental, a que o Turismo de Portugal se encontra obrigado enquanto instituto público, mas também de uma preocupação do próprio Instituto na racionalização dos seus recursos e na prossecução de objetivos de excelência e boas práticas (-9,5% face aos valores registados em 2015).
- Verifica-se um acréscimo dos custos operacionais, determinado pelo aumento verificado nas transferências correntes concedidas. Com efeito, verificou-se um aumento nesta rúbrica, nomeadamente, pelas transferências para Instituições sem fins lucrativos, decorrente sobretudo das obrigações legais no âmbito do Imposto Especial de Jogo Online, mais concretamente relativo à repartição da receita a atribuir às entidades objeto de aposta.

Esta variação é também explicada pelo aumento de transferências a favor das Entidades Regionais de Turismo, no âmbito da Promoção e Animação Regional, assim como para os serviços periféricos do Ministério dos Negócios Estrangeiros, nomeadamente embaixadas e consulados, no âmbito de iniciativas desenvolvidas em conjunto, relativas à promoção internacional de Portugal.

- Aumento dos custos e perdas financeiras, em cerca de 0,9 milhões de euros (+27% face aos valores registados em 2015), decorrente sobretudo do reforço das provisões para investimentos financeiros.
- No referente aos ajustamentos do exercício, a variação registada é também positiva em 0,2M€ face à verificada em 2015.
- Para os custos e perdas extraordinários do exercício, apura-se o montante de 32,8 milhões de euros, ou seja, uma variação positiva face ao apurado em 2015, o que representa um acréscimo de custos de cerca de 8,4M€, ou seja, um agravamento de cerca de +34,5%.

Este agravamento decorre sobretudo das provisões constituídas para riscos no âmbito do crédito concedido e considerado irrecuperável, envidados todos os esforços legalmente possíveis, assim como para os investimentos financeiros

No que se refere às rubricas de Balanço, registou-se no período entre 2015 e 2016 a seguinte evolução:

	2016	2015	variação 2015-2016
Activo	1 216 522 271	1 213 984 604	2 537 667
Passivo	779 787 525	771 002 887	8 784 638
Fundos Próprios	436 734 746	442 981 726	-6 246 980

Analisando em pormenor as variações face ao exercício de 2015 temos:

- Aumento do Ativo líquido

Em 2016 o Ativo líquido registou um aumento de 2,5 milhões de euros face a 2015 (+0,2%). Esta variação tem como principal justificação a variação ocorrida na carteira de títulos do Turismo de Portugal que foram as seguintes:

- Criação do Fundo de Investimento Imobiliário Fechado Turístico III;
- Criação do Fundo de Investimento Imobiliário Fechado Turístico IV;
- Reforço do capital do FCGM, tendo em vista a gestão da Facilidade de Crédito Turismo de Portugal com Garantia Mútua (FC TP-GM), que se desdobrará, no futuro, nas Linhas de Crédito Turismo com Garantia Mútua (LC TP-GM).

- Aumento do Passivo

Registou-se, face a 2015, um aumento do Passivo de 8,7 milhões de euros (+1,1%). Esta variação é explicada, essencialmente pelo incremento na rubrica de Outros credores. Esta rubrica aumentou 13,7 milhões de euros (+ 5,7%), essencialmente devido a verbas arrecadadas e não atribuídas no âmbito das verbas de jogo (remanescente da contrapartida anual, nomeadamente da zona de jogo Costa Verde).

- Variação dos Fundos Próprios

Em 2016 verificou-se uma redução de 6,2 milhões de euros no total dos fundos próprios (-1,4% que em 2015). O movimento ocorrido nas rubricas do fundo patrimonial e que justifica essa variação foi o seguinte:

Rubricas	Saldo Inicial	Resultado do Ano	Aumento	Diminuição	Aplicação dos Resultados	Saldo Final
Fundo Patrimonial						
Património	383.294.639	-	-	-	-	383.294.639
Ajustamentos de Partes de Capital	(4.064.879)	-	-	-	-	(4.064.879)
Subsídios	44.558.998	-	-	(229.304)	-	44.329.694
Investimentos Financeiros	69.630.445	-	-	-	-	69.630.445
Investimentos Financeiros - Provisões	(25.071.446)	-	-	(229.304)	-	(25.300.750)
Doações	489.080	-	-	-	-	489.080
Resultados Transitados	30.109.937	-	-	-	-	30.109.937
Resultado Líquido do Exercício	(11.406.050)	(6.017.675)	-	-	-	(17.423.726)
	442.981.725	(6.017.675)	-	(229.304)	-	436.734.746

A variação referida resulta assim do resultado líquido apurado no exercício (negativo em 6 milhões de euros), acrescido ainda, pelo valor das provisões sobre investimentos financeiros relevadas no fundo patrimonial como diminuição aos subsídios obtidos no âmbito da participação do Instituto em Fundos de Investimento (0,2 milhões de euros).

5. Aplicação dos resultados do exercício

Enquanto Instituto Público dotado de autonomia administrativa e financeira e património próprio, o Turismo de Portugal, a exemplo de anos anteriores, determina a aplicação dos resultados negativos gerados no exercício na rubrica de Resultados Transitados.

6. Autoavaliação do Quadro de Avaliação e Responsabilização (QUAR)

A autoavaliação do QUAR deve evidenciar os resultados alcançados e os desvios verificados de acordo com o QUAR do Turismo de Portugal para o ano 2015, aprovado por despacho do Secretário de Estado do Turismo de 15 de maio de 2015.

Para este efeito, importará ter em conta que o Turismo de Portugal, I.P. é um organismo criado em Junho de 2007, resultando da fusão de quatro estruturas, sendo que três delas foram extintas – a Direcção-Geral do Turismo, a Inspeção-Geral de Jogos e o Instituto de Formação Turística – e uma foi objeto de reestruturação – o Instituto de Turismo de Portugal, cuja lei orgânica e respetivos estatutos foram aprovados em Maio de 2007.

No âmbito do Plano de Redução e Melhoria da Administração Central do Estado (PREMAC), em 2012, o Turismo de Portugal, I.P. teve uma nova lei orgânica, o Decreto-Lei n.º 129/2012, de 22 de junho, e uma nova estrutura orgânica nos seus serviços centrais, aprovada pela Portaria n.º 321/2012, de 15 de outubro.

No ano 2015, no âmbito da aprovação do novo Regime Jurídico dos Jogos e Apostas *Online*, pelo Decreto-Lei n.º 66/2015, de 29 de abril, foi alterada a lei orgânica do Turismo de Portugal, I. P., de molde a integrar as novas atribuições de controlo, regulação e inspeção, consagrando verdadeiros poderes regulatórios ao instituto em matéria de exploração e prática do jogo e apostas *online*, exercidas através da Comissão de Jogos e do novo Serviço de Regulação e Inspeção de Jogos (SRIJ).

Nessa sequência, foi reformulada a anterior organização interna do Turismo de Portugal, I.P., de modo a adaptá-la a novas formas, mais ágeis e flexíveis, de gestão dos seus processos e procedimentos, considerando os recursos existentes, baseada numa sólida estruturação dos modelos de utilização de tecnologias e sistema de informação e de gestão e partilha do conhecimento, o que ocorreu através da aprovação dos novos Estatutos do instituto, aprovados em anexo à Portaria n.º 384/2015, de 26 de outubro.

A Deliberação do Conselho Diretivo n.º 2288/2015, de 28 de outubro, publicada no Diário da República, 2.ª série, de 17 de dezembro, veio corporizar a totalidade da atual organização interna dos serviços centrais do Turismo de Portugal, I.P.

Relativamente ao modelo de gestão e funcionamento das escolas de hotelaria e turismo, que permanecem como serviços territorialmente desconcentrados do instituto, o mesmo deverá constar de diploma próprio.

Os acima mencionados diplomas e deliberações explicitam igualmente as competências de cada Direção e Departamento do instituto.

I. Análise dos resultados alcançados e dos desvios verificados de acordo com o QUAR

Considerando que o Conselho Diretivo do instituto iniciou funções em finais de fevereiro de 2016, o QUAR do Turismo de Portugal para 2016 penas foi aprovado em julho de 2016.

No que se refere aos objetivos estratégicos plurianuais aprovados para 2016, os mesmos foram objeto de reformulação, reconduzindo-se aos seguintes 3 objetivos:

- O.E. 1. Contribuir para a prossecução dos objetivos definidos para o setor do Turismo em Portugal;
- O.E. 2. Garantir a eficiência e eficácia da regulação e controlo da atividade de exploração e prática do Jogo;
- O.E. 3. Estruturar o Turismo de Portugal como organismo modelar da Administração Pública, centrado no cliente e no progresso do sector.

Com base nestes 3 objetivos estratégicos, foram construídos 10 objetivos operacionais anuais, os quais, cobrindo as áreas de atuação de planeamento, negócio e suporte em que o instituto se encontra organizado, visam:

- Em sede de Eficácia - Contribuir para alcançar as metas quantitativas do turismo nacional, promover a elaboração de uma estratégia para o Turismo em Portugal no período 2016-2020, promover a simplificação no interface com os/as clientes, reforçar a Competitividade e Internacionalização das Empresas do Turismo, estimular a criação de emprego qualificado no setor do Turismo e promover a sustentabilidade no instituto;
- Em sede de Eficiência - Implementar o Programa SIMPLEX;
- Em sede de Qualidade- Promover o acesso à formação profissional dos trabalhadores, promover a segurança da informação na atividade de regulação do Jogo e contribuir para a redução de custos de contexto dos clientes.

Por forma medir a taxa de realização destes objetivos, foram construídos 18 indicadores de desempenho e respetivas metas a alcançar.

Em sede de monitorização do QUAR 2016 - 1.º semestre, foi solicitada o pedido de alteração da meta e valor crítico do Indicador 17 e a supressão do Indicador 7, com os seguintes fundamentos:

Alteração da meta e valor crítico do Indicador 17:

O Indicador em causa refere-se ao O9 – Promover a segurança da informação na atividade de regulação do Jogo, e encontrava-se formulado nos seguintes termos:

Certificação, até ao final do primeiro semestre de 2016, do Sistema de Gestão de Segurança da Informação do Serviço de Regulação e Inspeção de Jogos, através da norma ISO/IEC 27001:2013

Tendo, porém, em atenção que o processo de certificação em causa, a desenvolver no âmbito do Serviço de Regulação e de Inspeção de Jogos, quer na vertente da

auditoria de preparação quer na da certificação propriamente dita, assentou em processos de aquisições de serviço, sujeitos a parecer da AMA, I.P., e cujos tempos de duração desses processos se revelaram mais demorados do que o inicialmente estimado, apenas mais tarde do que o previsto se conseguiu dar início aos procedimentos de certificação no âmbito da atuação do Serviço de Regulação e Inspeção de Jogos, pelo que se verifica a necessidade de se reformular, em termos de prazos máximos propostos, o Indicador 17.

Neste enquadramento, foi solicitada uma alteração ao mencionado Indicador 17, que passa a ter a seguinte formulação:

Ind 17. Certificação, até ao dia 15 de agosto 2016, do Sistema de Gestão de Segurança da Informação do Serviço de Regulação e Inspeção de Jogos, através da norma ISO/IEC 27001:2013.

Eliminação do Indicador 7:

O mencionado Indicador 7 tinha como pressuposto que um novo Portal Institucional já estaria em funcionamento durante o ano 2016.

Contudo, as novas regras de realização de despesa previstas no Orçamento do Estado para 2016, vieram obrigar a um exercício de reavaliação em termos do timing de lançamento de novos projetos tecnológicos, o que acabou por significar a impossibilidade de ter o novo portal concluído até ao final do ano, o que inviabilizou assim dar execução ao previsto neste Indicador.

Nesta medida, procedeu-se à eliminação do Indicador 7 deste Objetivo 9, sendo, porém, possível manter a execução do previsto no Indicador 8 ainda que no âmbito do atual Portal, ficando assim este Indicador com o peso de 100%.

Nesta sequência, permaneceram **10 Objetivos, 17 indicadores de desempenho e respetivas metas a alcançar.**

Por seu turno, foram mantidos os mecanismos de acompanhamento e monitorização dos indicadores do QUAR anteriormente desenvolvidos, em especial através de uma adequada definição de quais as áreas de atividade responsáveis pelo acompanhamento de cada indicador, a forma como cada indicador e respetivas metas contribuem para o alcançar dos objetivos operacionais anuais definidos e como estes, por sua vez, contribuem para o cumprimento dos objetivos estratégicos do instituto.

Para esse efeito, e no sentido de articular todos os instrumentos de gestão, manteve-se, no ano de 2016, o procedimento já anteriormente adotado pelo Turismo de Portugal de explicitar, em sede de Plano de Atividades, qual o indicador do QUAR para o qual cada atividade planeada contribuía, assim assegurando que a atividade desenvolvida pelo organismo ao longo do ano, através das diversas ações e projetos propostos executar, prosseguia expressamente o cumprimento dos objetivos operacionais e estratégicos contratualizados.

QUADRO DE AVALIAÇÃO E RESPONSABILIZAÇÃO - 2016

Ministério da Economia

Serviço: Turismo de Portugal, I.P.

MISSÃO: O apoio ao investimento no sector do turismo, a qualificação e desenvolvimento das infraestruturas turísticas, a coordenação da promoção interna e externa de Portugal como destino turístico e o desenvolvimento da formação de recursos humanos do sector, bem como o controlo, inspeção e regulação dos jogos e apostas online e dos jogos de fortuna ou azar de base territorial.

VISÃO: Uma organização ao serviço do desenvolvimento do turismo nacional, reforçando o setor do turismo como um dos motores de crescimento da economia portuguesa

Objetivos Estratégicos

OE1 Contribuir para a prossecução dos objetivos definidos para o setor do Turismo em Portugal

OE2 Garantir a eficiência e eficácia da regulação e controlo da atividade de exploração e prática do jogo

OE3 Estruturar o Turismo de Portugal como organismo modelar da Administração Pública, centrado no cliente e no progresso do sector

Objetivos Operacionais

Eficácia										Ponderação	40%
O1. (OE1) – Contribuir para alcançar metas quantitativas para o turismo nacional										Peso	10%
INDICADORES	2014	2015	META 2016	Tolerância	Valor crítico	PESO	Semestre	RESULTADO	TAXA REALIZAÇÃO	CLASSIFICAÇÃO	
Ind. 1 Taxa de crescimento dos hóspedes	3,9	3,9	5,1	1	6,2	20%		9,8	192%		
Ind. 2 Taxa de crescimento das dormidas	1,9	1,9	5,0	1	6,1	20%		9,6	192%		
Ind. 3 Taxa de crescimento das receitas	6,3	6,3	6,5	0,45	7,1	20%		10,7	165%		
Ind. 4 Taxa de crescimento dos proventos globais na hotelaria	n/a	n/a	4,0	1	5,1	20%		17,0	425%		
Ind. 5 Taxa de crescimento do rendimento por quarto disponível (RevPar)	n/a	n/a	3,4	1	4,5	20%		13,3	391%		
O2. (OE1) – Promover a elaboração de uma estratégia para o Turismo em Portugal no período 2016-2020										Peso	10%
INDICADORES	2014	2015	META 2016	Tolerância	Valor crítico	PESO	Semestre	RESULTADO	TAXA REALIZAÇÃO	CLASSIFICAÇÃO	
Ind. 6 Apresentação de proposta de documento estratégico (em dias)	n/a	n/a	274	30	243	100%		145	189%		
O3 (OE1) – Promover a simplificação no interface com os/as clientes											20%
INDICADORES	2014	2015	META 2016	Tolerância	Valor crítico	PESO	Semestre	RESULTADO	TAXA REALIZAÇÃO	CLASSIFICAÇÃO	
Ind. 7 Incrementar o n.º de páginas visualizadas do Portal Institucional do Turismo de Portugal, através da implementação do novo Portal	n/a	n/a	4%	1%	6%	50%		Eliminado			
Ind. 8 N.º de novos serviços a implementar no âmbito da implementação do novo Portal	n/a	n/a	2	1	4	50%		3	150%		
O4 (OE1) - Reforçar a Competitividade e Internacionalização das Empresas do Turismo											20%
INDICADORES	2014	2015	META 2016	Tolerância	Valor crítico	PESO	Semestre	RESULTADO	TAXA REALIZAÇÃO	CLASSIFICAÇÃO	
Ind. 9 Grau de execução das ações e iniciativas previstas no âmbito do Apoio às Empresas e ao Investimento	n/a	n/a	85%	10%	100%	35%		85%	1		
Ind. 10 Grau de execução das ações previstas no âmbito da promoção e apoio à comercialização	n/a	n/a	85%	10%	100%	35%					
Ind. 11 N.º de medidas implementadas de estímulo ao empreendedorismo em Turismo	n/a	n/a	2	1	4	30%		7	350%		
OE5 (OE1) - Estimular a criação de emprego qualificado no setor do Turismo											30%
INDICADORES	2014	2015	META 2016	Tolerância	Valor crítico	PESO	Semestre	RESULTADO	TAXA REALIZAÇÃO	CLASSIFICAÇÃO	
Ind. 12 Taxa de atividade (empregabilidade + prosseguimento de estudos) dos alunos e das alunas das Escolas do Turismo	n/a	n/a	85%	5%	95%	50%		88%	1,036470588		
Ind. 13 N.º de postos de trabalho a criar através do financiamento de projetos	n/a	n/a	500	100	650	50%		1970	394%		
O6. (OE3) – Promover a sustentabilidade no Instituto										Peso	10%
INDICADORES	2014	2015	META 2016	Tolerância	Valor crítico	PESO	Semestre	RESULTADO	TAXA REALIZAÇÃO	CLASSIFICAÇÃO	
Ind. 14 N.º de medidas implementadas no âmbito do plano de sustentabilidade interna	n/a		3	1	5	100%		9,00	300%		

QUADRO DE AVALIAÇÃO E RESPONSABILIZAÇÃO - 2016

Ministério da Economia

Serviço: Turismo de Portugal, I.P.

MISSÃO: O apoio ao investimento no sector do turismo, a qualificação e desenvolvimento das infraestruturas turísticas, a coordenação da promoção interna e externa de Portugal como destino turístico e o desenvolvimento da formação de recursos humanos do sector, bem como o controlo, inspeção e regulação dos jogos e apostas online e dos jogos de fortuna ou azar de base territorial.

VISÃO: Uma organização ao serviço do desenvolvimento do turismo nacional, reforçando o setor do turismo como um dos motores de crescimento da economia portuguesa

Objetivos Estratégicos

OE1 Contribuir para a prossecução dos objetivos definidos para o setor do Turismo em Portugal

OE2 Garantir a eficiência e eficácia da regulação e controlo da atividade de exploração e prática do Jogo

OE3 Estruturar o Turismo de Portugal como organismo modelar da Administração Pública, centrado no cliente e no progresso do sector

Objetivos Operacionais

Eficiência										Ponderação	30%
O7. (OE3) – Implementar o Programa SIMPLEX										Peso	100%
INDICADORES	2014	2015	META 2016	Tolerância	Valor crítico	PESO	Semestre	RESULTADO	TAXA REALIZAÇÃO	CLASSIFICAÇÃO	
Ind 15 N.º de medidas implementadas no âmbito do Programa SIMPLEX -MECON	n/a	n/a	7	1	9	100%		7,00	100%		

Qualidade										Ponderação	30%
O8. (OE3) – Promover o acesso à formação profissional										Peso	30%
INDICADORES	2014	2015	META 2016	Tolerância	Valor crítico	PESO	Semestre	RESULTADO	TAXA REALIZAÇÃO	CLASSIFICAÇÃO	
Ind 16. Taxa de dirigentes e trabalhadores e trabalhadores abrangidos por ações de formação profissional	33	33	33	4	38	100%		54,5	165%		
O9. (OE2) – Promover a segurança da informação na atividade de regulação do Jogo										Peso	30%
INDICADORES	2014	2015	META 2016	Tolerância	Valor crítico	PESO	Semestre	RESULTADO	TAXA REALIZAÇÃO	CLASSIFICAÇÃO	
Ind 17. Certificação, até 15 de agosto de 2016, do Sistema de Gestão de Segurança da Informação do Serviço de Regulação e Inspeção de Jogos, através da norma ISO/IEC 27001:2013 (em dias)	n/a	n/a	228	30	197	100%		182	125%		
O10. (OE3) – Contribuir para a redução de custos de contexto dos/das clientes										Peso	40%
INDICADORES	2014	2015	META 2016	Tolerância	Valor crítico	PESO	Semestre	RESULTADO	TAXA REALIZAÇÃO	CLASSIFICAÇÃO	
Ind 18. Tempo médio de resposta (em dias úteis) para a apreciação de processos para a realização de operações urbanísticas relativos a empreendimentos turísticos	17	17	16	1	14	100%		11,10	144%		

Objetivos Relevantes: Objetivo 5, Objetivo 7, Objetivo 8 e Objetivo 10

JUSTIFICAÇÃO DO VALOR CRÍTICO

IND 1 - VC proposto corresponde à superação do objetivo de crescimento médio idêntico ao observado no período 2015/2009

IND 2 - VC proposto corresponde à superação do objetivo de crescimento médio idêntico ao observado no período 2015/2009

IND 3 - VC proposto corresponde à superação do objetivo de crescimento médio idêntico ao observado no período 2015/2006

IND 4 - VC proposto corresponde à superação do objetivo de crescimento médio idêntico ao observado no período 2015/2006

IND 5 - VC proposto corresponde à superação do objetivo de crescimento médio idêntico ao observado no período 2015/2006

IND 6 - VC proposto corresponde ao prazo ótimo

IND 7 - VC proposto constitui um resultado de excelência

IND 8 - VC proposto constitui um resultado de excelência

IND 9 - VC proposto constitui um resultado de excelência

IND 10 - VC proposto constitui um resultado de excelência

IND 11 - VC proposto constitui um resultado de excelência

IND 12 - VC proposto constitui um resultado de excelência

IND 13 - VC proposto constitui um resultado de excelência

IND 14 - VC proposto constitui um resultado de excelência em termos da implementação do plano de sustentabilidade do instituto

IND 15 - VC proposto constitui um resultado de excelência em termos da simplificação da atuação do instituto

IND 16 - VC proposto constitui um resultado de excelência em termos de formação de recursos humanos

IND 17 - VC proposto corresponde ao prazo ótimo

IND 18 - VC proposto corresponde a redução do prazo médio de resposta face a 2015

QUADRO DE AVALIAÇÃO E RESPONSABILIZAÇÃO - 2016

Ministério da Economia

Serviço: Turismo de Portugal, I.P.

MISSÃO: O apoio ao investimento no sector do turismo, a qualificação e desenvolvimento das infraestruturas turísticas, a coordenação da promoção interna e externa de Portugal como destino turístico e o desenvolvimento da formação de recursos humanos do sector, bem como o controlo, inspeção e regulação dos jogos e apostas online e dos jogos de fortuna ou azar de base territorial.

VISÃO: Uma organização ao serviço do desenvolvimento do turismo nacional, reforçando o setor do turismo como um dos motores de crescimento da economia portuguesa

Recursos Humanos					
DESIGNAÇÃO	PONTUAÇÃO	EFFECTIVOS PLANEADOS	PONTOS PLANEADOS	EFFECTIVOS EXISTENTES 31 DE DEZEMBRO	PONTOS EXECUTADOS
Dirigentes - Direção Superior	20	4	80	4	80
Dirigentes - Direção intermédia e chefes de equipa	16	59	944	61	960
Técnico Superior - (inclui especialistas de informática)	12	243	2916	200	2200
Assistente Técnico - (inclui técnicos de informática)	8	117	936	109	872
Assistente operacional	5	66	330	60	300
Inspetor	12	74	888	71	852
Subsistente	8	34	272	29	232
Professor	12	33	396	29	348
Total		630	6762	563	5844

Recursos Financeiros					
DESIGNAÇÃO	PLANEADOS	AJUSTADOS	EXECUTADOS	DESVIO	
Orçamento de funcionamento	134 444 761	136 400 467	122 049 096		
Despesas c/Pessoal	20 237 988	25 091 947	23 312 636		
Aquisições de Bens e Serviços	35 154 799	28 905 799	23 250 183		
Outras despesas correntes	79 051 974	82 402 721	75 486 277		
Outros					
PIDDAC					
Outros	110 219 691	156 815 909	125 537 324		
TOTAL (OF+PIDDAC+Outros)	244 664 452	293 216 376	247 586 420		0

Parâmetros			AVALIAÇÃO FINAL
Eficácia	Eficiência	Qualidade	
40,0%	30,0%	30,0%	100,0%

Indicadores	Fonte de Verificação
IND 1 a IND 5	Dados INE
IND 6	Sistema de Gestão Documental
IND 7	Sistema de Monitorização do Portal
IND 8	Sistema de Monitorização do Portal
IND 9	Sistema de Gestão Documental e SGPI
IND 10	Sistema de Gestão Documental
IND 11	Sistema de Gestão Documental e SGPI
IND 12	Inquérito anual aos alunos das Escolas do Turismo
IND 13	Sistema de Gestão Documental e SGPI
IND 14	Sistema de Gestão Documental
IND 15	Sistema de Gestão Documental
IND 16	Sistema de Gestão RH
IND 17	Processo de certificação
IND 18	Sistema de Gestão Documental

Concretizando a autoavaliação dos resultados, importa sucintamente referir o seguinte:

Dos 17 Indicadores distribuídos pelos 10 Objetivos operacionais, **12 viram as respetivas metas superadas e 5 foram atingidos.**

De entre todos, entende-se relevante realçar, em sede de Qualidade, ter sido alcançada, no ano 2016, a certificação do Sistema de Gestão de Segurança da Informação do Serviço de Regulação e Inspeção de Jogos, através da norma ISO/IEC 27001:2013.

Por último, neste capítulo, importa referir a inexistência de incumprimento de qualquer um dos objetivos do QUAR, apresentando o instituto, nos seus 10 objetivos operacionais para 2016, uma superação global dos objetivos fixados.

II. Apreciação, por parte dos utilizadores, da quantidade e qualidade dos serviços prestados

No que se refere a uma apreciação, por parte dos utilizadores, da quantidade e qualidade dos serviços prestados, o Turismo de Portugal desenvolveu, no final do ano 2012, o seu 1.º Inquérito de Satisfação aos Clientes Externos, conforme metodologia e resultados já oportunamente explicitados em sede de autoavaliação do QUAR 2012.

Os resultados globais deste 1.º Inquérito de Satisfação aos Clientes Externos permitiram concluir que 64% dos clientes do Turismo de Portugal estão satisfeitos ou muito satisfeitos (grau 4 e 5), em termos globais, com o desempenho do instituto.

Considerando que este tipo de inquéritos não deve ser desenvolvido todos os anos, encontra-se em preparação a operacionalização de um Inquérito de Satisfação aos Clientes Externos a lançar em 2017.

III. Audição de dirigentes intermédios e demais trabalhadores na autoavaliação dos serviços

Todos os dirigentes intermédios são ouvidos na preparação da autoavaliação do instituto, estando internamente definido, conforme já anteriormente explicitado, quais as áreas de atividade responsáveis pelo acompanhamento de cada indicador, a forma como cada indicador e respetivas metas contribuem para o alcançar dos objetivos operacionais anuais definidos e como estes, por sua vez, contribuem para o cumprimento dos objetivos estratégicos do instituto.

Em sede de preparação da autoavaliação do instituto são realizadas, no mínimo, duas reuniões com todos os dirigentes intermédios, presididas pela Vice-Presidente, sendo todos ouvidos em sede de recolha de dados e de contributos para essa autoavaliação. A presente autoavaliação reflete assim essa audição.

No que se refere à realização de um Questionário de Satisfação aos colaboradores do instituto, **foi realizado no ano 2014 o 1.º Questionário de Satisfação dos Colaboradores do Turismo de Portugal**, conforme metodologia e resultados já oportunamente explicitados em sede de autoavaliação do QUAR 2014.

Os resultados globais deste **1.º Inquérito de Satisfação dos Colaboradores do Turismo de Portugal permitiram concluir que o nível médio global de satisfação dos colaboradores é de 3,51, o que revela uma tendência positiva para a satisfação.**

Em outubro e novembro de 2016, o Turismo de Portugal participou no Índice da Excelência 2016. O Índice da Excelência é um estudo de clima organizacional e desenvolvimento do capital humano, realizado pela Neves de Almeida | HR Consulting em parceria com a Human Resources Portugal, Executive Digest e o INDEG-ISCTE, através do qual se analisa o estado de arte das práticas de Recursos Humanos em Portugal e se premeiam as entidades que mais investem e apostam nesta área.

Esta participação resultou do entendimento que se tratava de uma oportunidade para obter a opinião e contributo positivo dos colaboradores sobre o Turismo de Portugal, identificando as áreas de maior satisfação e aquelas em que se deveria priorizar esforços de melhoria.

Porém, o índice de participação foi de 32,5%, estando os resultados a ser atualmente trabalhados para futura divulgação.

IV. Avaliação do sistema de controlo interno

Junta-se a resposta ao questionário relativo a este ponto.

Neste âmbito de Sistema de Controlo Interno, importa evidenciar o seguinte:

A reorganização e reestruturação orgânica do Turismo de Portugal, que implicou a concentração de estruturas orgânicas e atividades operacionais completamente distintas, obrigou o instituto a repensar toda a organização e, em especial, a redesenhar todo o sistema de informação, quer ao nível da gestão documental, quer ao nível da informação financeira e contabilística.

Neste âmbito, foi desenhado e implementado um sistema integrado, transversal a toda a organização, para a gestão de todo o processo financeiro, de forma a permitir, em tempo real, o acompanhamento da atividade do organismo e a tomada de decisão (SICGesT).

O desenvolvimento daquele sistema, articulado e integrado com o sistema de gestão documental, foi precedido de um levantamento exaustivo de identificação de processos e procedimentos, bem como das interações estabelecidas, interna e externamente. Este levantamento serviu de base ao desenho do *workflow* do SICGesT, cujo objetivo foi promover a desmaterialização, simplificação, uniformização e acesso descentralizado à informação.

Na sequência de um período em que se procurou estabilizar e testar o sistema de processos e procedimentos desenhados e implementados no âmbito do desenvolvimento do SICGesT, reuniu-se e sistematizou-se num Manual de Procedimentos todo o conjunto de processos e procedimentos da área financeira.

Este documento constitui-se como uma ferramenta base, que se pretende permanentemente atualizada, e onde se encontram resumidos todos os processos e subprocessos identificados no âmbito da atividade financeira do Instituto, bem como todos os procedimentos estabelecidos no âmbito destes e correspondentes sistemas de controlo interno a utilizar.

Este Manual integra também uma sistematização dos processos e procedimentos de impacto financeiro na área de gestão de Recursos Humanos, atendendo à transversalidade desta área na atividade do instituto, ao número de trabalhadores em funções públicas, em regime de nomeação e em regime de contrato de prestação de serviços geridos por esta área, à sua distribuição pelos serviços centrais do instituto, equipas de inspeção de jogos e serviços territorialmente desconcentrados (as Escolas de Hotelaria e Turismo), bem como aos regimes jurídico-laborais aplicáveis na gestão de recursos humanos do instituto.

Dispondo esta área de um sistema próprio de informação e gestão de recursos humanos, integrado com o acima referido SICGesT, este Manual deverá igualmente constituir-se como um instrumento de identificação de processos e procedimentos estabelecidos, respetiva responsabilidade, formas de suporte da informação inserida e processada e mecanismos de controlo subjacentes aos mesmos.

V. Comparação com o desempenho de serviços idênticos, no plano nacional e internacional, que possam constituir padrão de comparação

No ano de 2016, o Turismo de Portugal foi distinguido pelo seu desempenho, no plano nacional e internacional, com:

1. Prémio Europe`s Leading Tourist Board 2016- Medalha de Ouro– World Travel Awards

Foi atribuído ao Turismo de Portugal, pelo terceiro ano consecutivo, **o prémio de Melhor Autoridade de Turismo da Europa 2016 (Europe`s Leading Tourist Board 2016) pela World Travel Awards.**

Os World Travel Awards são dos mais reputados prémios internacionais do setor do Turismo e resultam da votação de viajantes anónimos e profissionais do setor. Com este prémio o instituto, em comparação com serviços idênticos (organismos nacionais públicos com a missão de promoção e desenvolvimento do setor do Turismo), de Áustria, França Alemanha, Grécia, Espanha, Itália, Turquia e Inglaterra, obteve **a distinção de Melhor Autoridade de Turismo da Europa**

2016, o que claramente distingue o seu desempenho dos restantes organismos nomeados no plano internacional.

2. Certificação do Sistema de Gestão de Segurança da Informação do Serviço de Regulação e Inspeção de Jogos, através da norma ISO/IEC 27001:2013

O Turismo de Portugal, através do Serviço de Regulação e Inspeção de Jogos (SRIJ), é atualmente o **único instituto público em Portugal** a garantir a certificação em Segurança de Informação ISO 27001:2013, auditada pela SGS, entidade acreditada pelo IPAC.

A norma ISO 27001 é o padrão e a referência internacional para a gestão da Segurança da Informação.

A certificação foi obtida no âmbito das Atividades de Gestão do Sistema de Monitorização do Jogo de Base Territorial e Online do SRIJ. Esta certificação insere-se na estratégia do Turismo de Portugal em alcançar o reconhecimento oficial da existência de uma efetiva política de segurança, indispensável para assegurar externamente a existência de políticas e procedimentos que garantam a adequada organização, estruturação e proteção da informação, no âmbito das funções de controlo inspeção e regulação do SRIJ.

3. Prémios e Distinções de Portugal como destino turístico:

Ao longo do ano 2016, o destino Portugal, a par de várias cidades, regiões e produtos turísticos do país, foi reconhecido, distinguido e divulgado internacionalmente em cerca de 320 referências, afirmando assim Portugal como destino turístico de eleição e corporizando, por esta via, o alcançar de uma das vertentes da missão do instituto: a promoção interna e externa de Portugal como destino turístico.

Avaliação final

Na sequência dos resultados finais expressos no QUAR em anexo, propõe-se, em sede de autoavaliação, que a avaliação final do Turismo de Portugal seja de **Desempenho bom**, apresentando o instituto, nos seus 10 Objetivos operacionais para 2016, uma superação global dos objetivos fixados

Em sede de autoavaliação entende-se ser igualmente de realçar, para além dos resultados quantitativos obtidos em sede de QUAR, com a mencionada superação global dos objetivos, o reconhecimento de mérito do organismo e da promoção do destino de Portugal, expressos pela atribuição da distinção, pelo terceiro ano consecutivo, de Europe`s Leading Tourist Board 2016, conforme já detalhados em sede de relatório de autoavaliação, demonstrando o reconhecimento do desempenho do instituto nas suas várias vertentes de intervenção no âmbito do sector do turismo em comparação com organismos congéneres de outros países europeus.

ANEXO A

Questões	Aplicado			Fundamentação
	S	N	N A	
1 – Ambiente de controlo				
1.1 Estão claramente definidas as especificações técnicas do sistema de controlo interno?	S			
1.2 É efectuada internamente uma verificação efectiva sobre a legalidade, regularidade e boa gestão?	S			
1.3 Os elementos da equipa de controlo e auditoria possuem a habilitação necessária para o exercício da função?	S			
1.4 Estão claramente definidos valores éticos e de integridade que regem o serviço (ex. códigos de ética e de conduta, carta do utente, princípios de bom governo)?	S			
1.5 Existe uma política de formação do pessoal que garanta a adequação do mesmo às funções e complexidade das tarefas?	S			
1.6 Estão claramente definidos e estabelecidos contactos regulares entre a direcção e os dirigentes das unidades orgânicas?	S			
1.7 O serviço foi objecto de acções de auditoria e controlo externo?	S			IGF, Trib. de Contas, Auditores externos às Contas e Fiscal Único
2 – Estrutura organizacional				
2.1 A estrutura organizacional estabelecida obedece às regras definidas legalmente?	S			

2.2 Qual a percentagem de colaboradores do serviço avaliados de acordo com o SIADAP 2 e 3?	S			100%
2.3 Qual a percentagem de colaboradores do serviço que frequentaram pelo menos uma acção de formação?	S			54,5%
3 – Actividades e procedimentos de controlo administrativo implementados no serviço				
3.1 Existem manuais de procedimentos internos?	S			
3.2 A competência para autorização da despesa está claramente definida e formalizada?	S			
3.3 É elaborado anualmente um plano de compras?				Em curso a sua elaboração
3.4 Está implementado um sistema de rotação de funções entre trabalhadores?	S			
3.5 As responsabilidades funcionais pelas diferentes tarefas, conferências e controlos estão claramente definidas e formalizadas?	S			
3.6 Há descrição dos fluxos dos processos, centros de responsabilidade por cada etapa e dos padrões de qualidade mínimos?	S			
3.7 Os circuitos dos documentos estão claramente definidos de forma a evitar redundâncias?	S			
3.8 Existe um plano de gestão de riscos de corrupção e infracções conexas?	S			
3.9 O plano de gestão de riscos de corrupção e infracções conexas é executado e monitorizado?	S			
4 – Fiabilidade dos sistemas de informação				
4.1 Existem aplicações informáticas de suporte ao processamento de dados, nomeadamente, nas áreas de contabilidade, gestão documental e tesouraria?	S			
4.2 As diferentes aplicações estão integradas permitindo o cruzamento de informação?	S			
4.3 Encontra-se instituído um mecanismo que garanta a fiabilidade, oportunidade e utilidade dos outputs dos sistemas?	S			

4.4 A informação extraída dos sistemas de informação é utilizada nos processos de decisão?	S			
4.5 Estão instituídos requisitos de segurança para o acesso de terceiros a informação ou activos do serviço?	S			
4.6 A informação dos computadores de rede está devidamente salvaguardada (existência de <i>backups</i>)?	S			
4.7 A segurança na troca de informações e software está garantida?	S			

Nota: as respostas devem ser dadas tendo por referência o ano em avaliação.

Legenda: S – Sim; N – Não; NA – Não aplicável.

Glossário

AICEP – Agência para o Investimento e Comércio Externo de Portugal
 ANA – Aeroportos de Portugal, SA
 ARPT - Agências Regionais de Promoção Turística
 ATP – Associação das Termas de Portugal
 BTL - Bolsa de Turismo de Lisboa
 CAAPIN – Comissão de Avaliação e Acompanhamento dos Projectos de Potencial Interesse Nacional
 CPLP - Comunidade dos Países de Língua Portuguesa
 DGDR – Direcção Geral do Desenvolvimento Regional
 DHT – Direito de Habitação Turística
 DRHP – Direito Real de Habitação Periódica
 ERP – Sistema Integrado de Gestão
 ETC - European Travel Commission
 EUROSTAT - Gabinete de Estatísticas da União Europeia
 GGPRIME – Gabinete de Gestão do PRIME
 IEFP – Instituto do Emprego e Formação Profissional
 INE – Instituto Nacional de Estatística
 IPC – Índice de Preços no Consumidor
 MAOTDR - Ministério do Ambiente, do Ordenamento do Território e do Desenvolvimento Regional
 OCDE - Organização para a Cooperação e Desenvolvimento Económico
 UNWTO - Organização Mundial do Turismo, Agência especializada das Nações Unidas
 PENT – Plano Estratégico Nacional do Turismo
 PIB – Produto Interno Bruto
 PIN - Projectos de Potencial Interesse Nacional
 PIT – Programa de Intervenção do Turismo
 PITER - Programas Integrados Turísticos de Natureza Estruturante e Base Regional
 PNACE – Programa Nacional de Acção para o Crescimento e o Emprego
 PNE – Plano Nacional de Emprego
 PNDES - Plano Nacional de Desenvolvimento Económico Sustentável
 PNPOOT - Programa Nacional da Política de Ordenamento do Território
 PNUEA - Programa Nacional para o Uso Eficiente da Água
 QREN - Quadro de Referência Estratégico Nacional
 SPA – Sector Público Administrativo
 TER – Turismo no Espaço Rural