



RELATÓRIO DE ATIVIDADES 2019
TURISMO DE PORTUGAL, I.P.

Índice

1. Introdução	4
2. Enquadramento	5
2.1. Evolução do Setor Turístico Nacional	5
2.2. Orgânica Interna	8
3. Atividades Desenvolvidas e Recursos Envolvidos	12
3.1 Atividades por Áreas/Direções	12
3.1.1 Estratégia	12
3.1.2 Direção de Gestão do Conhecimento	14
3.1.3 Auditoria e Controlo de Gestão	16
3.1.4 Valorização da Oferta	18
3.1.5 Apoio ao Investimento	20
3.1.6 Apoio à Venda	22
3.1.7 Formação	26
3.1.8 Internacionalização	33
3.1.9 Recursos Humanos	37
3.1.11 Jurídica	41
3.1.12 Comunicação	42
3.1.13 Serviço de Regulação e Inspeção de Jogos	44
4.1. Recursos Humanos	50
4.2. Recursos Financeiros	51
5. Autoavaliação do Quadro de Avaliação e Responsabilização (QUAR)	52
ANEXO A	70
ANEXO B	71
6. Glossário	72

CONSELHO DIRETIVO

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

1 de junho de 2020

1. Introdução

O presente relatório procura espelhar a atividade desenvolvida pelo Turismo de Portugal ao longo do ano de 2019 e o seu contributo para o desenvolvimento do setor do turismo no nosso país.

Tendo a Estratégia Turismo 2027 (ET 2027) como referencial estratégico para a sua atividade, o plano de atividades do Turismo de Portugal estruturou-se de acordo com os eixos estratégicos definidos na ET 2027:

- Valorizar o Território;
- Impulsionar a Economia;
- Potenciar o Conhecimento;
- Gerar Redes e Conetividade;
- Projetar Portugal

O presente documento apresentará, num primeiro capítulo, um balanço da atividade turística em Portugal no decurso de 2019, seguindo-se um resumo das atividades desenvolvidas pelo conjunto de unidades orgânicas do Turismo de Portugal.

2. Enquadramento

2.1. Evolução do Setor Turístico Nacional

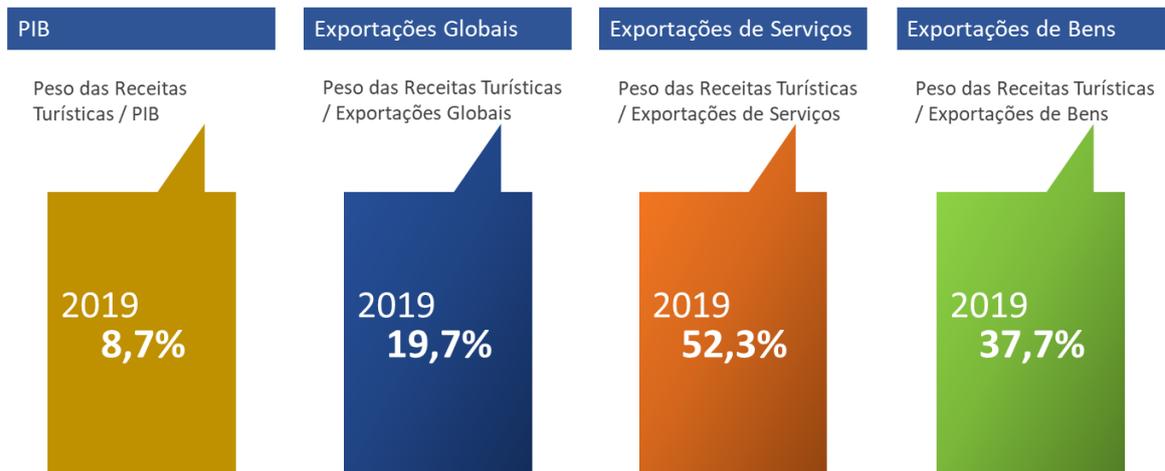
O ano de 2019 correspondeu ao terceiro ano de implementação da Estratégia Turismo 2027 (ET 2027), enquanto referencial estratégico para as políticas de turismo até 2027.

Como é sabido, a ET 2027 definiu como visão que, na próxima década, o turismo se afirme como *“hub para o desenvolvimento económico, social e ambiental em todo o território, posicionando Portugal como um dos destinos turísticos mais competitivos e sustentáveis do mundo.”*

Os resultados da atividade turística em 2019 demonstram um claro progresso em termos dos objetivos e metas definidas na ET 2027, confirmando a tendência de crescimento contínuo desde a crise financeira de 2008/2009 e reforçando o seu contributo para a economia portuguesa.

Com efeito, os principais indicadores económicos demonstram um reforço da posição do turismo na economia portuguesa (Fig.1), mantendo a tendência da última década.

Fig. 1 – O Turismo na economia portuguesa



Fonte: Banco de Portugal e INE

Em termos internacionais, o turismo manteve a sua dinâmica de crescimento, registando um total de 1,5 mil milhões de chegadas internacionais de turismo, que corresponde a aumento de 4% face a 2018.

Em Portugal, de acordo com os dados provisórios do Instituto Nacional de Estatística, o turismo em Portugal registou um máximo histórico em termos da generalidade dos indicadores estatísticos: 26,9 milhões de hóspedes nos estabelecimentos hoteleiros, aldeamentos e apartamentos turísticos, quintas da Madeira, Alojamento Local¹, Turismo em Espaço Rural e Turismo de Habitação; 69,8 milhões de dormidas e 18,4 mil milhões de euros de receitas turísticas.

Como se pode verificar no quadro abaixo (Fig.2), os principais indicadores de desempenho do setor conheceram um crescimento bastante positivo em 2019, acima da média de crescimento do mercado internacional.

Fig. 2 – Principais indicadores de desempenho do turismo em Portugal (2019)



Fonte: INE, Banco de Portugal, ANA e Turismo de Portugal

O crescimento da procura foi fortemente impulsionado pelo crescimento do mercado externo (+1 milhão de hóspedes face a 2018 e +1,5 milhões de dormidas), sendo que em termos relativos foi o mercado nacional a crescer mais (+7,5% hóspedes, +6,2% dormidas).

Em termos dos principais mercados emissores para Portugal, destaca-se a consolidação do Brasil no top 5 de mercados, com 2,9 milhões de dormidas (+13,5% face a 2018) e o crescimento expressivo do mercado norte-americano (+20,2%), que passou a ser o sexto maior mercado em termos de dormidas.

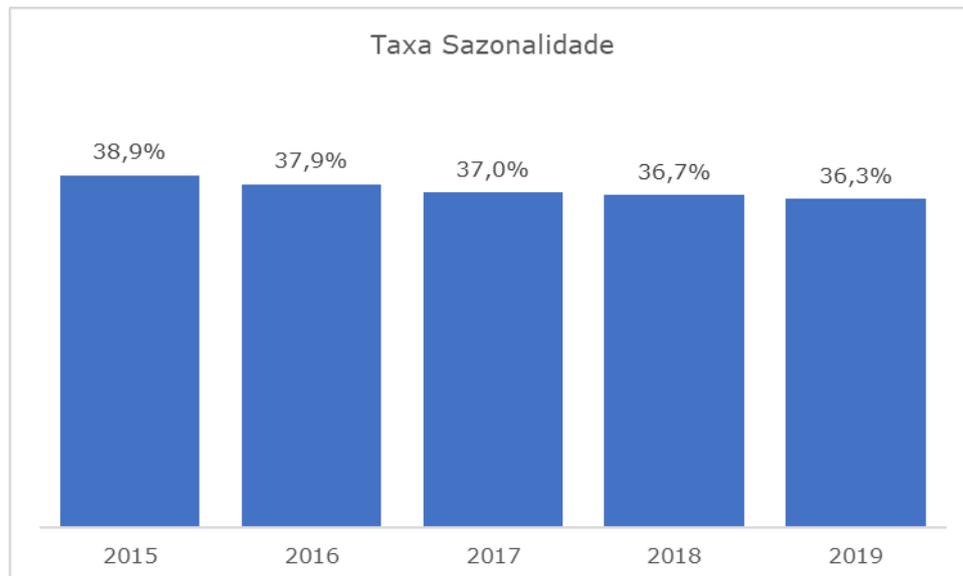
¹ Alojamento Local com 10 ou mais camas

Ainda dentro dos principais mercados emissores, o destaque para o crescimento significativo do mercado espanhol (+7,4%) que, assim, se aproximou do segundo mercado mais importante (Alemanha), que decresceu 6,7% em 2019.

Por outro lado, regista-se uma tendência contínua de diversificação de mercados, com redução do peso do top 5 e top 10 e aumento da quota dos restantes mercados, que cresceram quase o dobro em termos relativos face à média da procura internacional.

Ainda no capítulo da desconcentração da procura, o alargamento do turismo durante todo o ano é, também, outro dos objetivos da ET 2027 e, nesta matéria, regista-se uma redução contínua da sazonalidade do turismo em Portugal (Fig.3).

Fig.3 – Taxa de Sazonalidade (2015-2019)



Fonte: INE, cálculos Turismo de Portugal

Em 2019, a taxa de sazonalidade reduziu-se em 0,4 p.p., mantendo-se dentro dos objetivos definidos para 2027, ou seja, atingir uma taxa de sazonalidade na ordem dos 33,5%.

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 Diretivo² - órgão responsável pela definição da atuação do Turismo de Portugal, I.P. e pela direção e coordenação dos serviços;

² Constituído por um presidente, um vice-presidente e dois vogais

- Fiscal Único³ - 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 Jogos⁴ - órgão responsável pela orientação, acompanhamento e supervisão da atividade do serviço responsável pela fiscalização e inspeção dos jogos de fortuna e azar;
- Conselho de Crédito⁵ - 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, tendo sido alterado em 2019, por via da entrada em vigor do Decreto-Lei n.º 110/2019, de 14 de agosto.

³ Nos termos previstos na Lei n.º 3/2004, de 15 de janeiro e demais legislações.

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

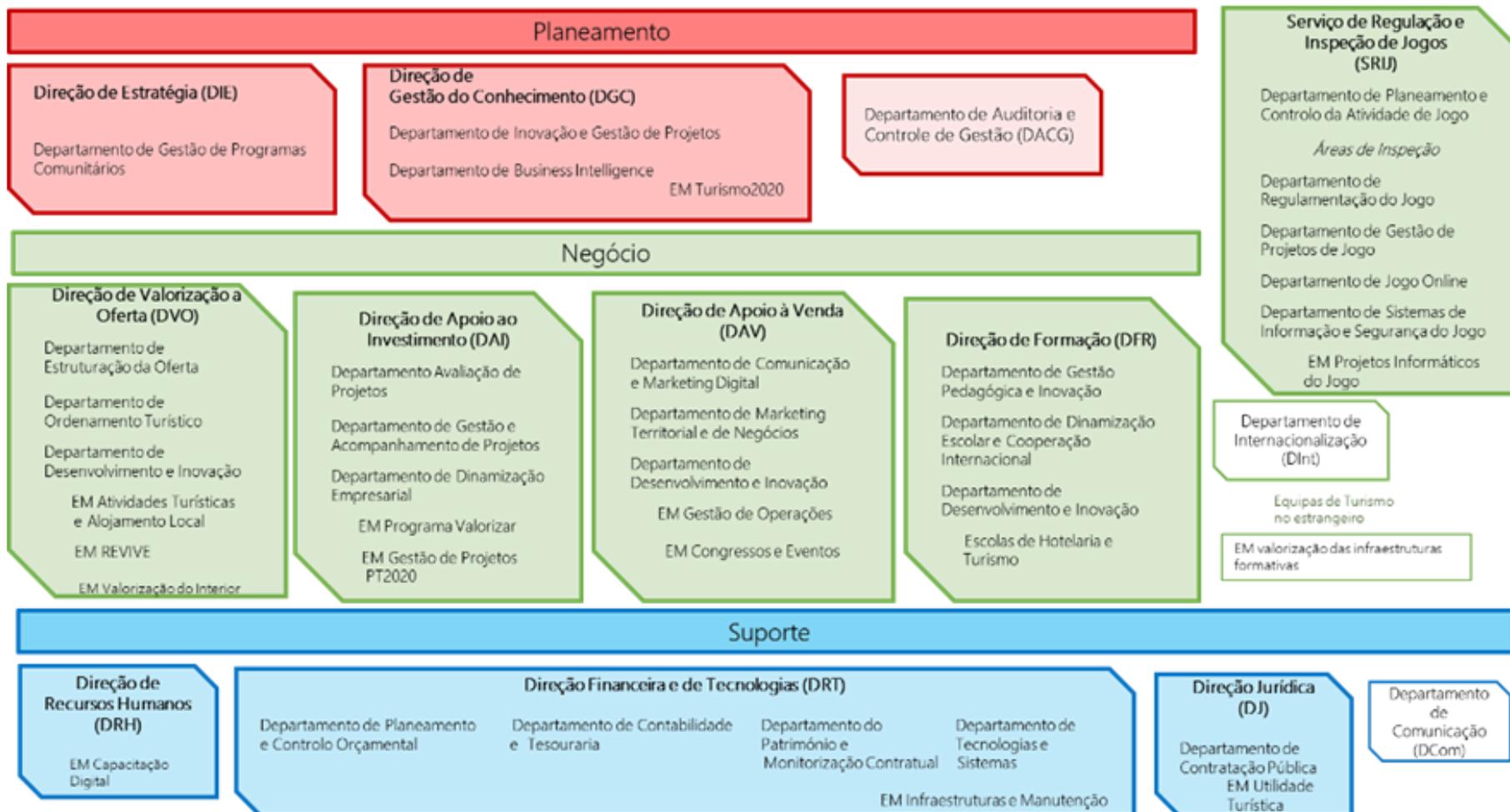
⁵ Presidido pelo presidente do Conselho Diretivo, por um membro do Conselho Diretivo, por este designado e pelo dirigente responsável pela área financeira.

Conselho Diretivo

Fiscal Único

Conselho de Crédito

Comissão de Jogos



3. Atividades Desenvolvidas e Recursos Envolvidos

Apresentam-se, de seguida, o resumo das atividades desenvolvidas em 2019, por áreas de atuação do Instituto. Apresentar-se-á igualmente, no ponto 4.1., a indicação dos recursos humanos, nomeadamente na vertente orçamental, globalmente envolvidos na prossecução das atividades referidas. Tendo presente o prazo definido pelo Decreto-Lei n.º 10 -A/2020, de 13 de março, para submissão das contas ao Tribunal de Contas no ano de 2020, a componente recursos financeiros será posteriormente aditada ao presente relatório.

No Anexo B, poderá ser encontrada a lista exaustiva de atividades desenvolvidas pelas unidades orgânicas do Turismo de Portugal.

3.1 Atividades por Áreas/Direções

3.1.1 Estratégia

Direção/Departamento
Estratégia / Gestão de Programas Comunitários

A Direção de Estratégia/Departamento de Gestão de Programa Comunitários, no âmbito das suas competências de propor e avaliar medidas de política tendentes a assegurar a competitividade e sustentabilidade do turismo, teve em 2019 a responsabilidade de dinamizar e monitorizar a Estratégia do Turismo 2027, concluída e apresentada em 2017, de modo a prosseguir uma política de compatibilização de políticas setoriais.

Compete ainda a esta unidade orgânica acompanhar todo o processo de negociação e afetação dos fundos comunitários aplicáveis ao setor do turismo e, neste contexto, em 2019, as atividades de coordenação e dinamização do Cluster do Turismo cujo reconhecimento e financiamento de atividades ocorreu em 2017, foi contextualizado com os projetos da área do turismo candidatados ao Portugal 2020 e também com a execução do Programa Valorizar, em concreto no que respeita à análise e acompanhamento de candidaturas à Linha de Apoio à Valorização do Interior.

De uma forma sucinta e de acordo com as competências da Direção de Estratégia/ Departamento de Gestão de Programas Comunitários, as principais atividades desenvolvidas em 2019 são as seguintes:

- Monitorização e dinamização da Estratégia para o turismo 2027;
- Coordenação e dinamização do Cluster de Turismo;
- Análise de candidaturas e elaboração de pareceres no âmbito do Portugal 2020;
- Análise e dinamização de projetos/iniciativas no âmbito da Linha de Apoio à Valorização Turística do Interior, no contexto da operacionalização e monitorização da ET 2027;
- Apoio técnico na instrução e acompanhamento de candidaturas do Turismo de Portugal enquadradas no Portugal 2020;
- Acompanhamento da atividade das Entidades Regionais de Turismo (ERT), onde se incluem, nomeadamente, os contratos-programa com as ERT e a análise e parecer dos Planos de Atividades e respetivos Orçamentos do ano de 2019 dessas entidades (atividade partilhada com DVO);
- Representação institucional e dinamização/ acompanhamento de diferentes projetos especiais que contribuem para o desenvolvimento das prioridades da ET 2027

3.1.2 Direção de Gestão do Conhecimento

Direção/Departamento
Gestão do Conhecimento

O ano de 2019 representou uma alteração estrutural da missão da Direção de Gestão do Conhecimento (DGC).

Com efeito, por via da alteração orgânica ocorrida em abril de 2019, a DGC passou a assumir responsabilidades na área da promoção da inovação no produto turístico, deixando de ter responsabilidades na área da comunicação institucional. Neste quadro, a DGC passou a estruturar-se em dois departamentos (Departamento de Business Intelligence e Departamento de Inovação e Gestão de Projetos).

Na área de business intelligence e produção de informação estatística, o ano de 2019 ficou marcado pela implementação e expansão do serviço de business intelligence interno, que cobre hoje a generalidade das unidades orgânicas do Turismo de Portugal, para além das necessidades do Gabinete da Secretária de Estado do Turismo e do Conselho Diretivo.

Por outro lado, a plataforma TravelBI foi renovada, com incorporação de novas funcionalidades e de uma área dedicada à sustentabilidade. A promoção da plataforma junto dos potenciais clientes foi igualmente dinamizada, resultando num reforço significativo da procura.

O TravelBI contabilizou em 2019 um total de 106.694 sessões, o que representou uma subida de 15,4% e 330.706 visualizações, o que representa um acréscimo de 10,2% face ao ano anterior.

Foi também alargada a rede de parceiros para produção de conhecimento no turismo, seja pelo alargamento de fontes de dados, no desenvolvimento de novos projetos com universidades e centros de investigação.

Na área da sustentabilidade, para além dos indicadores de desempenho do destino, foram desenvolvidos diversos projetos internos (relatório de sustentabilidade e dinamização do grupo interno da sustentabilidade) e alargadas as parcerias externas, quer no domínio da produção de conhecimento, quer em termos de promoção de boas práticas ambientais.

Na área da inovação, destaca-se a constituição formal do NEST – Centro de Inovação do Turismo, em parceria com ANA Aeroportos, Brisa/Via Verde, Banco BPI, Google, Microsoft, Millennium bcp e NOS Telecomunicações, e o acompanhamento da sua atividade. Por outro lado, o investimento no financiamento de programas de ideação e aceleração foi reforçado, tendo sido financiados 18 programas com mais de 350 startups. Ainda neste domínio, destaca-se a parceria com a Organização Mundial do Turismo na 2.ª UNWTO Startup Competition, em que 2 startups portuguesas figuraram entre as vencedoras da iniciativa.

No plano internacional, o Turismo de Portugal lidera, através da DGC, o Comité de Turismo das OCDE e o Market Intelligence Group da ETC e tem vindo a assumir protagonismo junto da OMT, participando em grupos de trabalho relevantes em matéria de desenvolvimento de estatísticas de turismo e de medição da sustentabilidade. Neste último caso, de referir que foi reconhecido pela OMT o primeiro observatório de turismo sustentável (Observatório de Turismo Sustentável do Alentejo) e foram apresentadas duas candidaturas adicionais (Observatórios do Algarve e Açores, aceites na rede da OMT em janeiro de 2020. Por outro lado, o Turismo de Portugal passou a integrar a Global Leaders Network, think tank de discussão internacional na área da sustentabilidade de destinos.

Por fim, quanto à área de apoio ao cliente, foi desenvolvida uma nova plataforma de informação para investidores (invest.turismodeportugal.pt) e foi ampliada a gama de serviços prestados ao cliente, seja por via de atendimento telefónico, seja, sobretudo, por via de atendimento presencial, tendo sido desenvolvidos os procedimentos para o desenvolvimento de um sistema de Customer Relationship Management no Turismo de Portugal, a implementar em 2020.

DIREÇÃO: DIREÇÃO DE GESTÃO DO CONHECIMENTO

3.1.3 Auditoria e Controlo de Gestão

Departamento Auditoria e Controlo de Gestão
--

A atividade do Departamento de Auditoria e Controlo de Gestão (DACG), que decorreu no ano em apreço, prosseguiu as recomendações do Conselho de Prevenção da Corrupção e das boas praticas nacionais e internacionais, em matéria de auditoria interna.

Na sequência das alterações ao nível da estrutura orgânica do TdP, , foi iniciado, em finais de 2018, o processo de revisão, com vista construir um novo Plano de Prevenção de Gestão, incluindo os Riscos de Corrupção e Infrações Conexas do Turismo de Portugal (PGRCIC), plurianual para o período 2018-2023, com o objetivo de reavaliar os riscos dos processos críticos mais frequentes que o Instituto enfrenta na prossecução da sua visão, missão e objetivos, não se restringindo apenas aos riscos de corrupção e infrações conexas, mas tornando-se num instrumento de gestão dinâmico.

De salientar que o PGRCIC integra o Código de Conduta do TdP, que contempla um conjunto de princípios éticos e de deveres para com a comunidade e para com a entidade pública empregadora que deverão ser observados por todos os trabalhadores deste Instituto no exercício das suas funções.

No âmbito dos mecanismos de controlo, imprescindíveis às boas práticas em auditoria interna, o DACG criou o Manual de Procedimentos de Auditoria, concluído e aprovado em 1 de julho de 2019, que serve, em simultâneo, de ferramenta orientadora dos procedimentos em auditoria e de suporte ao Plano de Auditorias.

Outrossim, foi criado o Mecanismo de Alerta e Relato, previsto no PGRCIC, aprovado em outubro de 2019 e operacionalizado, em estreita articulação com a Direção Jurídica e com o Departamento de Tecnologias e Sistemas de Informação, como um mecanismo de utilização pública de alerta, através de um endereço eletrónico especificamente concebido para o efeito, para reporte de informação consistente e

indiciadora da prática de eventuais irregularidades relativas à atividade desenvolvida por todos os serviços do TdP.

Foram ainda realizadas três auditorias, duas das quais no âmbito do apoio direto à Direção, não incluídas no Plano de Atividades do DACG.

O Turismo de Portugal recebeu uma auditoria externa da Inspeção-Geral de Finanças, Auditoria ao Sistema de Controlo dos Projetos de Investimento Turístico de Potencial Interesse Nacional (PIN), iniciada no mês de maio tendo concluído os trabalhos de campo em julho, tendo o DACG sido designado para acompanhar o decurso dos mesmos.

3.1.4 Valorização da Oferta

Direção/Departamento
Valorização da Oferta

Na atividade desenvolvida em 2019 pela Direção de Valorização da Oferta (DVO) merece particular destaque o processo de digitalização de toda a tramitação procedimental na Direção, encetada em 12 de agosto, e que num prazo muito curto foi totalmente implementado pelos 3 Departamentos e pelas 3 Equipas Multidisciplinares.

Na área do ordenamento turístico, prosseguiu-se com o acompanhamento e emissão de pareceres sobre instrumentos de gestão territorial, destacando-se a elaboração dos Programas Especiais de Áreas Protegidas, em curso, dos Programas da Orla Costeira e dos Programas Especiais de Albufeiras de Águas Públicas, bem como o início do 3.º ciclo dos Planos de Gestão das Regiões Hidrográficas. Prosseguiu-se, ainda, com as demais atribuições do DEOT em matéria de loteamentos, de emissão de parecer sobre ocupação de solos Reserva Agrícola Nacional e no âmbito da avaliação de impacto ambiental, bem como assegurando a participação do Turismo de Portugal na Comissão Permanente de Apoio ao Investidor. Intensificou-se, também, a aposta na informação de suporte às boas práticas na área do ordenamento turístico disponibilizada no website do Turismo de Portugal.

Relativamente à dimensão de estruturação da oferta, foi intensificado o esforço na elaboração de relatórios de auditorias e respetivas deslocações ao local com vista à reconversão/classificação e revisão de classificação de empreendimentos, mantendo-se a apreciação dos projetos de empreendimentos turísticos, sempre que solicitado, e, principalmente a disponibilização para agendamento de reuniões de apoio à elaboração dos mesmos. Prosseguiu-se com a validação e aceitação de registos das Agências de Viagens e Turismo e das Empresas de Animação Turística, bem como com a análise e encaminhamento das reclamações recebidas. Concluiu-se a 2.ª fase do plano inicial de interligação entre o SIRJET, FAROL e RNET.

Finalmente, no que concerne à dinamização da oferta e dos recursos, promoveram-se e estruturaram-se os temas relacionados com a Sustentabilidade, com os Projetos

Portuguese Trails e Caminhos da Fé, bem como outros produtos turísticos dos quais se destacam: surf, turismo militar, turismo equestre, estágios desportivos, turismo literário, turismo de natureza, turismo industrial, turismo acessível e estações náuticas/Mar.

Ainda no domínio de atuação da DVO, continuou a desenvolver-se o Programa Revive tendo sido em 2019 lançados 10 concursos REVIVE e completado os 10 imóveis adjudicados, o que representa um investimento de 100 milhões de euros em recuperação de património até ao final de 2019. Foi ainda estruturado o Programa ASA de combate ao estacionamento ilegal de autocaravanas, de cobertura nacional.

Promoveu-se, ainda, a articulação e análise|parecer|proposta de decisão sobre os Planos de Atividade e relatórios das ERT, bem como se promoveram 150 reuniões de apoio à elaboração de projetos de arquitetura de Empreendimentos Turísticos, em conjunto com o DEEO.

Finalmente, desenvolveu-se e acompanhou-se as iniciativas | ações | projetos desenvolvidos pelos Turismo de Portugal e pela Direção com foco no interior e na coesão territorial, destacando-se a articulação com as ERT e os Municípios, e, ainda, o desenvolvimento do projeto Dinamizar Fortalezas, na concretização da sua primeira fase denominada Fortalezas de Fronteira, com a apresentação pública do primeiro roteiro (Nordeste Transmontano) e o desenvolvimento do segundo roteiro.

3.1.5 Apoio ao Investimento

Direção/Departamento
Apoio ao Investimento

A Direção de Apoio ao Investimento, no ano de 2019, 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 para o desenvolvimento de iniciativas dirigidas à capacitação das empresas do turismo, traduzidas, essencialmente, em sessões formativas de curta duração no âmbito do Programa BEST – Business Education for Smart Tourism e em ações no contexto do Programa Nacional de Formação Financeira para PME.

O ano de 2019 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, sendo que, dos 283 projetos apoiados através dos instrumentos de apoio geridos pelo Turismo de Portugal, I.P., 113 foram-no no âmbito dos sistemas de incentivos do Portugal 2020, com um investimento de 231 milhões de euros e um incentivo alocado de 119 milhões de euros.

No âmbito da Linha de Apoio à Qualificação da Oferta, reforçada em setembro de 2019 em 120 milhões de euros, foram aprovados 94 projetos, com um valor de investimento associado de 174 milhões e um financiamento global aprovado de 74 milhões de euros.

Face a 2017, verificou-se um aumento do número de iniciativas/projetos apoiados em 29,8%, passando de 218 para 283. Em relação ao investimento induzido, no ano de 2019 verifica-se um aumento de 32%, passando de 309,9 milhões de euros para 408,6 milhões de euros.

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

Foram também analisadas candidaturas aos Prémios PME Líder e PME Excelência, tendo sido recebidas 1330 candidaturas que geraram 932 estatutos atribuídos.

No que respeita ao Portugal 2020, durante o ano de 2019 foram instruídos 366 pedidos de pagamento de incentivo, dos quais resultou o pagamento de um incentivo financeiro/financiamento na ordem dos 48,2 milhões de euros.

Relativamente à Linha de Apoio à Qualificação da Oferta foram apresentados 275 pedidos de pagamento, dos quais resultaram financiamentos na ordem dos 11,5 milhões de euros.

No que respeita ao Programa Valorizar foram apresentados 247 pedidos de pagamento, dos quais resultaram financiamentos na ordem dos 33,7 milhões de euros.

Em 2019, no âmbito da atividade de gestão de crédito, foram cobrados 46,3 milhões de euros de amortizações, evidenciando um crescimento de 22% relativamente a 2017.

Foi lançado em 2019 um Aviso para Apresentação de Candidaturas à Linha de Apoio à Valorização Turística do Interior, para promoção do desenvolvimento de projetos de investimento que tenham em vista produtos com relevância turística e que contribuam para a valorização económica de territórios de baixa densidade.

De destacar também o lançamento em 2019 da Linha Capitalizar Turismo e da Linha de Crédito com Garantia Mútua – Programa REVIVE, esta destinada a financiar a reabilitação de edifícios com valor patrimonial para o desenvolvimento de projetos turísticos, bem como a primeira Call for Tourism da Portugal Ventures, que possibilita o acesso a investimento de capital de risco a projetos que contribuam para a competitividade da oferta turística do país e que melhorem a experiência do turista. Também em 2019 foi lançada pela Turismo Fundos a segunda fase do Programa de investimento em Territórios de Baixa Densidade.

De realçar finalmente o lançamento em 2019 da plataforma Invest in Tourism para divulgação das oportunidades de investimento no país, tendo em vista a valorização e recuperação do património com potencial de desenvolvimento turístico que se encontra devoluto ou inativo.

3.1.6 Apoio à Venda

Direção/Departamento
Apoio à Venda

A atividade realizada em 2019 pela Direção de Apoio à Venda (DAV) ultrapassou o planeado tanto em volume de ações como em resultados e impacto promocional. Foi reforçada a notoriedade e a reputação internacional do destino turístico, patente em inúmeras distinções internacionais, com destaque para a eleição de Portugal, pelo 3.º ano consecutivo, como Melhor Destino Turístico do Mundo. Reforçado ainda o acesso da oferta nacional aos canais de distribuição e de venda internacionais, bem como, a conectividade aérea com origem nos principais mercados emissores e alargamento a novos mercados. O resumo da atividade apresentado reflete o trabalho desenvolvido pelo Departamento de Comunicação e Marketing Digital, Departamento de Marketing Territorial e Negócios e pelas Equipas Multidisciplinares de M&I e Trade Marketing.

Na área de comunicação & marketing digital, destaca-se:

- Produção de Conteúdos e Gestão de Plataformas: Gestão das plataformas de relacionamento com o turista incluindo redes sociais, aplicações e portais, bem como a produção de conteúdos sobre o destino. Em gestão operacional estão as plataformas VisitPortugal, Portuguese Waves, Portuguese Music Festivals e Portugal 360. Em apoio técnico: Portuguese Trails, Paths of Faith. Principais temas explorados ao nível do conteúdo incluem: Património Classificado pela UNESCO (Santuário de Bom Jesus, Palácio e Convento de Mafra e Caretos de Podence); Património Literário e Cultural (Portuguese Books); Estrada Nacional 2; Celebração dos 500 anos da viagem de Circunnavegação por Fernão de Magalhães; Caminhos de Fátima (nomeadamente com a inclusão da nova Rota Carmelita); Comércio com História (em parceria com a DGAE). Estas plataformas registaram, em 2019, mais de 13.7 milhões de utilizadores e mais de 20 milhões de sessões.
- Gestão de Campanhas com foco em Meios Digitais: a operacionalização da campanha internacional de Portugal teve resultados muito relevantes: mais

2.070 Milhões de impressões e mais 191 Milhões de visualizações e um alcance total estimado de mais de 180 milhões de pessoas em 14 mercados.

- **Produção Criativa:** Criação e produção de conceitos e materiais para divulgação do destino com destaque para as seguintes campanhas: #Brelcome (campanha para o Reino Unido durante o processo do Brexit), #CantSkipPortugal (conceito chave de promoção do país), #HeritageToShare (promoção do património classificado da UNESCO), Portuguese Wine Tourism (promoção do enoturismo em Portugal), Promoção da Cultura Portuguesa sobre o tema Natal através da Christmas Market Tour. Destaque ainda para a produção de conteúdos mensais para a newsletter da ETC (VisitEuropeMagazine). Desenvolvimento de projetos de Branding e comunicação em conjunto com outras entidades, nomeadamente: TIA (Tourism International Academy), Revive, Feiras Internacionais do Livro (em conjunto com o instituto Camões, DGLAB, IN/CM), Estrutura de Missão para a Comemoração dos 500 Anos de Magalhães, AMREN (Estrada Nacional 2).
- **Ativação de Marca:** Conceito, planeamento e execução de ativações de marca com destaque para os mercados emissores, como por exemplo: Portugal 360, Prove Portugal, RIR Brasil e Portugal na Hebraica (no Brasil); Portugal Masters, Must Fermenting Ideas, Global Exploration Summit (GLEX), Portugal the Summer no NOS Alive; Sous Le Soleil du Portugal (BHV, Paris).
- **Relação com a Imprensa Internacional:** Execução de visitas da imprensa a Portugal e acompanhamento de resultados para otimização dos esforços. Total de 821 Press Trips desenvolvidas com origem em 48 países e contabilizando cerca de 1000 jornalistas e influenciadores. Divulgação de mais de 100 newsletters por ano e mais de 250 press releases por ano com apoio das Equipas de Turismo no exterior.

No tocante ao marketing territorial & negócios, M&I e trade marketing, destacam-se:

- **Organização de fam trips:** aposta na promoção do segmento Turismo Judaico, fam trips no âmbito dos workshops e associadas ao lançamento de novas rotas e de reforço de capacidade de diversos mercados. Além destas, foram

organizadas pelas EdT's diversas fam trips correntes, para capacitação do trade internacional.

- Programa VIP.pt & Ações de Trade Marketing nos mercados - Foram celebrados 45 contratos no âmbito do programa VIP.pt, implicando campanhas conjuntas com Companhias Aéreas, com o objetivo de promover o lançamento de novas rotas e reforço de conectividade, bem como estímulo de venda através dos canais de distribuição com os Operadores Turísticos e OTA's. Foram também desenvolvidas ações de capacitação do trade nos mercados emissores, incluindo ações de formação próprias e presença em workshops/road shows de iniciativa dos Operadores Turísticos ou das Associações do Trade.
- Apoio a Eventos, Realização de Filmagens e Eventos Corporativos – procedeu-se à análise, seleção e acompanhamento das candidaturas aos instrumentos de apoio financeiro geridos pelo Turismo de Portugal, a saber: Regfin e FACT – Regulamento de Captação de Grandes Eventos Internacionais, Programa Valorizar - linha de apoio aos congressos e eventos corporativos nas regiões afetadas pelos incêndios, Programa M&I Portugal e Fundo de Apoio ao Turismo e Cinema. Foram analisadas 275 candidaturas com um incentivo total associado de €15.674.743,00 para a realização de eventos e €8.620.954,06 para a captação de filmagens e scouting (40 projetos).
- Feiras e de workshops nos mercados externos - a presença nacional em 14 feiras e em 4 Workshops de negócios (Canadá + EUA + China Lisboa e Porto), contou com a participaram 641 empresas portuguesas, correspondendo 537 empresas nas Feiras e 104 nos Workshops.
- Promoção Externa Regional: a atividade realizada focou-se no planeamento, análise, aprovação e acompanhamento da execução dos Planos de Marca Regional das 7 ARPTS. Em 2019 foi introduzido um novo instrumento – Os Planos de Produto e Mercado que visam fomentar a articulação inter-regional e entre agentes públicos e privados a respeito de um produto ou mercado específicos.
- Promoção do Enoturismo - foi concluído o estudo técnico e o programa de ação para o Enoturismo em Portugal (apresentado na BTL 2019). Criado o conceito Wine Pairs with Portugal, respetivos filmes e a sua divulgação através de meios digitais. Foi realizada uma ação de benchmarking/capacitação com a África do

Sul e articulado com a OMT o processo de candidatura para a realização da conferência mundial em 2020.

- Plano de marketing territorial para as Redes Colaborativas - apoio à realização do projeto Turismo em Rede da RTP que permitiu a produção e veiculação de 7 programas com o envolvimento de 7 redes. Elaboração de informação com vista à melhoria da distribuição e comercialização do produto.

3.1.7 Formação

Direção/Departamento
Formação

A atividade da Direção de Formação (DFR) em 2019 estruturou-se em 7 grandes eixos.

No Eixo 1 - Gestão das Escolas do Turismo de Portugal, foram desenvolvidas as seguintes atividades:

1. Qualificação de jovens e profissionais para o setor | Atividade Escolar

- Foi realizado um plano de oferta formativa que envolveu 153 turmas e 2.914 jovens em cursos de formação inicial de nível 4 e 5, nas áreas da hotelaria, turismo e restauração; sendo que 64% são turmas de nível 5 e 36% turmas de nível 4.
- Foi realizado um plano de formação contínua com 319 ações, envolvendo 5.887 profissionais

2. Gestão da rede escolar, para o aumento da competitividade da rede escolar e otimização dos recursos:

- Foram desenvolvidos um conjunto de projetos de promoção da sustentabilidade da rede escolar existente, em várias dimensões, nomeadamente, de infraestruturas e condições técnico-pedagógicas, pessoal e recursos tecnológicos, garantindo o seu potencial de desenvolvimento estratégico para o setor ao nível regional, nacional e internacional, destacando-se concurso público internacional para aquisição de equipamento hoteleiro para as 12 Escolas, a consolidação de diversos concursos públicos de fornecimento de bens e matérias-primas para a formação, a implementação do projeto de TV interna nas 12 Escolas e a implementação da atribuição de um Welcome Kit a todos os Alunos das 12 Escolas;
- Foi implementado um modelo de gestão direta do Hotel de Aplicação da Escola de Setúbal

- Foram apresentadas 12 novas candidaturas ao Fundo Social Europeu (PO Capital Humano e PO Regionais 2014-2020), por forma a maximizar a capacidade de captação de financiamento para as suas atividades
- Foi publicado o novo enquadramento legal das Escolas do Turismo de Portugal (Decreto-Lei n.º 110/2019 de 14 de agosto e Portaria n.º 292/2019 de 6 de setembro), designados os novos Diretores de Escola e as respetivas equipas pedagógicas, técnicas, de inovação e administrativas e financeiras

No domínio da Inovação e Desenvolvimento Curricular (Eixo 2), a atividade da DFR centrou-se nas seguintes ações:

1. Produzir Conhecimento e Inovação para o setor, através do desenvolvimento de novos cursos e percursos formativos:

- Foi revisto o referencial de formação do Curso de Especialização Tecnológica em Turismo de Ar Livre, procurando uma melhor adaptação às necessidades das empresas e ao perfil dos públicos, tendo sido criado o CET em Turismo de Natureza e Aventura
- Foram revistos os Cursos de Cozinha/Pastelaria e Restaurante/Bar de nível IV e foi criado o novo curso em Alojamento Hoteleiro
- Foi elaborada, aprovada pelo CD e remetida para a Secretaria de Estado do Turismo, uma nova proposta de portaria de regulamentação dos cursos de nível IV das Escolas do Turismo de Portugal
- Foram constituídas novas Equipas de apoio pedagógico às escolas, designadamente Coordenadores de Equipa Educativa e Mentor do Projeto Pedagógico

2. Desenvolver projetos que contribuam para a melhoria das competências pessoais, sociais e profissionais dos alunos:

- Foi desenvolvido o projeto Torna-te para alunos dos cursos de dupla certificação nas Escolas do Estoril, Faro e Vila Real de Stº António
- Foi desenvolvida e implementada a Oficina de Talento/Talent Spot (Serviço de Apoio aos Alunos), contribuindo para o diagnóstico de situações- problema de foro psico-emocional, assim como apoiar na gestão de carreiras

- Foi estruturado e desenhado e iniciou o processo de produção em estúdio, o primeiro curso de formação em regime de e-learning, dedicado ao tema “Iniciação à Prova de Vinhos”, que será disponibilizado ao público durante o ano 2020, na plataforma da FCT
- Foi desenvolvido o Programa José Saramago - mobilidade interna para alunos do ensino secundário - Projeto coordenado pelo Ministério da Educação, com o envolvimento da SETurismo/TP, SECultura; ANQEP; Instituto da Juventude; Movijovem e DGEST. O programa de mobilidade foi realizado entre alunos da Escola do Douro-Lamego e a escola D.Pedro V de Lisboa
- Consolidou-se a implementação da Plataforma Hosco, que permitiu o desenho da rede Alumni da rede escolar, estabelecendo a interação direta entre os alunos e uma vasta rede de empregadores a nível nacional e internacional
- Foi realizada a 3ª edição do Tourism Creative Factory (Formação e empreendedorismo) para capacitar ex-alunos que pretendam criar o seu próprio negócio, através da execução de um plano de formação, seleção dos melhores projetos, monitorização, plano de comunicação e realização de um concurso de ideias de negócio. Em 2019 este projeto teve duas edições (summer/winter), envolvendo 30 projetos finalistas em cada edição
- Foi concluído e apresentado publicamente em Évora, o projeto Europeu Erasmus + Professional SMEs in tourism – transnational development of skills acquisition, tendo sido entregue o relatório final à Agência Nacional Dinamarquesa
- Apoiámos a realização da 2ª Bolsa de Empregabilidade, que envolveu cerca de 80 empresas e mais de 600 alunos da rede escolar do Turismo de Portugal
- Realizaram-se as Jornadas de Empreendedorismo nas 12 Escolas da rede, tendo sido identificados 12 projetos finalistas

No Eixo 3, Captação e Formação de Profissionais para o Turismo, a atividade da DFR consubstanciou-se no seguinte:

1. Capacitar os profissionais para novas áreas de negócio e novos produtos emergente

- Foi elaborado um Diagnóstico de Necessidades de Formação Contínua para o Turismo, através da realização de 22 reuniões de focus-group nacionais e regionais com stakeholders do turismo, emprego, educação, formação; parceiros sociais, associações empresariais e profissionais; Autarquias, CIM, ERT, contando com a participação de 114 entidades e empresas
- Conceção do Catálogo de Formação Contínua/Plano e Formação Executiva, com 60 ofertas formativas/cursos, organizados por 8 áreas profissionais: Soft Skills; Turismo; Hotelaria; Gestão; F&B; Formação de Formadores; Línguas e Senior Tourism Academy
- Foi assinado um protocolo de cooperação com o Instituto de Emprego e Formação Profissional no âmbito do qual se realizaram um conjunto de projetos, nomeadamente reuniões de Articulação Regional TP/IEFP, tendo sido realizadas 4 reuniões, criação e desenvolvimento do Projeto "Faz Check-in no Turismo, através de 3 itinerários de Formação para Apoio à Gestão Hoteleira e Restauração; Alojamento e Alimentos e Bebidas envolvendo 59 participantes
- Foi desenvolvido o Projeto REFUTUR – Capacitação em Turismo para Refugiados e Migrantes, um programa em parceria com o Alto Comissariado para as Migrações, tendo por missão qualificar os refugiados e migrantes com competências profissionais que os habilitem a trabalhar em empresas do turismo, nas vertentes de restauração ou alojamento. Foram realizadas 3 edições, envolvendo cerca de 60 participantes
- Foi desenvolvido o Projeto Quality – Formação em Gestão do Alojamento Local, em parceria com AHRESP, visando desenvolver competências e estratégias na intervenção dos participantes aos novos contextos empreendedores, legais, socioeconómicos do mercado turístico e hoteleiro nacional, nomeadamente do emergente crescimento do alojamento local. Realizaram-se 11 ações envolvendo cerca de 200 participantes.
- Foi desenvolvido o programa de capacitação Caminhos da Fé (Herança Judaica e Culto Mariano) envolvendo 70 participantes, tendo o mesmo evoluído para o Programa Caminhos da Fé (Herança Judaica e Culto Mariano)
- Foi desenvolvido um projeto de formação na área do Revenue Management, envolvendo 150 participantes

- Foi desenhado e desenvolvido o Programa BEST Business Education for Smart Tourism, de Capacitação de Empresários, tendo sido desenvolvidas desenvolvimento de 51 ações que envolveram 1.200 participantes
- Formação Hotel Caloura nos Açores – capacitação dos colaboradores do Hotel nas áreas de Housekeeping, cozinha, bar, restaurante e vinhos

2. Divulgar e Comunicar - Aumentar a notoriedade e o reconhecimento social das profissões do Turismo

- Iniciou-se a preparação da campanha de valorização das profissões O Turismo precisa de Ti envolvendo os parceiros do projeto (POCH, IEFP) tendo sido realizado o primeiro draft da campanha, que foi apresentada à comissão Nacional de Formação para o Turismo
- Foi dinamizado um Roadshow Nacional do Projeto - Turismo, a tua oportunidade - com a realização das atividades 12h e 24 h de Turismo
- Participámos em 12 concursos profissionais internacionais, envolvendo 30 alunos e obtivemos 7 medalhas (2 ouro, 2 prata e 3 de bronze)
- A nível nacional promovemos os Concursos InterEscolas envolvendo as 12 escolas da rede escolar do Turismo de Portugal e 5 escolas convidadas, envolvendo 140 alunos

No Eixo 4 - Capacitação de Formadores, foram desenvolvidos projetos de formação de formadores nas áreas técnica e pedagógica que contribuam para elevar as competências, tendo sido realizadas 3 ações de capacitação de formadores para a implementação de currículos/referenciais de formação, nas escolas de Porto, Lisboa e Faro, envolvendo cerca de 80 formadores das 12 Escolas, 5 MasterClass para Formadores, envolvendo 80 formadores das EHT. Realizou-se, ainda, a 7ª edição da Academia de Formadores, envolvendo 150 formadores nacionais e incluindo ainda Formadores de Cabo Verde, São Tomé, Angola, e Moçambique e, por fim, foram entregues os Prémios Hospitality Education Awards, em colaboração com a ANESPO, IEFT, OMT e Associação Fórum XXI.

No âmbito da Qualidade e Certificação da Formação (Eixo 5), cujo objetivo passa por contribuir para a elevação dos níveis de escolaridade e de qualificação dos adultos do setor do turismo, foi desenvolvido o processo para a obtenção da Certificação da OMT em 3 cursos do Turismo de Portugal, a saber, Gestão e Produção de Cozinha, Gestão de Restauração e Bebidas e Gestão de Turismo e foi instruída a candidatura para a criação do Centro Qualifica a funcionar na Escola de Hotelaria e Turismo de Coimbra, vocacionado para a qualificação de adultos do setor do turismo com o objetivo de melhorar os níveis de educação e formação e a melhoria da empregabilidade.

Foram, ainda, certificados 96 Profissionais de Banca de Casinos (profissão regulamentada), e realizadas 5 provas de avaliação final em Casinos

No Eixo 6 - Internacionalização da Formação e tendo em vista aumentar a visibilidade e projeção internacional da Formação Turística em Portugal, foram realizadas 10 ações de promoção internacional sob a designação Study Tourism in Portugal, nomeadamente ações na Irlanda, na Índia, na China, em Macau, em Cabo verde, no Brasil e no Panamá.

Reforçámos a oferta de Summer Schools temáticas, tendo sido criadas 4 ofertas complementares nas escolas de Douro-Lamego, Coimbra, Setúbal e Algarve, foi assegurada a participação na Feira de Turismo de São Paulo e foi realizado o programa de estágios internacionais (Bolsa Erasmus+ Bolsa Turismo de Portugal), envolvendo 56 alunos.

Foi, ainda, assegurada a participação no Congresso da AEHT com 11 alunos e 6 dirigentes e professores, e no Congresso da EURODHIP com 2 alunos e 2 dirigente e professores.

Por fim, no Eixo 7 - Estudos, Dados e Projetos de investigação, pretendeu-se criar instrumentos diagnósticos que contribuam para conhecer as tendências do turismo, as necessidades de qualificação e as ofertas emergentes e desenvolver estudos que contribuam para conhecer os perfis de alunos e determinar a inserção profissional dos jovens. Destaca-se neste âmbito:

- Criação da Comissão Nacional de Formação e realização a sua 1ª reunião
- Realização do estudo de inserção e de percurso profissional relativo ao ano 2018, tendo-se registado os seguintes resultados:

- Taxa de Atividade de 94% (72% encontram-se Empregados, 22% prosseguiram estudos e 6% estão desempregados)
- Do total de alunos empregados:
 - 87,0% desenvolvem atividade no setor do turismo
 - 89,4% ficaram colocados no mercado de trabalho em menos de 3 meses
 - 79,2% dos alunos empregados, exerce funções relacionadas com a formação
 - 18,6% ficaram colocados no local de estágio
 - 7,2% encontram-se a trabalhar fora de Portugal
- Foi realizado o Estudo do Perfil do Aluno do Turismo de Portugal, com os seguintes resultados: no ano letivo de 2019-2020, registaram-se na rede de escolas do Turismo de Portugal 2.208 candidatos, dos quais 68,6% matricularam-se (1.514); 53,3% eram do sexo masculino e 72% corresponderam a candidatos aos cursos de nível 5

3.1.8 Internacionalização

Direção/Departamento Internacionalização

Um primeiro domínio da atividade do Departamento de Internacionalização traduz-se no acompanhamento e capacitação Equipas de Turismo nos mercados externos (EdT's), tendo sido efetuada a monitorização do funcionamento da rede externa, a articulação da atividade das EdT's com as estruturas da AICEP e MNE, a coordenação de ações de planeamento e definição de objetivos estratégicos para os Mercados Externos (TP; Edt's; stakeholders) e, ainda a realização de uma ação de formação para todos os colaboradores das EdT's e as diversas áreas operacionais do TP.

Foi elaborada uma newsletter semanal destinada às EdTs, com informação do setor (Brexit; Investimento; Alojamento/hotelaria; estatísticas; Operadores/aviação; ...) e foi coordenado o programa INOV Contacto na área do Turismo.

Ainda no domínio internacional, foi assegurada a manutenção e atualização do site Living in Portugal.

A DINT tem, ainda, como competência a cooperação internacional, representando os interesses de Portugal e do setor do turismo no relacionamento bilateral, multilateral e nas organizações internacionais.

No campo da cooperação bilateral, destacam-se as seguintes atividades:

- Cimeiras – Acompanhamento e preparação da área de Turismo nas Cimeiras com: Cabo Verde e Moçambique;
- Comissões Mistas – Acompanhamento e preparação da componente de Turismo nas Com. Mistas com: EAU e Angola;
- Visitas Oficiais – Colaboração na organização das visitas oficiais a Portugal de Ministros de Turismo / Sec Est Turismo: Áustria, S. Tomé e Príncipe, Angola, Cabo Verde, Argentina; Sec Est Cultura de Macau e do Governador do Estado da Bahia e o Governador do Estado do Rio de Janeiro;
- Reuniões bilaterais com ministros e secretários de estado do turismo de Espanha, Angola, Cabo Verde, Paraguai, Marrocos, Argentina, Espanha, África do Sul, Brasil e Uruguai.

- Ações de Cooperação – organização de diversas ações de cooperação e de formação nas áreas de competência do Turismo de Portugal – Angola, Moçambique, Marrocos e Paraguai; (6 ações)
- Missões – organização e acompanhamento de missões da SET a Espanha, Israel, Africa do Sul, Moçambique, Alemanha, Cabo Verde e Costa do Marfim;
- Instrumentos jurídicos assinados: Plano Ação Paraguai, Plano Ação Cabo Verde, Plano Ação TP/ INOTUR Moçambique, MoU TP /Setur do Estado Bahia para implementação REVIVE, MoU TP /RAEM Macau no âmbito da formação, MoU ME/ Min Cultura Moçambique para implementação REVIVE, MoU TP / Innovate Israel no âmbito da cooperação na área da Inovação e Tecnologias, Protocolo de Cooperação ME / Min Turismo da Costa Marfim no âmbito da formação, Acordo de Cooperação TP / Georgia, Protocolo Cooperação TP/ SE Tur Bahia/ Univ. do Estado Bahia, Protocolo de Cooperação ME / MTurismo e Transportes Cabo Verde, para implementação do REVIVE (11 inst coop)
- Elaboração dos contributos na área do turismo para atividade de coordenação da DGAE/ME para dossiers e agendas oficiais, visitas oficiais do PR e PM e visitas oficiais a Portugal de representantes internacionais;
- Acompanhamento das reuniões da rede CIPE – Coordenação Interministerial - D. Geral Política Externa / MNE
- Articulação com DGAE e com MNE de todos os instrumentos jurídicos internacionais negociados pelo Turismo de Portugal nas suas diversas vertentes;

No domínio da cooperação internacional multilateral, destaca-se:

Organização	Ações
OMT/UNWTO	<ul style="list-style-type: none"> - Organização do Mayors Forum for Sustainable Urban Tourism, em Lisboa; - Organização da Masterclass "Grow with Google", em Lisboa; - Preparação da candidatura de Portugal a membro do C Executivo (2020-2023); - Candidatura de Portugal à Global Conference on Wine Tourism (2020); - Negociação e preparação do processo de aprovação da UNWTO Convention on Tourism Ethics" - Participação no 64º CEU – Comité Regional da Europa; - Participação no 110º Conselho Executivo; - Participação no 111º Conselho Executivo; - Participação na 23ª AG; - Participação no High Level Dialogue on Digital Skills in Tourism; - Participação na IV UNWTO Global Conference on Wine Summit;

	<ul style="list-style-type: none"> - Participação na ICAO/UNWTO Ministerial Conference on Air Transport and Tourism in Africa (C. Verde); - Lançamento do TIA – Tourism International Academy, no Estoril - Apoio à Tourism Startup Competition; - Participação em workshops, webinars e sessões temáticas;
	<p>CPLP:</p> <p>Projeto de Cooperação no domínio do Turismo no contexto da CPLP – PECTUR (2018/2020):</p> <ul style="list-style-type: none"> - Reunião Extraordinária de Pontos Focais de Turismo da CPLP, em Lisboa - Reunião Extraordinária de Ministros de Turismo da CPLP, em Lisboa - II Fórum de Negócios e Investimentos no Espaço CPLP, em Lisboa - Reunião de Pontos Focais de Turismo da CPLP, em C. Verde - X Reunião de Ministros de Turismo da CPLP, em C. Verde - ALA+T - Ação de capacitação de dirigentes e técnicos dos ministérios de Turismo dos países a CPLP, em Lisboa; - Ação de capacitação de formadores dos países da CPLP, em Lisboa; - Ação de capacitação em marketing digital, dirigida a dirigentes e técnicos, em Lisboa
WTTTC	<ul style="list-style-type: none"> - Participação na High Level Meeting, em Madrid; - Reunião bilateral entre SET e SG da WTTTC;
ETC	<ul style="list-style-type: none"> - Participação na Annual Meeting; - Participação e acompanhamento dos grupos de trabalho MIG – Market Intelligence Group e MKG – Marketing Intelligence Group;
IBEROAMERICANA	<ul style="list-style-type: none"> - Acompanhamento da agenda de turismo na Iberoamericana - Participação da SET na XXII Conferencia Ibero-americana de Ministros de Economia e Turismo;
FORUM MACAU	<ul style="list-style-type: none"> - coordenação da participação portuguesa em diversos eventos organizados pelo Fórum Macau;
ALIANÇA PACIFICO	<ul style="list-style-type: none"> - apresentação de MoU TP/ Aliança Pacifico no âmbito da formação turística;

Em termos do acompanhamento da atividade da União Europeia, foram acompanhados diversos dossiês em discussão nas instituições comunitárias:

- Coordenação e articulação com DGAE e REPER da posição do setor do turismo na negociação de legislação europeia relevante - Regulamento Plataforma P2Business; Diretiva da reutilização da água e Plano de ação para a economia circular;
- Divulgação de informação relevante junto das associações e stakeholders do setor;

- Preparação para a Presidência Portuguesa 2021 - participação em ações de formação desenvolvidas pelo MNE e desenvolvimento de ações de capacitação e sensibilização interna;
- Participação nas Conclusões do Conselho sobre Turismo, durante a Presidência da Roménia (Grupo de Trabalho de Competitividade e Crescimento);
- Participação na Reunião de Ministros de Turismo;
- Participação na Reunião de Diretores Gerais de Turismo;
- Participação no Fórum Europeu de Turismo;
- Participação nas diversas ações/reuniões TAC (Tourism Advisory Committee)
- Brexit: monitorização da implementação das medidas do turismo, no âmbito do plano de contingência

Finalmente, a DINT assegurou a representação do Turismo de Portugal em dois grupos de trabalho junto de Estruturas de Missão - Portugal IN (ARI / Vistos – agilização / simplificação dos processos de tramitação de vistos) e Portugal Maior (criação de plataforma para promoção e divulgação da música portuguesa).

3.1.9 Recursos Humanos

Direção/Departamento
Recursos Humanos

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 de várias atividades desenvolvidas, das quais se destacam:

- Café com o Presidente;
- Workshops de partilha de conhecimento e colaboração e sessões várias da Academia Turismo de Portugal e Indoors Academy, esta última em colaboração com a Direção de Formação e a rede de escolas de hotelaria e turismo;
- Sorteio de bilhetes de acesso a espetáculos e eventos culturais e de lazer
- Visitas guiadas a exposições, exclusivas para os colaboradores do instituto
- Atividades em férias para os filhos dos trabalhadores
- Encontro anual de colaboradores, com o desenvolvimento de uma atividade de responsabilidade social e sustentabilidade, visando a eliminação do plástico nos oceanos através da recolha de resíduos, numa praia de acesso limitado ao público, na zona do Montijo
- Encontro de Natal

Tendo como objetivo central melhorar a qualidade de vida no trabalho e proporcionar bem-estar permanente no Turismo de Portugal, foram realizadas várias ações de promoção da saúde e bem-estar junto dos colaboradores da sede e escolas de hotelaria e turismo ao longo do ano, inseridas no Programa anual de Saúde e Bem-Estar do organismo.

No que se refere à formação dos quadros do organismo, em execução do Plano de Formação previsto para 2019, realizaram-se as 106 ações de formação, considerando a formação interna e externa ministrada, num total de 11.807 horas de formação, as quais abrangeram cerca 386 trabalhadores e que representaram um total de 670 participações/formandos e uma taxa de trabalhadores abrangidos de 60%.

Foram concedidos, pelo instituto, 21 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 consequente agilização dos serviços.

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 6.ª edição desse Programa, para a seleção de 1 estagiário que realizou, no ano 2019, 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 20 estágios internacionais a realizar no setor do Turismo. Nesta 8ª edição do Programa INOV Contacto em colaboração com o Turismo de Portugal, os estagiários foram colocados em Equipas de Turismo do Turismo de Portugal e em empresas do setor do Turismo com operações no estrangeiro.

Relativamente a novos desafios de gestão de recursos humanos no Turismo de Portugal, no ano de 2019 foi dada sequência, em conjunto com a Direção de Gestão do Conhecimento, à candidatura SAMA aprovada para o projeto Transformação Digital do Turismo de Portugal. Trata-se de um projeto que consubstancia um programa estruturado e sustentado de inovação e digitalização dos serviços do Turismo de Portugal e de capacitação e partilha de conhecimento neste âmbito por parte do capital humano do instituto, com o objetivo central de transformar o Turismo de Portugal num organismo mais ágil, mais simples, mais próximo dos nossos colaboradores e dos nossos stakeholders.

O projeto foi lançado em setembro de 2018, com o desenvolvimento de um questionário de diagnóstico a todos os colaboradores do instituto, através do qual resultou a identificação de 11 iniciativas chave a concretizar no âmbito deste projeto, relacionadas com a gestão do cliente, a comunicação interna, a capacitação e formação em ferramentas digitais, a simplificação e agilização de processos e procedimentos com recursos aos sistemas de informação da gestão documental e

arquivo digital. No ano 2019, 9 das 12 atividades da candidatura SAMA calendarizadas para esse ano foram assim implementadas

Ainda no âmbito deste projeto, foi necessariamente dado especial enfoque à formação em competências digitais, com a implementação, em 2019, de várias ações de formação em Powerusers Office 365, Poweruser Q2, Storyline, entre outras.

Como impacto de todo o leque de atividades implementadas nas iniciativas desenvolvidas é possível identificar, ao longo de 2019, uma significativa redução da utilização do papel em todas as áreas do instituto, com o claro aumento da maior utilização das ferramentas digitais transversais e setoriais e de novas ferramentas colaborativas, tais como Teams, Google forms, Google Drive, Onedrive, PowerBI.

Várias áreas passaram igualmente a introduzir novas ferramentas de comunicação da sua atividade, com a criação de tutoriais e vídeos de partilha de conhecimento. Foi ainda possível dinamizar mecanismos para uma comunicação interna mais estruturada e eficaz, com o consequente aumento do conhecimento interno e partilha de informação através da criação de novos templates de comunicação, utilização de novos canais nos serviços centrais do instituto (plasmas nos elevadores), alinhamento de temas a divulgar, criação de uma agenda com partilha de iniciativas internas e externas programadas, divulgação trimestral de infografia das iniciativas internas realizadas.

Igualmente impactante em termos de transformação organizacional é ainda de salientar a dinamização de atividades regulares de maior cooperação e colaboração entre os serviços territorialmente desconcentrados, com ações de capacitação e trabalho desenvolvidas na sede, envolvendo vários colaboradores das unidades orgânicas dos serviços centrais, da rede de escolas de hotelaria e turismo e das Equipas de Turismo no estrangeiro.

Uma das iniciativas nucleares do projeto da Transformação Digital corporizou-se, no ano de 2019 no lançamento do Digital Acceleration Lab _ human experiece (DAL_he), espaço dinamizado com o propósito de gerar inovação no Turismo de Portugal, através de uma incubadora de projetos e iniciativas internos, em parceria com outros organismos da Administração Pública e entidades e parceiros externos, tendo como missão disseminar a inovação e a simplificação de processos no Turismo de Portugal,

fornecendo as soluções mais adequadas às necessidades do Instituto e às dos seus parceiros do setor público e privado.

Ao longo do ano 2019, foram assim desenvolvidas, neste espaço, 16 sessões de partilha de experiências e boas praticas de inovação e transformação e sessões de cocriação de soluções de inovação na abordagem a problemas, as quais contaram com um total de 336 participação, com a presença de 15 oradores externos e 3 oradores internos, o que permitiu a construção de sessões de trabalho geradoras de ideias e de soluções inovadoras, capacitando os trabalhadores para a promoção de uma cultura de inovação e induzindo uma cultura de uma maior cooperação entre as áreas em projetos multidisciplinares, também através de uma rede de Embaixadores para o Digital designados como os dinamizadores desta nova realidade organizacional em cada uma das unidades orgânicas do instituto.

3.1.11 Jurídica

Direção/Departamento
Jurídica

A atividade da Direção Jurídica no ano de 2019, em geral, manteve os traços advenientes do alargamento de competências realizado no ano anterior.

Duas notas justificam menção especial.

Por um lado, assistiu-se a uma significativa redução da equipa de juristas, tendo abandonado o Instituto 4 efetivos (1 jurista da equipa específica da contratação pública e 3 juristas da equipa de apoio jurídico geral).

Por outro lado, registou-se uma alteração do âmbito dos efeitos da declaração de utilidade turística, a qual deixou de constituir pressuposto da obtenção de benefícios fiscais, alteração esta que não teve o impacto inicialmente admitido no volume de trabalho da equipa da utilidade turística, mas se crê que se traduzirá, ao longo dos anos, na redução dos requerimentos de emissão da declaração.

3.1.12 Comunicação

Direção/Departamento
Comunicação e Informação

O Departamento de Comunicação, a quem compete definir a estratégia de comunicação e imagem institucional e assegurar a sua gestão, tem, em consequência, uma função instrumental múltipla, enquanto estrutura transversal à organização, atuando em diversas áreas.

No que toca à comunicação institucional - assegurando a gestão das ferramentas de comunicação institucional adequadas aos vários públicos, criando e publicando conteúdos informativos de forma articulada e adequada aos destinatários e canais, dando, também, a conhecer aos meios de comunicação social o trabalho realizado pelo Turismo de Portugal (TdP) nas várias vertentes. Esta área de atuação, que tem como principal objetivo divulgar as atividades e serviços do TdP e outras relevantes para o Turismo, também visa promover a visibilidade e notoriedade do Turismo de Portugal junto dos seus públicos.

Paralelamente, a gestão da imagem e comunicação institucional é, também, suportada pela organização de ações específicas (e de apoio à estrutura) no domínio das Relações Públicas institucionais.

Relativamente à comunicação interna - seja pela produção/edição de conteúdos e sua divulgação interna nos canais e suportes existentes, seja implementando ações concretas (em articulação com outras áreas do TdP, nomeadamente a DRH), visa-se a criação de uma cultura e identidade comuns e a disseminação on-time de informação sobre o TdP e sobre Turismo, relevante para os colaboradores.

O Portal Institucional e o Portal Business são os pilares fundamentais da comunicação institucional. Em 2019, foram criados 4.397 novos conteúdos (incluindo páginas, documentos e imagens) para estes suportes/meios. Salienta-se que durante este período foi disponibilizado quer o novo portal institucional e o novo portal business, quer o sistema de pesquisa. Este projeto guarda também 7 subprojectos com ele correlacionados. Os dois portais contabilizaram entre março (mês da sua disponibilização efetiva) e dezembro de 2019 um total de 699.159 sessões, o que representou uma subida de 12,9% e 1.716.429 visualizações, o que representou um

acréscimo de 11,6% (relativamente aos períodos de março a dezembro). Os dois portais registaram um total de 46.903 consultas ao Sistema de pesquisa.

A gestão das Redes sociais do Turismo de Portugal está integrada na comunicação institucional. Em 2019, a página de Facebook do TdP registou 9.188 novos gostos. A página do Twitter contabilizou 5.491 novos seguidores. Para estas duas redes foram produzidos e publicados 393 conteúdos em 2019. A Company Page do LinkedIn que registou 15.146 novos seguidores, disponibilizou, em 2019, 215 conteúdos. O canal Youtube do Turismo de Portugal disponibilizou 36 novos vídeos, totalizando 35.677 visualizações.

O relacionamento com os Meios de comunicação social, constituindo-se o Turismo de Portugal como principal fonte de informação. Para tal, foram produzidos 70 press releases e 22 “notas breves” que deram origem à publicação de 4.418 notícias nos meios de comunicação nacionais, generalistas e do setor, representando um Advertising Added Value (AAV) de 20.260.991,90 Euros.

As Relações públicas institucionais em 2019 traduziram-se na organização, apoio e logística de eventos organizados pelo Turismo de Portugal, em apresentações institucionais e acompanhamento de entidades externas nacionais e internacionais, num total de 51 iniciativas.

Relativamente à comunicação interna, em 2019 foram criados 454 novos conteúdos para a Intranet. Em dezembro de 2019, iniciou-se o planeamento de conteúdos para os Plasmas dos Elevadores, constituindo-se este como um novo canal de comunicação interna, que contará, a partir de 2019, com conteúdos desenvolvidos especificamente para esta plataforma, embora alinhados e sincronizados com os restantes canais de comunicação interna.

3.1.13 Serviço de Regulação e Inspeção de Jogos

Direção/Departamento
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 hípicas, 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

1. Jogo de base territorial

Com referência a 31 de dezembro de 2019, relativamente à exploração de jogos de fortuna ou azar em casinos, encontram-se em exploração 12 casinos: Estoril; Lisboa; Troia; Madeira; Praia da Rocha; Vilamoura; Monte Gordo; Espinho; Figueira da Foz; Póvoa de Varzim, Chaves e São Miguel - Açores, para além de 1 sala de máquinas automáticas na ilha Terceira – Açores.

Quanto aos bingos fora dos casinos, no final de 2019, encontram-se 14 salas de bingo em exploração: Coimbra; Almada; Surpresa Secreta (Amora); Boavista; Belenenses; Benfica; Koala; Nazaré; Odivelas; Olhanense; Panda; Setúbal, Trindade e Ilustrinédito (Amadora).

Para além destas salas de jogo do bingo, existe 1 sala em exploração no casino de Espinho.

No âmbito das atividades de fiscalização e inspeção, resultou um controlo de volume de jogo na ordem dos € 1.638.415.808,00, correspondendo € 1.581.600.578,00 ao volume do jogo praticado em casinos, e € 56.815.230,00 ao volume de jogo praticado nas salas de jogo do bingo fora dos casinos, que gerou uma receita bruta de € 339.191.622,09, correspondendo € 319.306.291,67 aos casinos, e € 19.885.330,42 às salas de jogo do bingo.

O SRIJ, enquanto entidade liquidadora de impostos e contrapartidas aplicáveis em matéria de jogo, foi responsável pela fiscalização de € 171.517.239,58, dos quais, nos termos legais, foram entregues diretamente nos cofres do Estado: € 28.707.974,37, ao Fundo de Fomento Cultural: € 2.668.600,77, à Câmara Municipal da Figueira da Foz: € 84.413,92, à Câmara Municipal da Póvoa de Varzim, a título de compensação dos eventuais prejuízos com a exploração do conjunto de piscinas afeto à concessão do casino da Póvoa: € 191.871,65, à Infratróia: € 293.075,28 e às Misericórdias locais: € 152.085,55, relativos a importâncias ou fichas encontradas no chão, deixadas sobre as mesas, ou abandonadas no decurso da partida, e cujo dono não seja possível determinar.

O remanescente, no valor de € 139.419.218,44, foi entregue ao Turismo de Portugal, I.P. dos quais, nos termos legais, constitui receita própria o montante de € 68.657.312,43, e o restante, no montante de € 70.761.906,00, constitui receita consignada, cuja afetação é feita da seguinte forma:

Receita do Turismo de Portugal, I.P. consignada - 2019	
Obras de interesse para o Turismo	€ 28 623 621,34
Finalidades de interesse turístico	€ 30 504 623,29
Ações de formação turística	€ 3 681 331,44
Instituto Português do Desporto e Juventude	€ 2 026 884,75
Entidades Regionais de Turismo	€ 1 593 847,95
Subsídios a entidades de relevância social	€ 1 018 930,40
Requalificação ambiental (AMAT)	€ 323 702,88
Misericórdias Locais	€ 131,10
Fundo dos Pagadores de Banca	€ 2 988 832,86
TOTAL	€ 70 761 906,00

2. Jogo online

Durante o ano de 2019 a Comissão de Jogos emitiu cinco licenças: duas de Apostas Desportivas à Cota e três de Jogos de Fortuna ou Azar.

Para além destas, e de entre as muitas atividades desenvolvida pelo Serviço de Regulação e Inspeção de Jogos, pela sua relevância realçam-se as seguintes:

- Encontro das entidades reguladoras do jogo online de França, Alemanha, Reino Unido, Portugal e Espanha em Madrid, nos dias 8 e 9 de maio de 2019, onde foram discutidas e partilhadas experiências relativamente a temas relacionados com a estratégia comercial de envolvimento dos jogadores e de promoções na atividade do jogo online, as novas tendências de marketing, a conquista de novos jogadores através das redes sociais, o papel dos "influenciadores" e entidades afiliadas, bem como a relevância atual dos métodos tradicionais de publicidade.
- Encontro das entidades reguladoras do jogo online da Áustria, Espanha, França, Itália, Reino Unido e Portugal em Lisboa, nos dias 6 e 7 de novembro de 2019, onde foram discutidas e partilhadas experiências em matérias relacionadas com a proteção dos jogadores e o jogo responsável, o desenvolvimento de uma plataforma única de visualização do jogador e a influência da inteligência artificial no jogo online.

- Participação, em conjunto com a Information Management School da Universidade Nova de Lisboa, no âmbito da iniciativa Data Science da FCT, num projeto com o objetivo de utilizar software de inteligência artificial para mapear padrões na atividade de jogo online e de identificar ativamente a atividade ligada ao jogo aditivo.
- Obtenção da confirmação, por mais um ano, da certificação ISO 27001:2013, acreditada pelo IPAC, com especial incidência nas atividades relacionadas com a Gestão do Sistema de Monitorização do Jogo de Base Territorial e Online do SRIJ, sendo desta forma reconhecido o rigor do sistema de controlo da atividade de exploração e prática do jogo do Sistema de Gestão da Segurança de Informação (SGSI) do Serviço de Regulação e Inspeção de Jogos do Turismo de Portugal, I.P..

A atividade de jogos e apostas online gerou, em 2019, cerca de 215,4 milhões de euros de receita bruta, sendo que 107,1 milhões de euros foram da responsabilidade das entidades exploradoras de apostas desportivas à cota e 108,3 milhões de euros das entidades exploradoras de jogos de fortuna ou azar.

Em consequência a atividade de jogo online foram liquidados, em sede de IEJO, 96 287 069,17€, tendo sido distribuídos 81 440 548,38€ correspondentes a 24 234 742,38€ relativos ao remanescente do IEJO de 2018, cobrado em 2019, acrescidos de onze meses daquele imposto de 2019 (janeiro a novembro) no valor de 52 684 393,28€ e de 4 521 412,72€ de IEJO do mês de dezembro de 2018, também cobrado em 2019.

Relativamente à sua distribuição, os destinatários, de acordo com o DL n.º 66/2015, de 29 de abril, foram os seguintes:

Distribuição do IEJO em 2019	
Região Autónoma da Madeira	887 688,37 €
Região Autónoma dos Açores	852 166,11 €
Federações Desportivas, Liga de Futebol e Comité Olímpico de Portugal	22 808 512,20 €
Estado	3 069 234,63 €
Ministério do Trabalho, Solidariedade e Segurança Social	10 748 408,84 €
Ministério da Administração Interna	1 172 146,98 €
Ministério da Educação	4 621 480,27 €
Ministério da Saúde	5 447 080,15 €
<i>dos quais para o SICAD</i>	110 184,04 €
Turismo de Portugal, I.P.	31 808 814,54 €
Fundo de Fomento Cultural	295 016,31 €

Para a execução das suas atividades, no cumprimento da sua missão, o SRIJ contava, no final do ano 2019, com 96 Recursos Humanos e gastou, naquele ano, 6 044 140,71 € 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 de Informática	Total Geral
SRIJ	1		1			2
SRIJ/DERJ	1	5	1			7
SRIJ/DGPJ	1	4	1		2	8
SRIJ/DJOL	1	4	2			7
SRIJ/DPCJ	1	57	2	9		69
AIJCentro		7				7
AIJLisboa		13				13
AIJNorte		9	1			10
AIJSul		12				12
Póvoa Sta. Iria		8		7		15
Sede		8	1	2		11
SRIJ/DPCJ - EMPIJ		3				3
Total Geral	5	73	7	9	2	96

DESCRIÇÃO	2019
Remunerações certas e permanentes e abonos variáveis ou eventuais	3 855 799,34 €
Segurança social	806 084,15 €
Aquisição de bens e serviços	395 901,39 €
Transferências ASAE	536 880,00 €
Aquisição de Estudo USA	150 000,00 €
Investimentos	245 990,83 €
Pagamento Serviços IRN	3 000,00 €
Pagamento GREF	400,00 €
Transferência SGME	50 000,00 €
TOTAL	6 044 140,71 €

4. Recursos Humanos e Financeiros

4.1. Recursos Humanos

A gestão dos recursos humanos do instituto incidiu, em 2019, sobre um universo total 640 trabalhadores em exercício de funções a 31 de dezembro de 2019, nos serviços centrais e desconcentrados do Turismo de Portugal, I.P, acrescendo ainda 467 prestações de serviço referentes a formadores externos das escolas de hotelaria e turismo, tendo ocorrido, ao longo do ano, uma gestão técnica e administrativa de 181 entradas e 158 saídas de colaboradores, nestas se incluindo todas as alterações de carreira e categoria.

Efetivamente, e em sede de lançamento e conclusão de procedimento concursais, foram desenvolvidos 70 procedimentos concursais, dos quais 41 no âmbito do PREVPAP, tendo sido rececionadas 376 candidaturas. Foram ainda acompanhados e concluídos 21 períodos experimentais.

No âmbito dos processos de recrutamento por mobilidades, foram acompanhados 40 processos de recrutamento e de cessação de mobilidade, com a verificação de 22 admissões e 19 consolidações, das quais 4 se enquadram na modalidade de consolidação de mobilidade intercarreiras.

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 Jogo⁶, 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,

⁶ 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.

neste âmbito, entidade beneficiária de incentivos concedidos ao abrigo do POCH7, sendo as transferências, neste caso, operacionalizadas pelo IGFSE, enquanto organismo coordenador do programa.

No que respeita aos Recursos Financeiros importa ter presente que, no termos do artigo 4.º da Lei n.º 1-A/2020, de 19 de março, as entidades previstas nos n.ºs 1 e 2 do artigo 51.º da Lei de Organização e Processo do Tribunal de Contas (Lei n.º 97/98, de 26 de agosto), cuja aprovação de contas dependa de deliberação de um órgão colegial, podem remetê-las ao Tribunal de Contas até 30 de junho de 2020, em substituição do prazo referido no n.º 4 do artigo 52.º da mesma lei.

Assim sendo, o Turismo de Portugal apenas poderá apresentar dado sobre os seus recursos financeiros após 30 de junho, data em que se fará uma adenda ao QUAR.

5. 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 2019, aprovado por despacho do Secretário de Estado do Turismo de 21 de dezembro de 2019.

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

⁷ POCH - Programa Operacional Capital Humano

Online, pelo Decreto –Lei n.º 66/2015, de 29 de abril, foi alterada a lei orgânica do Turismo de Portugal, I. P., de modo 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.

As Deliberação do Conselho Diretivo n.º 535/2019 publicada no Diário da República, 2.ª série, de 26 de abril e n.º 2288/2015, de 28 de outubro, publicada no Diário da República, 2.ª série, de 17 de dezembro, vieram 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

No Quadro de Avaliação e Responsabilização (QUAR) de 2019 foram identificados os objetivos operacionais para os quais se construíram 32 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.

Assim, apresenta-se na tabela infra a expressão quantitativa do QUAR de 2019.

QUADRO DE AVALIAÇÃO E RESPONSABILIZAÇÃO - 2019

Versão: Aprovado pela SET em 30/09/2019

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: Promover a implementação e coordenação da ET 2027

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	30%
O1. (OE1) – Valorizar o Território										Peso	10%
INDICADORES	2017	2018	META 2019	Tolerância	Valor crítico	PESO	Semestre	RESULTADO	TAXA REALIZAÇÃO	CLASSIFICAÇÃO	
Ind. 1. N.º ações de estruturação de produtos para diversificação da oferta e valorização de recursos endógenos	n/a	7	5,0	1	7,0	10%		7	125%	Superou	
Ind. 2. n.º de empresas em plataformas de promoção de oferta turística segmentada	n/a	231	265,0	10	280,0	10%		308,0	172%	Superou	
Ind. 3. Redução do índice a sazonalidade (valor de referência: ET27)	-0,5	-0,6	-0,4	0,6	-2,0	10%		-0,4	100%	Atingiu	
Ind. 4. Taxa de crescimento do rendimento por quarto disponível (Rev Par)	4,4	4,5	2,0	1	4,0	10%		2,0	100%	Atingiu	
Ind.5. N.º de case studies de turismo inclusiv o produzidos	n/a	n/a	20,0	1	23,0	20%		23,0	125%	Superou	
Ind.6. Incremento do n.º de empresas que adotam medidas de gestão eficiente de resíduos, energia e água	62,0	63	65,0	1	67,0	10%		65,0	100%	Atingiu	
Ind.7. Número de empreendimentos turísticos classificados	249	189	150	5	190	10%		321	207%	Superou	
Ind.8. N.º de concursos lançados no âmbito do programa REVIVE	3	10	12	3	16	20%		10	100%	Atingiu	
O2. (OE1) – Promover a Economia										Peso	20%
INDICADORES	2017	2018	META 2019	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	85%	88%	85%	10%	98%	10%		85%	100%	Atingiu	
Ind. 10 - N.º de medidas implementadas de estímulo ao empreendedorismo em Turismo	2	10	18	2	21	15%		18	100%	Atingiu	
Ind.11 - Taxa de execução dos projetos apoiados no âmbito da Linha de Apoio à Valorização Turística do Interior	10%	27%	30%	5%	36%	25%		33%	100%	Atingiu	
Ind.12 - N.º de Startups de turismo participantes em programas desenvolvidos no âmbito do Foster Innovation in Tourism	n/a	343,00	350	5	360	50%		334	97%	Não atingiu	

O3 (OE1) - Promover a formação, o conhecimento e o emprego										Peso	20%
INDICADORES	2017	2018	META 2019	Tolerância	Valor crítico	PESO	Semestre	RESULTADO	TAXA REALIZAÇÃO	CLASSIFICAÇÃO	
Ind. 13- Taxa de atividade (empregabilidade + prosseguimento de estudos) dos alunos e das alunas das Escolas do Turismo	88%	90%	88%	2%	91%	25%		94%	150%	Superou	
Ind. 14 - N.º de postos de trabalho criados através do financiamento de projetos	2002	2848	2250	200	2500	25%		1580	77%	Não atingiu	
Ind. 15 -Incremento do número de ações de formação on job realizadas pelas Escolas de Turismo	351	417,00	500,00	25,00	530,00	50%		480	100%	Atingiu	
O4. (OE2) – Gerar Redes e Conectividade										Peso	20%
INDICADORES	2017	2018	META 2019	Tolerância	Valor crítico	PESO	Semestre	RESULTADO	TAXA REALIZAÇÃO	CLASSIFICAÇÃO	
Ind. 16- N.º de novas operações / reforço das existentes e campanhas conjuntas com parceiros para apoio à venda em mercados consolidados ou em novos mercados	n/a	n/a	30	10	41	40%		54	155%	Superou	
Ind. 17. Número de ações concretizadas para articulação com as Entidades Regionais de Turismo e Municípios para estruturação da oferta no interior	n/a	n/a	5	2	12	40%		5	100%	Atingiu	
Ind. 18. N.º de ações e/ou sessões de divulgação do Programa de Ação do Enoturismo	N/a	N/a	8	3	12	20%		5	100%	Atingiu	
O5. (OE1) – Projetar Portugal										Peso	20%
INDICADORES	2017	2018	META 2019	Tolerância	Valor crítico	PESO	Semestre	RESULTADO	TAXA REALIZAÇÃO	CLASSIFICAÇÃO	
Ind. 19- N.º de congressos e eventos internacionais captados	61	91	80	5	87	20%		142	321%	Superou	
Ind. 20- N.º de presenças em eventos/feiras para internacionalização de Portugal enquanto destino turístico	13	15	13	1	17	20%		18	131%	Superou	
Ind. 21- N.º de empresas inscritas para integrarem a presença do Turismo de Portugal em certames internacionais	428	380	500	20	521	15%		537	144%	Superou	
Ind. 22- N.º de empresas participantes nos workshops promocionais de Portugal enquanto destino turístico	12	15	70	2	78	15%		104	206%	Superou	
Ind. 23 - N.º de ações de cooperação internacional concretizadas	4	8	9	1	11	20%		11	125%	Superou	
Ind. 24. N.º de ações de formação no âmbito de projetos internacionais	n/a	n/a	10	1	12	10%		11	100%	Atingiu	
O6. (OE2) – Promover a gestão da informação na atividade de regulação e inspeção do Jogo										Peso	10%
INDICADORES	2017	2018	META 2019	Tolerância	Valor crítico	PESO	Semestre	RESULTADO	TAXA REALIZAÇÃO	CLASSIFICAÇÃO	
Ind.25 -Construção de dashboard's no âmbito da monitorização do Jogo Online: 1) Indicadores alarmísticos e de alerta; 2) Monitorização da atividade do Jogo Online (apostas, receta bruta e IEO)	n/a	n/a	2	1	4	100%		2	100%	Atingiu	
Eficiência										Ponderação	30%
O7. (OE3) — Gestão eficiente e responsável										Peso	50%
INDICADORES	2017	2018	META 2019	Tolerância	Valor crítico	PESO	Semestre	RESULTADO	TAXA REALIZAÇÃO	CLASSIFICAÇÃO	
Ind.26. Taxa de deferimento dos pedidos de horário de trabalho conciliadores da vida profissional com vida pessoal e familiar	n/a	n/a	95%	2%	100%	50%		100%	125%	Superou	
Ind.27. Taxa de implementação das iniciativas aprovadas para o 1.º ciclo do projeto de Transformação Digital	n/a	13%	60%	5%	70%	25%		60%	100%	Atingiu	
Ind.28. Percentagem de redução de impressões de papel	n/a	13%	10%	2%	13%	25%		10%	100%	Atingiu	
O8. (OE3) — Garantir a operacionalização atempada dos atos a que se refere o n.º 2 do art.º 16 da LOE										Peso	50%
INDICADORES	2017	2018	META 2019	Tolerância	Valor crítico	PESO	Semestre	RESULTADO	TAXA REALIZAÇÃO	CLASSIFICAÇÃO	
Ind.29- Percentagem de trabalhadores com processamento da valorização remuneratória no mês seguinte ao termo do seu processo de avaliação de desempenho	n/a	n/a	90%	5%	100%	100%		100,00%	125%	Superou	

Qualidade										Ponderação	40%
O9. (OE3) – Promover o acesso à formação profissional										Peso	50%
INDICADORES	2017	2018	META 2019	Tolerância	Valor crítico	PESO	Semestre	RESULTADO	TAXA REALIZAÇÃO	CLASSIFICAÇÃO	
Ind 30. Taxa de dirigentes e trabalhadores abrangidos por ações de formação profissional	42%	43%	33%	4%	38%	100%		60%	235%	Superou	

O10 (OE1) – Reduzir os custos de contexto, simplificar e desburocratizar no interface com os/as clientes										Peso	50%
INDICADORES	2017	2018	META 2019	Tolerância	Valor crítico	PESO	Semestre	RESULTADO	TAXA REALIZAÇÃO	CLASSIFICAÇÃO	
Ind 31. Tempo médio de resposta (em dias úteis) para a apreciação de processos para a realização de operações urbanísticas relativos a empreendimentos turísticos	10	14	16	1	14	50%		16	100%	Atingiu	
Ind 32 - N.º de novos serviços a implementar no âmbito da implementação do novo Portal	n/a	4	2	1	4	50%		2	100%	Atingiu	

Objetivos Relevantes: 5, 7, 8, 9, 10

JUSTIFICAÇÃO DO VALOR CRÍTICO

IND 1 a IND 10 - VC proposto corresponde à superação do objetivo de crescimento da Estratégia Turismo 2027

IND 11 a IND 25 - VC proposto constitui um resultado de excelência em alinhamento com os objetivos da Estratégia Turismo 2027

IND 26 a IND 33- VC proposto constitui um resultado de excelência no âmbito do funcionamento interno do instituto

Recursos Humanos

DESIGNAÇÃO	PONTUAÇÃO	EFEATIVOS PLANEADOS	PONTOS PLANEADOS	EFEATIVOS EXISTENTES 31 DE DEZEMBRO	Desvio
Dirigentes - Direção Superior	20	4	80	4	0
a) Dirigentes - Direção intermédia e chefes de equipa	16	75	1200	58	-17
b) Técnico Superior - (inclui especialistas de informática)	12	270	3240	238	-32
Coordenador Técnico - (inclui chefes de secção)	9	2	18	2	0
c) Assistente Técnico - (inclui técnicos de informática)	8	117	936	113	-4
d) Assistente operacional	5	52	260	48	-4
e) Inspetor	12	84	1008	74	-10
f) Subsistente	8	10	80	11	1
g) Professor	12	47	564	92	45
Total		661	7386	640	-21

Justificação desvios RH

Os efetivos planeados correspondem ao ano de 2019, por lapso no QUAR foram apresentados os números de efetivos de 2018 o que agora se corrige.

- O desvio negativo deve-se à alteração orgânica relativa reestruturação das Escolas de Hotelaria e Turismo, nas quais deixaram de existir os lugares de dirigente referentes a Coordenador de Área Técnica e Coordenador de Área de Formação (12 postos); Os lugares de Chefe de Equipa Multidisciplinar planeados não foram totalmente criados/ocupados ficando 2 vagos; 1 lugar de Diretor Coordenador ficou vago; 2 lugares de Diretor ficaram vagos
- b) Não conclusão em 2019 da integração planeada referente aos concursos de ex-PREVPAP (14 postos); 18 postos planeados de mobilidade não concluídos
- c) Alterações de carreira por via concursal e mobilidade intercarreiras
- d) Alterações de carreira por via concursal e mobilidade intercarreiras
- e) Concursos planeados para Inspetores não concluídos em 2019
- f) Fim de comissão de serviço como Coordenador de Área Técnica e regresso à categoria de origem
- g) Os 45 docentes que superam os planeados justificam-se por recurso à contratação via concursos do M.Educação; os docentes que estavam como formadores externos passaram a figurar como Professores

Recursos Financeiros

DESIGNAÇÃO	PLANEADOS	AJUSTADOS	EXECUTADOS	DESVIO
Orçamento de funcionamento	308 768 966	313 865 485	121 625 816	192 239 669
Despesas c/Pessoal	22 947 600	22 947 600	10 478 246	12 469 354
Aquisições de Bens e Serviços	33 708 857	30 898 014	7 449 515	23 448 499
Outras despesas correntes	103 597 170	110 258 431	48 464 919	61 793 512
Outros	6 297 423	1 493 733	560 209	933 524
PIDDAC	142 217 916	148 267 707	54 672 928	93 594 780
Outros	0			
TOTAL (OF+PIDDAC+Outros)	308 768 966	313 865 485	121 625 816	192 239 669

Nos termos do disposto no artigo 4.º da Lei n.º 1-A/2020, de 19 de março, as entidades previstas nos n.ºs 1 e 2 do artigo 51.º da Lei de Organização e Processo do Tribunal de Contas (Lei n.º 97/98, de 26 de agosto), cuja aprovação de contas dependa de deliberação de um órgão colegial, podem remeter-las ao Tribunal de Contas até 30 de junho de 2020, em substituição do prazo referido no n.º 4 do artigo 52.º da mesma lei.

As entidades abrangidas pelo artigo 18.º do Decreto-Lei n.º 10 -A/2020, de 13 de março, (sociedades comerciais, associações ou cooperativas) podem remeter as contas aprovadas ao Tribunal de Contas até 15 de julho de 2020.

NOTA:: Assim sendo Turismo de Portugal apenas poderá apresentar este quadro defníitivo após a referida aprovação.

Parâmetros				AVALIAÇÃO FINAL
Eficácia (30%)	Eficiência (30%)	Qualidade (40%)		
37,1%	35,6%	67,0%		139,7%

Desvios por excesso (Superou)	
Indicador	Justificação do Desvio
Ind. 1. N.º ações de estruturação de produtos para diversificação da oferta e valorização de recursos endógenos	DVO - Considerando circunstâncias orçamentais foi possível concretizar mais 2 ações do que o previsto.
Ind. 2. n.º de empresas em plataformas de promoção de oferta turística segmentada	A superação do indicador está relacionada com a existência de empresas que crescentemente desenvolvem atividades de Cycling e Walking, tendo havido também a identificação de empresas que desenvolvem programas de turismo judaico.
Ind. 3. Redução do índice de sazonalidade (valor de referência: ETZ7)	A políticas públicas em matéria de internacionalização do destino conduziram a valores mais favoráveis na redução da sazonalidade
Ind.5 N.º de case studies de turismo inclusivo produzidos	DVO - Contrariando a tendência os promotores a apostar neste segmento de mercado aumentou
Ind. 7. Número de empreendimentos turísticos classificados	DVO - Considerando circunstâncias orçamentais foi possível concretizar mais ações do que o previsto.
Ind. 13- Taxa de atividade (empregabilidade + prosseguimento de estudos) dos alunos e das alunas das Escolas do Turismo em mercados consolidados ou em novos mercados	DFR - Considerando o sucesso do Turismo em Portugal verificou-se uma maior necessidade e profissionais do Turismo
Ind. 19- N.º de congressos e eventos internacionais captados	DAV - A atratividade do destino demonstrada no primeiro semestre potenciou a vinda de eventos para o destino no 2º semestre.
Ind. 20- N.º de presenças em eventos/feiras para internacionalização de Portugal enquanto destino turístico	DAV - Considerando circunstâncias orçamentais favoráveis foi possível concretizar mais ações do que o previsto.
Ind. 21- N.º de empresas inscritas para integrarem a presença do Turismo de Portugal em certames internacionais	DAV - O sucesso de ações anteriores atraiu mais empresários do que o esperado.
Ind. 22- N.º de empresas participantes nos workshops promocionais de Portugal enquanto destino turístico	DAV - Considerando circunstâncias orçamentais favoráveis foi possível concretizar mais ações do que o previsto.
Ind. 26. - Percentagem de trabalhadores com processamento da valorização remuneratória no mês seguinte ao termo do seu processo de avaliação de desempenho	As alterações obrigatórias de posicionamento remuneratório que ocorreram face à conclusão do processo de avaliação do biénio 2017-2018, a ocorrer no ano de 2019, tiveram em conta a homologação das avaliações. Ou seja, à medida que as fichas de avaliação de desempenho eram entregues pelos dirigentes na DRH, as mesmas eram encaminhadas para os membros do CD com delegação de competências para o ato de homologação. Assim que as mesmas eram homologadas, preparavam-se as comunicações para as alterações de posicionamento remuneratório. Deste modo, atento o faseamento do processo, foi possível os processamentos das alterações obrigatórias, à medida que eram homologadas, cumprindo sempre o indicador do mês seguinte ao termo do processo de avaliação. Ou seja, considerando que o processamento das valorizações remuneratórias se efetuou no termo do processo de avaliação (homologação), efetuada consoante a data de entrega das avaliações por cada Unidade orgânica, foi assim possível atingir a percentagem de 100%. Importa ter presente que ocorreram alterações de posicionamento em outras datas, mas que decorreram de processos de outros organismos de origem dos respetivos trabalhadores, que só foram comunicados ao Turismo de Portugal mais tarde, mas que não podem ser considerados neste âmbito, dado que não foi este instituto a tratar desses processos de alterações de posicionamento remuneratório.
Ind. 27. Taxa de deferimento dos pedidos de horário de trabalho conciliadores da vida profissional com vida pessoal e familiar	atendíveis todas as fundamentações para os pedidos de horários de trabalho conciliadores da vida profissional com vida pessoal e familiar rececionados em 2019, os quais foram todos objeto de parecer favorável dos respetivos dirigentes, dado que os horários propostos praticar não colocavam em causa o bom funcionamento do serviço, não subsistindo assim qualquer motivo para o seu não deferimento. Foram assim deferidos um total de 34 pedidos de horário de trabalho em modalidade de jornada contínua e 3 pedidos de horário de trabalho na modalidade de horários flexíveis de trabalhadores com responsabilidades parentais.
Ind. 30- Taxa de dirigentes e trabalhadores e trabalhadoras abrangidos por ações de formação profissional	A justificação para a superação do presente indicador reconduz-se essencialmente a duas ordens de fatores ocorridos no ano 2019: a possibilidade de contratualização de um pacote de formação de ativas digitais (formação e-learning) à entidade CEGOC com um número de acessos para equipas territorialmente desconcentradas superior ao inicialmente previsto e a possibilidade de estabelecimento de uma parceria com o IIEFP, que permitiu a prestação de serviços de formação presencial certificada sem custos por parte do IIEFP a um assinalável número de colaboradores do Turismo de Portugal.
Ind. 31. Tempo médio de resposta (em dias úteis) para a apreciação de processos para a realização de operações urbanísticas relativos a empreendimentos turísticos	DVO - A implementação de uma nova metodologia de análise destes processos - designadamente análise presencial com o promotor e equipas multidisciplinares do Turismo de Portugal permitiu diminuir o tempo de resposta o que não era expectável.

Desvios por defeito (Não atingiu)	
Indicador	Justificação do Desvio
Ind.12 - N.º de Startups de turismo participantes em programas desenvolvidos no âmbito do Foster Innovation in Tourism	DGC/DAI/DFR - A Alteração do modelo do Programa FIT, designadamente no que concerne a uma aposta mais focada nos resultados e no financiamento de empresas que demonstrassem um maior impacto e disseminação de resultados ao nível do tecido empresarial provocou um decréscimo das empresas potencialmente elegíveis
Ind. 14 - N.º de postos de trabalho criados através do financiamento de projetos	DAI - O Portugal 2020 encontra-se em fase de implementação tendo havido um decréscimo de Concursos, razão pela qual tem havido um decréscimo de projetos apresentados, consequentemente todos os postos de trabalho também diminuíram

Ind. 3 Redução do índice a sazonalidade (valor de referência: E127)	A políticas públicas em matéria de internacionalização do destino conduziram a a valores mais favoráveis na redução da sazonalidade
Ind.5 N.º de case studies de turismo inclusivo produzidos	DVO - Contrariando a tendência os promotores a apostar neste segmento de mercado aumentou
Ind.7. Número de empreendimentos turísticos classificados	DVO - Considerando circunstâncias orçamentais foi possível concretizar mais ações do que o previsto.
Ind. 13- Taxa de atividade (empregabilidade + prosseguimento de estudos) dos alunos e das alunas das Escolas do Turismo em mercados consolidados ou em novos mercados	DFR - Considerando o sucesso do Turismo em Portugal verificou-se uma maior necessidade e profissionais do Turismo DAV - A política pública setorial em Turismo potenciou novas operações inicialmente não previstas
Ind. 19- N.º de congressos e eventos internacionais captados	DAV - A atratividade do destino demonstrada no primeiro semestre potenciou a vinda de eventos para o destino no 2º semestre.
Ind. 20- N.º de presenças em eventos/feiras para internacionalização de Portugal enquanto destino turístico	DAV - Considerando circunstâncias orçamentais favoráveis foi possível concretizar mais ações do que o previsto.
Ind. 21- N.º de empresas inscritas para integrem a presença do Turismo de Portugal em certames internacionais	DAV - O sucesso de ações anteriores atraiu mais empresários do que se esperava.
Ind. 22- N.º de empresas participantes nos workshops promocionais de Portugal enquanto destino turístico	DAV - Considerando circunstâncias orçamentais favoráveis foi possível concretizar mais ações do que o previsto.
Ind.26. - Percentagem de trabalhadores com processamento da valorização remuneratória no mês seguinte ao termo do seu processo de avaliação de desempenho	As alterações obrigatórias de posicionamento remuneratório que ocorreram face à conclusão do processo de avaliação do biénio 2017-2018, a ocorrer no ano de 2019, tiveram em conta a homologação das avaliações. Ou seja, à medida que as fichas de avaliação de desempenho eram entregues pelos dirigentes na DRH, as mesmas eram encaminhadas para os membros do CD com delegação de competências para o ato de homologação. Assim que as mesmas eram homologadas, preparavam-se as comunicações para as alterações de posicionamento remuneratório. Deste modo, atento o faseamento do processo, foi possível os processamentos das alterações obrigatórias, à medida que eram homologadas, cumprindo sempre o indicador do mês seguinte ao termo do processo de avaliação. Ou seja, considerando que o processamento das valorizações remuneratórias se efetuou no termo do processo de avaliação (homologação), efetuada consoante a data de entrega das avaliações por cada Unidade orgânica, foi assim possível atingir a percentagem de 100%. Importa ter presente que ocorreram alterações de posicionamento em outras datas, mas que decorreram de processos de outros organismos de origem dos respetivos trabalhadores, que só foram comunicados ao Turismo d Portugal mais tarde, mas que não podem ser considerados neste âmbito, dado que não foi este instituto a tratar desses processos de alterações de posicionamento remuneratório.
Ind.27. Taxa de deferimento dos pedidos de horário de trabalho conciliadores da vida profissional com vida pessoal e familiar	atendív eis todas as fundamentações para os pedidos de horários de trabalho conciliadores da vida profissional com vida pessoal e familiar rececionados em 2019, os quais foram todos objeto de parecer favorável dos respetivos dirigentes, dado que os horários propostos praticar não colocavam em causa o bom funcionamento do serviço, não subsistindo assim qualquer motivo para o seu não deferimento. Foram assim deferidos um total de 34 pedidos de horário de trabalho em modalidade de jornada contínua e 3 pedidos de horário de trabalho na modalidade de horários flexíveis de trabalhadores com responsabilidades parentais.
Ind.30- Taxa de dirigentes e trabalhadores e trabalhadoras abrangidos por ações de formação profissional	A justificação para a superação do presente indicador reconduz-se essencialmente a duas ordens de fatores ocorridos no ano 2019: a possibilidade de contratualização de um pacote de formação de ativ os digitais (formação e-learning) à entidade CEGOC com um número de acessos para equipas territorialmente desconcentradas superior ao inicialmente previsto e a possibilidade de estabelecimento de uma parceria com o IIEFP, que permitiu a prestação de serviços de formação presencial certificada sem custos por parte do IIEFP a um assinalável número de colaboradores do Turismo de Portugal.
Ind.31. Tempo médio de resposta (em dias úteis) para a apreciação de processos para a realização de operações urbanísticas relativos a empreendimentos turísticos	DVO - A implementação de uma nova metodologia de análise destes processos - designadamente análise presencial com o promotor e equipas multidisciplinares do Turismo de Portugal permitiu diminuir o tempo de resposta o que não era expectável.

Desvios por defeito (Não atingiu)

Indicador	Justificação do Desvio
Ind.12 - N.º de Startups de turismo participantes em programas desenvolvidos no âmbito do Foster Innovatoin in Tourism	DGC/DAI/DFR - A Alteração do modelo do Programa FIT, designadamente no que concerne a uma aposta mais focada nos resultados e no financiamento de empresas que demonstrassem um maior impacto e disseminação de resultados ao nível do tecido empresarial provcou um decréscimo das empresas potencialmente elegíveis
Ind. 14 - N.º de postos de trabalho criados através do financiamento de projetos	DAI - O Portugal 2020 encontra-se e fasing out tendo havido um decréscimo decréscimo de Concursos, razão pela qual yem havido um decréscimo de projetos apresentados, consequentemente tos postos de trabalho também diminuem

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

Dos 32 Indicadores distribuídos pelos 10 Objetivos operacionais, 16 viram as respetivas metas superadas, 14 indicadores atingiram a meta proposta foram atingidos e apenas 2 indicadores não foram alcançados.

De um modo geral, os casos de insucesso no cumprimento da meta ficam a dever-se a fatores exógenos ao Turismo de Portugal, uma vez que a respetiva execução depende também do desempenho das entidades beneficiárias dos serviços deste Instituto é o caso do indicador 14, isto é postos de trabalho criados em função de projetos apresentados do Portugal 2020, que se encontram em *phasing out*.

No caso do indicador 12, a Alteração do modelo do Programa FIT, designadamente no que concerne a uma aposta mais focada nos resultados e no financiamento de empresas que demonstrassem um maior impacto e disseminação de resultados ao nível do tecido empresarial provocou um decréscimo das empresas potencialmente elegíveis.

Nestes termos, apresenta-se a justificação dos desvios por defeito de cada um desses indicadores:

Ind.12 – N.º de Startups de turismo participantes em programas desenvolvidos no âmbito do Fostering Innovation in Tourism

A alteração do modelo do Programa FIT, designadamente no que concerne a uma aposta mais focada nos resultados e no financiamento de empresas que demonstrassem um maior impacto e disseminação de resultados ao nível do tecido empresarial, provocou um decréscimo das empresas potencialmente elegíveis.

Ind. 14 - N.º de postos de trabalho criados através do financiamento de projetos

O Portugal 2020 encontra-se em phasing out, tendo havido um decréscimo de Concursos, razão pela qual tem havido um decréscimo de projetos apresentados, consequentemente todos os postos de trabalho também diminuem

Apesar de se verificar que não foram atingidos os indicadores referidos, o Objetivo operacional 2 - O2. (OE1) – Promover a Economia apresenta-se globalmente atingido.

Quanto aos indicadores que apresentam uma maior percentagem de desvio as justificações são as que constam do mapa QUAR, mas que aqui se extraem para facilidade de consulta:

Ind. 1 - N.º ações de estruturação de produtos para diversificação da oferta e valorização de recursos endógenos.

Justificação do desvio: Considerando circunstâncias orçamentais foi possível concretizar mais 2 ações do que o previsto.

Ind. 2 - N.º de empresas em plataformas de promoção de oferta turística segmentada

Justificação do desvio: A superação do indicador está relacionada com a existência de empresas que crescentemente desenvolvem atividades de Cycling e Walking, tendo havido também a identificação de empresas que desenvolvem programas de turismo judaico.

Ind. 3 - Redução do índice a sazonalidade (valor de referência: ET27)

Justificação do desvio: As políticas públicas em matéria de internacionalização do destino conduziram a valores mais favoráveis na redução da sazonalidade

Ind.5 - N.º de case studies de turismo inclusivo produzidos

Justificação do desvio: Contrariando a tendência, a aposta dos promotores neste segmento de mercado aumentou

Ind 7. - Número de empreendimentos turísticos classificados

Justificação do desvio: Considerando circunstâncias orçamentais foi possível concretizar mais ações do que o previsto.

Ind. 13 - Taxa de atividade (empregabilidade + prosseguimento de estudos) dos alunos e das alunas das Escolas do Turismo

Justificação do desvio: Considerando o sucesso do Turismo em Portugal verificou-se uma maior necessidade e profissionais do Turismo

Ind. 16 – N.º de novas operações / reforço das existentes e campanhas conjuntas com parceiros para apoio à venda em mercados consolidados ou em novos mercados

Justificação do desvio: A política pública setorial em Turismo potenciou novas operações inicialmente não previstas

Ind. 19 – N.º de congressos e eventos internacionais captados

Justificação do desvio: A atratividade do destino demonstrada no primeiro semestre potenciou a vinda de eventos para o destino no 2º semestre.

Ind. 20 – N.º de presenças em eventos/feiras para internacionalização de Portugal enquanto destino turístico

Justificação do desvio: Considerando circunstâncias orçamentais favoráveis foi possível concretizar mais ações do que o previsto.

Ind. 21- N.º de empresas inscritas para integrarem a presença do Turismo de Portugal em certames internacionais

Justificação do desvio: O sucesso de ações anteriores atraiu mais empresários do que expectável.

Ind. 22 - N.º de empresas participantes nos workshops promocionais de Portugal enquanto destino turístico

Justificação do desvio: Considerando circunstâncias orçamentais favoráveis foi possível concretizar mais ações do que o previsto.

Ind 26 - Percentagem de trabalhadores com processamento da valorização remuneratória no mês seguinte ao termo do seu processo de avaliação de desempenho

Justificação do desvio: As alterações obrigatórias de posicionamento remuneratório que ocorreram face à conclusão do processo avaliação do biénio 2017-2018, a ocorrer no ano de 2019, tiveram em conta a homologação das avaliações. Ou seja, à medida que as fichas de avaliação de desempenho eram entregues pelos dirigentes na DRH, as mesmas eram encaminhadas para os membros do CD com delegação de competências para o ato de homologação. Assim que as mesmas eram homologadas, preparavam-se as comunicações para as alterações de posicionamento remuneratório.

Ind 27 - Taxa de deferimento dos pedidos de horário de trabalho conciliadores da vida profissional com vida pessoal e familiar

Justificação do desvio: A justificação para a superação do presente indicador reconduz-se essencialmente à circunstância de serem legalmente atendíveis todas as fundamentações para os pedidos de horários de trabalho conciliadores da vida profissional com vida pessoal e familiar rececionados em 2019, os quais foram todos objeto de parecer favorável dos respetivos dirigentes, dado que os horários propostos praticar não colocavam em causa o bom funcionamento do serviço, não subsistindo assim qualquer motivo para o seu não deferimento.

Foram assim deferidos um total de 34 pedidos de horário de trabalho em modalidade de jornada contínua e 3 pedidos de horário de trabalho na modalidade de horários flexíveis de trabalhadores com responsabilidades parentais.

Ind 30 - Taxa de dirigentes e trabalhadores e trabalhadoras abrangidos por ações de formação profissional

Justificação do desvio: A justificação para a superação do presente indicador reconduz-se essencialmente a duas ordens de fatores ocorridos no ano 2019: a possibilidade de contratualização de um pacote de formação de ativos digitais

(formação e-learning) à entidade CEGOC com um número de acessos para equipas territorialmente desconcentradas superior ao inicialmente previsto e a possibilidade de estabelecimento de uma parceria com o IEF, que permitiu a prestação de serviços de formação presencial certificada sem custos.

Ind 31 - Tempo médio de resposta (em dias úteis) para a apreciação de processos para a realização de operações urbanísticas relativos a empreendimentos turísticos

Justificação do desvio: A implementação de uma nova metodologia de análise destes processos - designadamente análise presencial com o promotor e equipas multidisciplinares do Turismo de Portugal permitiu diminuir o tempo de resposta o que não era expectável.

A constatação de todas estas evidências e da inversão nas tendências foi determinante para a ponderação de indicadores para 2019.

Assim, em 2019, e considerando a realização dos objetivos operacionais, considera-se que globalmente este Instituto atinge os objetivos estratégicos fixados para o instituto.

No que respeita aos Recursos Financeiros importa ter presente que, no termos do artigo 4.º da Lei n.º 1-A/2020, de 19 de março, as entidades previstas nos n.ºs 1 e 2 do artigo 51.º da Lei de Organização e Processo do Tribunal de Contas (Lei n.º 97/98, de 26 de agosto), cuja aprovação de contas dependa de deliberação de um órgão colegial, podem remetê-las ao Tribunal de Contas até 30 de junho de 2020, em substituição do prazo referido no n.º 4 do artigo 52.º da mesma lei.

Assim sendo, o Turismo de Portugal apenas poderá apresentar dados sobre os seus recursos financeiros após 30 de junho, data em que se fará uma adenda ao QUAR.

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, e que em 2019 foi criado o Departamento de Auditoria e Controle de Gestão, optou-se por lançar este inquérito em 2020.

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 um nível positivo de satisfação.

IV. Avaliação do sistema de controlo interno

Foi criado pela Deliberação n.º 535/2019, de 26 de abril, um Departamento de Auditoria e Controlo de Gestão (DACG), o qual contribuirá, através de uma abordagem sistemática e orientada, para a avaliação e melhoria da eficácia dos processos de governação, de gestão de risco e de controlo do Turismo de Portugal, I.P. .

O DACG foi constituído tendo em consideração a indispensabilidade de reforçar os mecanismos de controlo interno existentes, no sentido de garantir o reforço da transparência gestionária e da boa gestão dos dinheiros públicos e o prestígio e dignificação do Turismo de Portugal no quadro da Administração Pública e da sociedade civil.

E ainda, considerando a necessidade de acolher os princípios, as normas, as boas práticas e as recomendações formulados pelas instituições internacionais e nacionais de reconhecida competência e excelência em matéria de auditoria interna e do setor público.

Assim, a atividade a desenvolver pelo DACG está enquadrada pelos estatutos e de acordo com o respetivo manual de procedimentos entretanto criado.

Em termos de execução, a atividade do DACG foi iniciada em 01 de julho de 2019 com a criação da equipa e dos instrumentos de gestão necessários ao seu funcionamento.

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**, uma vez que atingiu todos os objetivos, superando alguns.

Superou os objetivos:

- O1. (OE1) – Valorizar o Território
- O3 (OE1) - Promover a formação, o conhecimento e o emprego
- O4. (OE2) – Gerar Redes e Conectividade
- O5. (OE1) – Projetar Portugal
- O7. (OE3) – Gestão eficiente e responsável
- O8. (OE3) – Promover o acesso à formação profissional
- O9. (OE3) – Promover o acesso à formação profissional

Atingiu os objetivos:

- O2. (OE1) – Promover a Economia
- O6. (OE2) – Promover a gestão da informação na atividade de regulação e inspeção do Jogo

Em sede de autoavaliação entende-se ser igualmente de realçar, para além dos resultados quantitativos obtidos em sede de QUAR, com a mencionada concretização de todos os objetivos e a superação de alguns deles, o reconhecimento de mérito do organismo e da promoção do destino de Portugal, expressos nos seguintes prémios e distinções a nível nacional e internacional:

World Travel Awards 2019

Turismo de Portugal - Melhor Organismo Oficial de Turismo do Mundo, pelo terceiro ano consecutivo.

Portugal - Melhor Destino Turístico do Mundo, pelo terceiro ano consecutivo.

Prémios Eficácia 2019

Turismo de Portugal - ouro pela «Onda em Times Square» nas categorias Utilização Criativa de Meio e Transportes e Viagens e Turismo

Tourism Video Competition da Organização Mundial do Turismo 2019

Turismo de Portugal - a campanha internacional «Portugal. The Summer» venceu a 4.ª edição da competição

Prémios Criatividade Meios & Publicidade 2019

Turismo de Portugal - Anunciante do Ano

Turismo de Portugal - «Onda Times Square» - Grande Prémio na categoria "Formato Especial – Digital" **Ouro** nas categorias "Comunicação de Produto e Serviço" e "Mercados Internacionais". ,

Turismo de Portugal - Campanha #Brelcome - **Prata** nas categorias "Filme", "Redes Sociais" e "Mercados Internacionais".

World Travel Awards 2019 - edição Europa

Turismo de Portugal - Melhor Organismo Oficial de Turismo da Europa, pelo sexto ano consecutivo.

Portugal - Melhor Destino Europeu, pelo terceiro ano consecutivo.

11.ª edição dos Prémios Marketeer

Turismo de Portugal volta a ganhar na categoria Turismo Destino.

XXI Festival do Clube de Criativos de Portugal

Turismo de Portugal - Anunciante do Ano

Turismo de Portugal - Grande Prémio Jornalistas

Turismo de Portugal - Melhor Cliente nas categorias Ativação de Marca e Publicidade, pela campanha "Onda gigante da Nazaré em Nova Iorque".

Prémios Marketing Meios & Publicidade 2019 | 5 galardões

Turismo de Portugal - **Ouro** com a campanha internacional Can't Skip Portugal, na categoria Viagens & Turismo

Turismo de Portugal - **Prata** com a campanha Um Plano Pelo Centro, nas categorias Viagens & Turismo e Brand Content .

Turismo de Portugal - **Prata** com a campanha internacional Can't Skip Portugal nas categorias Digital & Redes Sociais e Mercados Internacionais.

ANEXO A

Questões	Aplicado			Fundamentação
	S	N	NA	
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			Audidores 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?	100%			
2.3 Qual a percentagem de colaboradores do serviço que frequentaram pelo menos uma acção de formação?	43,50%			
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?	S			Anulamente são elaboradas as previsões e estimativas havendo em cada ano a emnação de normas procedimentais
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 backups)?	S			
4.7 A segurança na troca de informações e software está garantida?	S			
Legenda: S – Sim; N – Não; NA – Não aplicável.				

ANEXO B

LISTA DE ATIVIDADES DESENVOLVIDAS E METAS ALCANÇADAS

6. Glossário

AEHT - Associação Europeia de Escolas de Hotelaria e Turismo
 AIA - Avaliação de Impacte Ambiental
 AD&C - Agência de Desenvolvimento e Coesão
 AEA - Agência Europeia do Ambiente
 AG - Autoridade de Gestão do Portugal 2020
 AICEP - Agência para o Investimento e Comércio Externo de Portugal
 AMA - Agência para a Modernização Administrativa
 ANEBE - Associação Nacional de Empresas de Bebidas Espirituosas
 ANA - Aeroportos de Portugal, SA
 ARPT - Agências Regionais de Promoção Turística
 ANQEP - Agência Nacional para a Qualificação e o Ensino Profissional
 ATP - Associação das Termas de Portugal
 ASAE - Autoridade de Segurança Alimentar e Económica
 BTL - Bolsa de Turismo de Lisboa
 CAAPIN - Comissão de Avaliação e Acompanhamento dos Projetos de Potencial Interesse Nacional
 CCB - Centro Cultural de Belém
 CCDR - Comissão de Coordenação e Desenvolvimento Regional
 CEDEFOP - Centro Europeu para o Desenvolvimento da Formação Profissional
 CEJ - Centro de Estudos Judiciários
 CIM - Comunidade Intermunicipal
 CPAI - Comissão Permanente de Apoio ao Investidor
 CPLP - Comunidade dos Países de Língua Portuguesa
 DG Grow - Direção Geral de Mercado Interno, Indústria, Empreendedorismo e PME, da Comissão Europeia
 DGERT - Direção-Geral do Emprego e das Relações de Trabalho
 DHT - Direito de Habitação Turística
 DRHP - Direito Real de Habitação Periódica
 EdT - Equipas de Turismo do Turismo Portugal em mercados internacionais
 EIA - Estudos de Impacte Ambiental
 EIONET - Rede Europeia de Informação e de Observação do Ambiente;
 ERP - Sistema Integrado de Gestão
 ERT - Entidades Regionais de Turismo
 EURODHIP - Associação internacional de apoio à hospitalidade e educação e formação em turismo
 ET27 - Estratégia do Turismo 2027
 ETC - European Travel Commission
 EUROSTAT - Gabinete de Estatísticas da União Europeia
 FCT - Fundação para a Ciência e Tecnologia
 FIL - Feira Internacional de Lisboa
 FITUR - Feira Internacional de Turismo de Madrid
 GGPRIME - Gabinete de Gestão do PRIME
 GNR - Guarda Nacional Republicana
 IEFP - Instituto do Emprego e Formação Profissional
 IEJO - Imposto especial de jogo online

INE – Instituto Nacional de Estatística
 Interreg MED – Programa da União Europeia que apoia projetos que desenvolvem conceitos e práticas inovadores e promovem um uso razoável de recursos.
 INCM- Imprensa Nacional Casa da Música
 IPAC - Instituto Português de Acreditação, I.P.
 IPC – Índice de Preços no Consumidor
 IPQ – Instituto Português da Qualidade
 ISO- Organização Internacional para Padronização
 MAOTDR - Ministério do Ambiente, do Ordenamento do Território e do Desenvolvimento Regional
 MoU – Memorando de entendimento
 NDT - Núcleos de Desenvolvimento Turístico
 NUTs – Nomenclatura das Unidades Territoriais para Fins Estatísticos
 Nova SBE – Universidade Nova de Lisboa, *School of Business and Economics*
 OCDE - Organização para a Cooperação e Desenvolvimento Económico
 UNWTO - Organização Mundial do Turismo, Agência especializada das Nações Unidas
 PANORAMED – Projeto do Interreg MED para o Reforço da Governação no Mediterrâneo
 PIB – Produto Interno Bruto
 PIN - Projetos de Potencial Interesse Nacional
 PIT – Programa de Intervenção do Turismo
 PITER - Programas Integrados Turísticos de Natureza Estruturante e Base Regional
 PNACE – Programa Nacional de Ação para o Crescimento e o Emprego
 PNE – Plano Nacional de Emprego
 PNDES - Plano Nacional de Desenvolvimento Económico Sustentável
 PNPOT - Programa Nacional da Política de Ordenamento do Território
 PNUEA - Programa Nacional para o Uso Eficiente da Água
 PROT – Plano Regional de Ordenamento
 PSP – Polícia de Segurança Pública
 PT2020 – Portugal 2020, quadro plurianual (2014-2020) de financiamentos no âmbito dos fundos estruturais europeus de investimento
 QFP - Quadro Financeiro Plurianual
 QREN - Quadro de Referência Estratégico Nacional
 QUAR – Quadro de Avaliação e Responsabilização
 RAN – Reserva Agrícola
 RCM – Resolução do Conselho de Ministros
 REGFIN – Regime Geral dos Financiamentos do Turismo de Portugal
 RGPD - Regulamento Geral sobre a Proteção de Dados
 RJET - Regime Jurídico dos Empreendimentos Turísticos
 RNAAT - Registo Nacional de Animação Turística
 RNAVT - Registo Nacional das Agências de Viagens e Turismo
 RNET - Registo Nacional de Empreendimentos Turísticos
 RNT - Registo Nacional do Turismo
 SAMA – Sistema de Apoio à Modernização Administrativa
 SC – Sub Comissão da Comissão Técnica 144 da ISO/TC 228
 SEF – Serviço de Estrangeiros e Fronteiras
 SGPI – Sistema de Gestão de Projetos de Investimento
 SGSI - Sistema de Gestão da Segurança de Informação
 SICAD - Serviço de Intervenção nos Comportamentos Aditivos e nas Dependências

SIGTUR - Sistema de Informação Geográfica da Oferta Turística

SIAC - Sistema de Incentivos às Ações Coletivas

SIOE - Sistema de Informação da Organização do Estado

SPA - Sector Público Administrativo

TAC - Technical Advisory Committee

TdP - Turismo de Portugal, I.P.

TER - Turismo no Espaço Rural

UNESCO - Organização das Nações Unidas para a Educação, a Ciência e a Cultura

VAB - valor Acrescentado Bruto

ANEXO B (RA 2019) _ LISTA DE ATIVIDADES DESENVOLVIDAS E METAS ALCANÇADAS

	Denominação/Descrição	Meta a alcançar	Meta Alcançada	Indicador de performance/ execução
A DINAMIZAR E MONITORAR A ESTRATÉGIA ET 2027				
1. DINAMIZAÇÃO E ACOMPANHAMENTO DA ESTRATÉGIA DO TURISMO 2027				
DGPC_1.1	1. Realização de reuniões de dinamização e acompanhamento da ET 2027	7	10	Nº de reuniões: 10
DGPC_1.1	2. Evento de apresentação dos resultados de implementação da ET 2027, grau de execução, projetos desenvolvidos/ apoiados	1	1	Nº de sessões:1
DGPC_1.6	3. Trabalhos especializados info-promocional e de outros suportes de divulgação de planos/projetos da ET 2027	2	0	N.º de suportes/ meios de divulgação: 1
DGPC_1.1	4. Monitorização e elaboração de um sumário anual de balanço da ET 2027	1	1	N.º de relatórios:1
DGPC_1.1	5. Integração em grupos de trabalho em áreas estratégicas para o turismo e dinamização de projetos no quadro da ET 2027 e/ou participação/representação institucional em conferências e seminários.	5	5	Nº de participações: 5
DGPC_1.1	6. Enquadramento da ET 2027 nas políticas públicas - pareceres	2	2	Nº de pareceres setoriais emitidos: 2
B OPERACIONALIZAR A ESTRATÉGIA ET 2027				
I VALORIZAR O TERRITÓRIO				
1. PROGRAMA REVIVE_REABILITAÇÃO, PATRIMÓNIO E TURISMO				
DVO_2.6	1. Acompanhamento do Programa REVIVE com vista à abertura dos concursos públicos internacionais para desenvolvimento de projetos turísticos para os vários imóveis selecionados	14 projetos lançados até 31 de dezembro	10	N.º de concursos lançados
DVO_2.6	2. Acompanhamento da Internacionalização do Programa REVIVE	2	2	Países com protocolos: Moçambique e São Tome e Príncipe
DVO_2.6	3. Desenvolvimento do Programa REVIVE NATUREZA	1	1	Aprovação do quadro legal enquadrador do programa
2. DINAMIZAÇÃO DO TURISMO NA ECONOMIA DO MAR				
DGPC_6.5	1. Participação em representação do Turismo de Portugal no Grupo Dinamizador do Projeto Portugal Náutico	i): 8, ii) inclusão no VisitPortugal de projetos do Portugal Náutico: 1 e iii) Informações de progresso de projecto: 3	(i) 8; (ii) inclusão no SIGTUR; (iii) 4 (ver nota)	i) N.º de reuniões de acompanhamento de projetos: 6 e ii) inclusão de projeto em plataformas: 1 iii) elaboração de IS com novidades/avanços do projecto
3. GESTÃO TERRITORIAL PARA O TURISMO				
DVO_1.1	1. IGT_Instrumentos de Gestão Territorial Apreciação e acompanhamento dos processos de elaboração, revisão e alteração de Instrumentos de Gestão Territorial, acompanhando e assegurando modelos de ocupação adequados ao desenvolvimento do setor, numa ótica de destino, e prosseguindo objetivos de desenvolvimento sustentável e a integração da ET 2027 nas políticas públicas de ordenamento do território e do urbanismo	18 dias úteis	17 dias úteis	Prazo médio (em dias úteis) na emissão de pareceres
DVO_2	2. Loteamentos de Empreendimentos Turísticos Emissão de parecer sobre projetos de loteamento	16 dias úteis	10 dias úteis	Prazo médio (em dias úteis) na emissão de pareceres
DVO_3.1	3. AIA_Avaliação de Impacte Ambiental Emissão de parecer no âmbito dos procedimentos de AIA de projetos de empreendimentos turísticos e de infraestruturas turísticas ou outros suscetíveis de afetar a atividade turística	18 dias úteis	12 dias úteis	Prazo médio (em dias úteis) na emissão de pareceres
DVO_3.1	4. RAN_Reserva Agrícola Nacional Emissão de parecer sobre pedidos de ocupação de solos RAN para usos turísticos ao abrigo das competências cometidas ao Turismo de Portugal no âmbito do Regime Jurídico da Reserva Agrícola Nacional	3 dias úteis	3 dias úteis	Prazo médio de submissão a CD após receção do parecer da DAI
DVO_3.1	5. Informação de suporte e Boas Práticas sobre ordenamento turístico Atualização e incremento da informação de apoio disponível no Portal Business	4 pageviews	6 pageviews	N.º de pageviews atualizadas ou criadas
4. ATIVIDADE DAS ERT_ENTIDADES REGIONAIS DE TURISMO				
DGPC_4.1	1. Celebração de contratos-programas com as ERT e acompanhamento de execução	5	5	N.º de contratos celebrados: 5
DGPC_4	2. Análise e parecer sobre os Planos de Atividades e Orçamentos das ERT para 2019 (nº 4, artigo 6º da Lei nº 33/2013)	5	5	N.º de contratos celebrados: 5
DGPC_4.4	3. Análise e parecer sobre os Relatórios de Atividades e Contas de Gerência das ERT do ano 2018 (nº 4, artigo 6º da Lei nº 33/2013)	5	5	N.º de pareceres emitidos: 5
DGPC_4.4	4. Análise e proposta de decisão sobre financiamentos às ERT e acompanhamento de execução	5	5	N.º de propostas para transferências financeiras: 5
5. ESTRUTURAÇÃO DE PRODUTOS TURÍSTICOS				
DGC_6.1	1. Projeto Portuguese Trails Consolidação do projeto Portuguese Trails e monitorização do seu desenvolvimento (conclusão do carregamento de conteúdos no website, capacitação das empresas, segurança dos turistas, projeto de monitorização da procura)	i) aumento de 30%; ii) aumento de 10% e iii) 500 utilizadores no ano 0	(i) aumento de 19%; (ii) aumento de 80%; (iii) n.d. (ver nota)	i) N.º de empresas no website ii) Nº de acessos no website e iii) N.º utilizadores rotas (ano 0)
DGC_6.2	2. Projeto Caminhos da Fé Consolidação do projeto Caminhos da Fé e monitorização do seu desenvolvimento (conclusão do carregamento de conteúdos no website, capacitação das empresas, implementação da certificação do Caminho de Santiago em Portugal)	i) aumento de 10% de caminhos, 30% empresas e ii) 50000 visualizações;	i) 8 empresas e 2 Caminhos; ii) 36.890 visualizações (ver nota)	i) N.º de conteúdos (caminhos, recursos, empresas) e ii) Nº visualizações
DGPC_1.3	3. Programa de Ação para o Enoturismo i) Estudo técnico no âmbito do programa de ação para o enoturismo em Portugal - caracterização da oferta e perfil da procura ii) Elaboração do programa de ação para o enoturismo em Portugal	i) Número de estudos: 1 ii) Lançamento e apresentação do programa 1	1 estudo (Programa de Ação) e 1 sessão de lançamento	i) N.º de estudos (1) ii) elaboração e apresentação do Programa de Ação (1)
DGC_6.4	4. Dinamização de outros Produtos Turísticos i) Dinamização de projetos de desenvolvimento de produtos: surf, turismo militar, turismo equestre, estágios desportivos, literatura ii) Planos de marketing associados a produtos específicos, designadamente o Turismo Literário (responsabilidade DAV)	Realização de 2 ações com parceiros em cada um dos 5 produtos	6 ações em 3 produtos (ver nota)	N.º de ações realizadas
DGC_6.5	5. Framework Cultural Districts Desenvolvimento de framework para implementação de Cultural Districts (metodologia a desenvolver no âmbito das "smart cities")	Concretização do plano com 4 ações	0	N.º de ações do plano realizadas
DGC_6.6	6. Show Cases Turismo Acessível Produção de case studies (no âmbito dos projetos apoiados na Linha de Apoio) e realização de Conferência Internacional com o apoio da OMT	3000 referencias internacionais a Portugal como destino acessível	Prémio Destino Turístico Acessível 2019, OMT(ver nota)	N.º de referências (ano 0)

ANEXO B (RA 2019) _ LISTA DE ATIVIDADES DESENVOLVIDAS E METAS ALCANÇADAS

	Denominação/Descrição	Meta a alcançar	Meta Alcançada	Indicador de performance/ execução
II IMPULSIONAR A ECONOMIA				
1 GESTÃO DE INSTRUMENTOS DE APOIO FINANCEIRO				
DGPC_5.1	1. Análise de projetos e elaboração de pareceres do Portugal 2020 (projetos de natureza pública no âmbito do SIAC - Internacionalização e projetos de natureza privada no âmbito do SI Internacionalização -projetos em copromoção)	Em 2018 foram elaborados 6 pareceres técnicos. Nr. de pareceres elaborados para 2019 (quando solicitado será aferido o nr de pareceres elaborados) - Meta: prazo de análise das candidaturas e submissão de parecer a CD função do solicitado por Autoridades de Gestão : 30 dias contados após receção no TdP e excluídos eventuais dias em que decorrem escaerimentos por parte do promotor	Prazo médio de análise: 17dias	prazo de analise das candidaturas e submissão de parecer a CD: 30 dias
DGPC_5.3	3. Apoio na apresentação de candidaturas do TdP (SAMA, Internacionalização)	Candidaturas do TdP acompanhadas em 2017 e 2018 no âmbito do PT 2020: 7 Apoio na apresentação de candidaturas do TdP ao PT 2020: 2 (pressupondo a existência de Avisos e a instrução por parte das Direções responsáveis); META 2019: 10	12 candidaturas	Nr.º de candidaturas: 10
DAL_1.1	4. Portugal 2020, P. Valorizar, PIT e LAQO Analisar e seleccionar 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	i) Cumprimento, a 90%, do prazo de análise das candidaturas (incluindo o prazo acordado com as AG no âmbito do PT 2020) ii) Aumento em, pelo menos, 30% do número de projetos apoiados e de investimento induzido face a 2018 iii) Aumento em, pelo menos, 30% do VAB a gerar pelos projetos apoiados face a 2018	i) Considerando a representatividade das candidaturas ao Portugal 2020 e a articulação registada com as respetivas AG, foi cumprido o indicador relativo ao prazo de análise. ii) Verificou-se uma redução do número de iniciativas/projetos apoiados em 8%, passando de 283 para 261. Em relação ao investimento induzido, no ano de 2019 verifica-se uma redução de 47%, passando de 408,6 milhões de euros para 217,5 milhões de euros. iii) O VAB a gerar pelos projetos apoiados em 2019 (apenas PT2020) registou um decréscimo de 35,7% face aos projetos de 2018.	i) Prazo médio de análise N.º de projetos apoiados 2019/ N.º de projetos apoiados em 2018 ii) Investimento induzido em 2019/ investimento induzido em 2018 iii) VAB a gerar pelos projetos apoiados em 2019/ VAB a gerar pelos projetos apoiados em 2018
DAL_1.2	5. Proceder ao acompanhamento material, financeiro e contratual da execução dos projetos objeto de apoio (empresas e entidades públicas)	i) Prazo de instrução dos pedidos de pagamento adiantamentos/intercalares: 22 dias úteis ii) Prazo de instrução dos pedidos de pagamento finais/encerramento do investimento: 45 dias úteis iii) Execução financeira SI Portugal 2020: 45% iv) Projetos PIT encerrados: 99,8% v) Projetos Programa Valorizar: Execução financeira: 50% vi) Projetos LAQO: Execução financeira: 50% vii) Nível de satisfação das empresas Muito Bom	O Turismo de Portugal recebeu 930 candidaturas de projetos turísticos, totalizando 687 milhões de euros em investimento, dividido pelos principais programas geridos pelo Instituto - PT2020, Programa Valorizar e Linha de Apoio à Qualificação da Oferta	i) e ii) Prazo médio de instrução dos pedidos de pagamento iii) Taxa de execução financeira SI Portugal 2020 iv) Taxa de encerramento de projetos do PIT v) Taxa de execução financeira Programa Valorizar vii) Nível de satisfação das empresas
DAL_1.3	6. Gerir a carteira de crédito do Turismo de Portugal	i) Acompanhar a gestão do crédito: planos ii) 20% de redução do incumprimento registado na recuperação de fundos QREN relativamente aos valores de 2018 iii) Assegurar o recebimento dos valores previstos no Orçamento para 2019 na rubrica da Receita referente aos Ativos Financeiros	44 milhões de euros rcebidos em 2019, num crescimento de 4% face a 2018	i) N.º de operações reestruturadas ii) Taxa de incumprimento global do QREN iii) Valor dos reembolsos recebidos/Valor dos reembolsos previstos no orçamento associados à atuação da DAI
DAL_1.4	7. Desenvolvimento de ferramenta de gestão para a análise da situação económica-financeira das empresas ligadas ao Turismo, nomeadamente com a inclusão de indicadores relevantes para avaliação do tecido económico do setor e de projetos candidatos às várias linhas geridas pelo Instituto	i) Inclusão de indicadores relevantes previstos na ET 2027 e na análise de projetos ii) Interação com as várias bases de dados do Turismo de Portugal	Processo de consulta pública para a adjudicação em curso	Lançamento da ferramenta de gestão e sua integração
DAL_1.5	8. Avaliação dos efeitos multiplicadores dos projetos apoiados no âmbito do Programa Valorizar	Visitas e reuniões com os promotores dos projetos apoiados, por amostragem e abrangência territorial, num mínimo de 50 projectos apoiados	Realização de 58 reuniões de acompanhamento pela Equipa da Valorização Turística do Interior	Lançamento da ferramenta de gestão e numero de visitas
DAL_3.1	10. Constituição do Fundo de Obrigações PME Turismo, com envolvimento SPGM e com maturidades de médio e longo prazo - 8 anos	i) Contratação de consultoria especializada para montar operação ii) Carteira, com um valor mínimo, de 100 milhões de euros iii) Prazo de emissão a 8 anos; iv) 10 empresas	Carteira final constituída por 33 empresas aderentes, num total de 120 milhões de euros de montante previsto para a emissão. Lançamento da operação no mercado no último trimestre de 2020	i), ii) e iii) Lançamento do Fundo de Obrigações PME Turismo; iv) numero de empresas aderentes
DAL_3.2	11. Lançamento de 2 avisos de concurso no âmbito da Linha do Interior do Programa Valorizar	i) N.º de projetos contratados: 100 ii) Valor do investimento elegível: 150 M€	Os dois concursos lançados receberam um total de 609 candidaturas e um investimento de 158 milhões de euros. Análise Aviso nº1 fechada com 72 projectos aprovados e um incentivo de 8,5 milhões de euros. Análise de Aviso nº 2 em curso	N.º de projetos aprovados e valor do investimento elegível
DAL_3.3	12. Reforço da Linha de Apoio à Qualificação da Oferta 2018/2019	i) N.º de projetos contratados: 150 ii) Valor do investimento elegível: 175 M€	226 projectos apresentados, 144 contratados com um investimento elegível de 240 milhões de euros	N.º de projetos contratados e valor do investimento elegível
DAL_3.4	13. Acompanhamento das participadas - Portugal Ventures, Turismo Fundos e SPGM - estimulando o lançamentos de novos avisos de concursos, no âmbito das opções da ET 2027	i) N.º de avisos lançados: 4 (2 Portugal Ventures e 2 Turismo Fundos) ii) Valor da dotação colocada no mercado: 20 M€	Lançamento pela Portugal Ventures de duas calls (FIT e Turismo) com um valor alocado de 5,5 milhões de euros. Turismo Fundos lançou 1 call dedicada ao investimento nas regiões de baixa densidade, num valor alocado de 20 milhões de euros. Nova call em preparação	Lançamento de avisos de concurso
DAL_3.4	14. Criação de novo instrumento de apoio à internacionalização das empresas do setor do Turismo	50 projetos apoiados	Em ponderação lançamento de Fundo para a Internacionalização no último trimestre de 2020	Lançamento do novo instrumento de apoio, em parceria com as instituições de crédito
	15. Lançamento de linha de Apoio a Digitalização	1	Em ponderação lançamento para 2020	Lançamento do novo instrumento de apoio, em parceria com as instituições de crédito
2. GESTÃO DE CANDIDATURAS A APOIO FINANCEIRO EM ÁREAS TEMÁTICAS				
	1. Candidaturas à Realização de Eventos Analisar e seleccionar as candidaturas aos instrumentos de apoio financeiro geridos pelo Turismo de Portugal, I.P., para a realização de eventos, com excepção das ERTs	30 dias	20,6 dias	prazo de analise das candidaturas e submissão de parecer a CD
	2. Candidaturas à Realização de Filmagens Analisar e seleccionar as candidaturas aos instrumentos de apoio financeiro geridos pelo Turismo de Portugal, I.P., para a realização de filmagens	30 dias	20 dias	prazo de analise das candidaturas e submissão de parecer a CD
3. EMPREENDIMENTOS TURÍSTICOS E ALOJAMENTO LOCAL (ET e AL)				
DVO_9.1.; 10.1.	1. Empreendimentos Turísticos i) Apreciar os projetos de empreendimentos turísticos (informação prévia e projetos de arquitetura); ii) Efetuar auditorias e deslocações ao local com vista à reconversão/classificação e revisão de classificação de empreendimentos	i) 16 dias úteis ii) 200	i) 19 dias úteis ii) 409	i) Tempo médio de resposta (em dias úteis) para a apreciação de processos para a realização de operações urbanísticas relativas a empreendimentos turísticos ii) N.º de auditorias e idas ao local

ANEXO B (RA 2019) _ LISTA DE ATIVIDADES DESENVOLVIDAS E METAS ALCANÇADAS

	Denominação/Descrição	Meta a alcançar	Meta Alcançada	Indicador de performance/ execução
DVO_11.1.	2. Regime Jurídico dos Empreendimentos Turísticos i) Apreciar pedidos de interpretação de normas do Regime Jurídico dos Empreendimentos Turísticos e diplomas regulamentares e manter registo actualizado sobre numero de pareceres e prazo de resposta através de plataforma a criar com o apoio do Departamento das Tecnologias; ii) Elaborar proposta de revisão dos requisitos de classificação dos empreendimentos turísticos classificados pelo TP iii) atualização/publicação de conteúdos constantes nos portal business e institucional	i) 1 relatorio actualizado ii) Elaborar proposta de revisão/alteração de classificação dos ET com simplificação e inclusão de requisitos de Sustentabilidade e Recursos Humanos até 30 Maio 2019 iii) 2 dias após publicação das alterações	i) 58 respostas ii) foi apresentada última proposta em 30.4.2019 iii) Não houve alterações legislativas , no entanto foram atualizados alguns conteúdos no portal	i) numero de relatorios actualizados; ii) Apresentar proposta no prazo solicitado iii) prazo
DVO_13.1.	3. Regime Jurídico do Alojamento Local i) Apreciar pedidos de interpretação do Regime Jurídico do Alojamento Local ii) Apoiar e acompanhar a evolução e manutenção do Registo Nacional do Alojamento Local iii) Vistoriar estabelecimentos de alojamento local, nomeadamente, a solicitação das câmaras municipais e/ou da ASAE iv) atualização/publicação de conteúdos constantes nos portal business e institucional	i) 1 relatorio; ii) 1 registo atualizado; iv) 10	i) 191 pedidos - 87 respostas ainda não existe ferramenta de gestão iii) 15 vistorias	i) manter registo actualizado de números de pedidos de parecer sobre o AL e seu prazo de resposta através de ferramenta que quantifique estes pedidos e meça o seu tempo de resposta; ii) registo da realização da vistorias e prazo decorrido apos solicitação pela entidade; iv) conteúdos novos e actualizações de conteúdos existentes
DVO_5.1.	4. Projetos PIN (Potencial Interesse Nacional) - Exercer funções de Gestor de Processo dos projetos turísticos reconhecidos como PIN e dos projetos reconhecidos como PII (Projetos de Investimento para o Interior) , bem como dos demais projetos acompanhados pela CPAI (Comissão Permanente de Apoio ao Investidor); Preparar a participação do Turismo de Portugal, I.P. na CPAI	i) 10 dias úteis; ii) 1; iii) 1 por projeto; iv) 5 dias úteis	i) 10 dias úteis; ii) 1; iii) 1 por projeto; iv) 5 dias úteis	i) Prazo para emissão de pareceres solicitados; ii) Gestão de mapa atualizado com projetos acompanhados; iii) Registo atualizado dos procedimentos inerentes à instalação de cada projeto; iv) Prazo de resposta a solicitações por escrito dos promotores de projetos PIN
4. ATIVIDADES TURÍSTICAS (AVT e AT)				
DVO_15.1.	1. RNAV_T Registo Nacional das Agências de Viagens e Turismo Validação e aceitação de registos das Agências de Viagens e Turismo	i) 8 dias úteis; ii) 75%	i) não existe ferramenta de gestão do tempo para validação dos registos ii)Foram validados 7272 registos, destes 357 novos; a plataforma não indica o universo total do ano	i) Tempo médio (em dias úteis) de validação e aceitação de registos das AVT; ii) % de conteúdos preenchidos na plataforma de registos
DVO_16.1.	2. RNAAT_Registo Nacional dos Agentes de Animação Turística Validação e aceitação de registos das Empresas de Animação Turística	i) 8 dias úteis; ii) 75%; iii) 1 relatorio	i) não existe ferramenta de gestão do tempo para validação dos registos ii) foram validados 20515 registos, destes 1242 novos de um universo de 1286 entrados em 2019	i) Tempo médio (em dias úteis) de validação e aceitação de registos das EAT ; ii) % de conteúdos preenchidos na plataforma de registos; iii) relatorio actualizado com numero de empresas que solicitam registo e sua avaliação bem como alterações aos registos e seu prazo de resposta
DVO_17.1.	3. Apreciação e acompanhamento das reclamações referentes às agencias de viagens e turismo; Apreciação e encaminhamento de reclamações referentes a outras atividades, empreendimentos e estabelecimentos	15 dias úteis	A ferramenta não possibilita aferir o tempo médio de apreciação e encaminhamento de reclamações. Total de reclamações enviadas à ASAE, CA e outros organismos - 2256, de um universo de 2773	Tempo médio (em dias úteis) de apreciação e encaminhamento para a ASAE, CA e outros organismos
DVO_27.1.	4. Divulgação dos documentos normativos editados, nacionais e internacionais, com elaboração de resumos e Q&A sobre os documentos normativos	i) 3 e ii) 10	i) 3 ii) 10	i) dias uteis após publicação em diário oficial; ii) dias uteis após publicação para os Q&A
	5. Instrução de pedidos de acionamento do Fundo de Garantia de Viagens e Turismo e diligenciar no sentido da reposição dos respetivos montantes	10 dias úteis	Foram elaboradas 33 propostas de acionamento do FGV, não existindo ferramenta de gestão de medição do tempo de elaboração das propostas	Tempo médio (em dias úteis) de elaboração de propostas de decisão de acionamento do FGV
5. CAPTAÇÃO DE INVESTIMENTO				
DAI_5.1.	1. Manutenção, desenvolvimento de novos conteúdos e captação de novos ativos, para a Plataforma Oportunidades de Investimento - invest in tourism, bem como incremento da utilização da Plataforma (incluindo ligação ao SIGTUR) e alargamento dos parceiros, nomeadamente com JLL, CBRE, SAVILLS e CUSHMAN	i) Colocação online de 50 oportunidades de investimento ii) Divulgação pela rede das Equipas de Turismo	Divulgação da plataforma em todas as atividades internacionais de promoção de investimento. Introdução de 38 oportunidades de investimento. Adjudicação de novo site em curso	N.º de oportunidades introduzidas
DAI_5.2.	2. Participação em feiras e eventos especializados na promoção do investimento hoteleiro	50 Reuniões com investidores	Participação nos eventos FITUR em Madrid, IHIF e ITB em Berlim, AHIC nos EAU, MR&H em Atenas e colaboração na realização de eventos específicos com a HAMA no Porto e Union Investment Club em Frankfurt. Mais de 150 reuniões com investidores estrangeiros	N.º de leads
DAI_5.3.	3. Roadshow internacional sobre "Investir no Turismo em Portugal", incluindo temática REVIVE	i) Realização de 4 workshops em 2019 (Brasil, França, Médio-Oriente e China) ii) 100 participantes internacionais (investidores, brokers, instituições financeiras)	Durante o ano de 2019 não foi possível de concretizar a realização de um Roadshow internacional sobre "Investir no Turismo em Portugal". Em contrapartida, e sob a mesma temática, foi possível estar presente no evento International Hospitality Investment Forum (IHIF) em Berlim, Hotel Investment Conference (AHIC) em Ras Al Khaimah e no Mediterranean Resort & Hotel Real Estate Forum (MR&H) na Grécia	i) N.º de workshops realizados ii) N.º total de participantes
DAI_5.4.	4. 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 e a internacionalização das empresas portuguesas	N.º de participantes: 250	Durante o ano de 2019 não foi possível de concretizar a realização de um evento de dimensão internacional. Em todo o caso, e tendo por objetivo a internacionalização das empresas portuguesas, foi realizada uma missão empresarial a Cabo Verde	Nº de participantes envolvidos
DAI_5.5.	5. Realização de evento nacional relevante sobre "Investir no Turismo em Portugal", incluindo temática REVIVE, em parceria com AHP, AHRESP, APR, fundos de investimento e sociedades financeiras	i) B2B com 50 investidores ii) Apresentação de 40 oportunidades de investimento iii) Follow-up em 5 matching de negócio	Durante o ano de 2019 não foi possível de concretizar a realização de um evento de dimensão internacional	i) N.º de reuniões havida no B2B

ANEXO B (RA 2019) _ LISTA DE ATIVIDADES DESENVOLVIDAS E METAS ALCANÇADAS

	Denominação/Descrição	Meta a alcançar	Meta Alcançada	Indicador de performance/ execução
	6. FOMENTO À QUALIDADE E PROTEÇÃO AMBIENTAL			
DVO_19.1.	1 CT144_Serviços Turísticos Presidência e coordenação dos trabalhos da CT-144, incluindo fornecimento dos documentos e pareceres necessários ao funcionamento desta, bem como articulação dos trabalhos com o Instituto Português da Qualidade e necessária ligação ao Turismo de Portugal, I.P. desta subcomissão	Organização de uma reunião plenária nacional da CT-144 e participação na reunião plenária internacional da ISO TC 228	i) Organização de uma reunião plenária nacional da CT-144 ii) participação na reunião plenária internacional da ISO TC 228 em Tunes	numero de reuniões
DVO_20.1., 21.1., 22.1., 23.1., 24.1., 25.1. e DGPC_6.4.	2 CT144_Subcomissões i) Subcomissão SC 6 - TN e OUTDOOR - Coordenação da SC e acompanhamento do grupo de trabalho internacional WG 7 (Adventure Tourism) ii) Subcomissão SC 8 – TURISMO ACESSÍVEL - Coordenação da SC e acompanhamento do grupo de trabalho internacional WG 14 (Accessible Tourism) iii) Subcomissão SC 10 - Alojamento Turístico - Coordenação da SC e acompanhamento do grupo de trabalho internacional WG 15 (Accommodation) iv) Subcomissão SC 14 - Sustentabilidade - Coordenação da SC e acompanhamento do grupo de trabalho internacional WG 13 (Sustainable Tourism) v) Subcomissão SC 2 - Serviços Termas - Acompanhamento da SC que é coordenada pelas Termas de Portugal para acompanhamento do grupo de trabalho internacional WG 2 vi) Subcomissão SC 13 -Turismo Industrial - Acompanhamento da SC que é coordenada pela CM de São João da Madeira vii) Participação na ISO - Subcomissão de Mergulho e Marinas e Portos de Recreio da CT 144 - onde o TdP é o organismo coordenador desta subcomissão	N/a	Participação nas reuniões e emissão de parecer das SC: i) Subcomissão SC 6 - TN e OUTDOOR - Coordenação da SC e acompanhamento do grupo de trabalho internacional WG 7 (Adventure Tourism) ii) Subcomissão SC 8 – TURISMO ACESSÍVEL - Coordenação da SC e acompanhamento do grupo de trabalho internacional WG 14 (Accessible Tourism) iii) Subcomissão SC 10 - Alojamento Turístico - Coordenação da SC e acompanhamento do grupo de trabalho internacional WG 15 (Accommodation) iv) Subcomissão SC 14 - Sustentabilidade - Coordenação da SC e acompanhamento do grupo de trabalho internacional WG 13 (Sustainable Tourism) v) Subcomissão SC 2 - Serviços Termas - Acompanhamento da SC que é coordenada pelas Termas de Portugal para acompanhamento do grupo de trabalho internacional WG 2 vi) Subcomissão SC 13 -Turismo Industrial - Acompanhamento da SC que é coordenada pela CM de São João da Madeira vii) Participação na ISO - Subcomissão de Mergulho e Marinas e Portos de Recreio da CT 144 - onde o TdP é o organismo coordenador desta subcomissão	N/a
DVO_26.1.	3. CEN e ISO Acompanhamento e participação dos trabalhos no âmbito do CEN (TC 329) e da ISO (TC 228)	N/a	Acompanhamento e participação dos trabalhos do CEN (TC 329) e da ISO (TC 228)	N/a
	7. FOMENTO À INOVAÇÃO E EMPREENDEDORISMO			
DGC_7.	1. Instalação e Funcionamento do Centro de Inovação no Turismo	1 centro de inovação	Foi constituído em fevereiro de 2019, e tem sede na Covilhã	Instalação do Centro
DGC_7.	2. Apoio à participação de startups em feiras internacionais de turismo	20 startups	9	N.º de startups apoiadas
DGC_7.	3. Lisbon MBA (concurso internacional projetos sustentabilidade + hackaton)	75 participantes	Ação não realizada	N.º de startups participantes
DGC_7.	4. Conferência sobre Inovação em Turismo	150 participantes	184	N.º de participantes
	5. FIT - Fostering Innovation in Tourism ao abrigo da parceria com as Incubadoras e Aceleradoras no território nacional	15 projetos	18	N.º de projetos
	6. Dinamização de Projecto Open Kitchen Labs e sua expansão a 3 Escolas do Turismo de Portugal	4	4	Escolas abrangidas pelo programa
	III POTENCIAR O CONHECIMENTO			
	1. GESTÃO ESCOLAS TURISMO DE PORTUGAL			
DF_1.1.	1. Qualificar Jovens e Profissionais para o setor	<u>Formação Inicial:</u> N.º de Alunos Nível 4 - 1.260 N.º de Alunos Nível 5 - 2.224 N.º de Turmas - 169 N.º de horas de Formação - 179.329 <u>Formação Contínua:</u> N.º de Formandos - 4.500 N.º de Ações - 265 N.º de horas - 6.625	Formação Inicial: 153 turmas 2.194 Alunos Formação Contínua 319 Ações 5.887 Formandos	N.º Alunos (F. Inicial) e Alunos (F. Contínua)
DF_11.1.	2 Projetos e Atividade do Agrupamento de Escolas do Norte - Escola do Porto; Escola de Viana do Castelo - Sessão de Boas - Vindas novos alunos para a comunidade escolar e local - Dia da Alimentação - Ação de sensibilização junto da comunidade para as boas práticas, de uma alimentação saudável. - Desenvolver ofertas de formação para ativos em área de especialização de vinhos e informação turística	10%	10%	% de captação de alunos ou de profissionais qualificados
DF_11.2.	3 Projetos e Atividade da Escola de Douro-Lamego - Participação no Conselho Municipal de Educação de Lamego - Projeto Educação para a Saúde e Clube do Voluntariado - Projeto Rede de Bibliotecas - Projeto Parlamento dos Jovens - Desenvolvimento de Projetos em parceria com escolas congéneres em Espanha/Galiza	i) 1 protocolo com entidade regional ii) desenvolver 2 projectos e iii) realizar ações com 2 escolas internacionais na escola de Lamego	Realizado	i) Estreitar as relações com o os parceiros regionais da educação ii) Desenvolver projetos especiais em rede iii) Estreitar relações internacionais
DF_11.3.	4 Projetos e Atividade do Agrupamento de Escolas do Centro - Escola de Coimbra; Escola do Oeste i)- Desenvolvimento da Licenciatura em Gastronomia em parceria com o IPC/ ESEC ii) - Desenvolvimento de Pós-Graduação em Gestão Turística e Hoteleira, em parceria com o IPC/ESEC iii) - Participação no Concurso Junior Achievemnt Portugal iv) Participação no Concurso Regional de Ideias de Negócio da CIM v) - Consolidação do Projecto “Coimbra – Região Europeia da Gastronomia” vi) - Projeto Green Team	i) 1 protocolo novo; ii) 1 protocolo novo; iii) 5 alunos; iv) 10 alunos; v) liderança da comissão executiva; vi) mais 20% de alunos	Realizado	i) e ii) numero de protocolos iii) e iv) Participação de alunos da Escola de Coimbra v) Garantir a liderança da Comissão Executiva vi) Alargar a participação de alunos no projeto
DF_11.4.	5 Projetos e Atividade da Escola do Estoril - Parceria COZINHA COM ALMA - Projeto Solidariedade - Parceria RATIONAL - Parceria CAMBRIDGE	iv) mais 20% de alunos certificados	Realizado	Atividade de suporte à Cozinha Alma Solidariedade que abrange 3 instituições Cedência do forno à RATIONAL iv) Aumento de alunos certificados

ANEXO B (RA 2019) _ LISTA DE ATIVIDADES DESENVOLVIDAS E METAS ALCANÇADAS

	Denominação/Descrição	Meta a alcançar	Meta Alcançada	Indicador de performance/ execução
DF_11.5	6 Projetos e Atividade do Agrupamento de Escolas de Lisboa - Escola de Lisboa; Escola de Setúbal; Escola de Portalegre i) Luxury Tourism Management Executive Course, em parceria com o ISEG (3ª edição) ii) Pós-Graduação em Turismo de Saúde realizada em parceria com a Escola Superior de Saúde da Cruz Vermelha Portuguesa (cocluir e avaliar 1ª edição) iii) Melhoria dos hábitos alimentares e estado nutricional da população em idade escolar do concelho de Lisboa iv) Operacionalização e promoção do Open Kitchen Labs v) Criação do Prémio de Mérito Professor da Escola de Hotelaria e Turismo de Lisboa vi) Candidatura da Escola ao Selo Verde, com o objetivo de melhorar a gestão ambiental, nomeadamente no âmbito da gestão de resíduos, da energia, da água, da mobilidade e consumo sustentáveis vii) Hotel School Academy - Programa dirigido a jovens de 3º ciclo e do secundário para descobrirem/aprofundarem as suas aptidões no setor da hotelaria, através da participação de um mini-curso (jun-19) viii) Projeto "Setúbal Brand Management" em colaboração com o Politécnico de Setúbal e a Câmara Municipal de Setúbal que visa melhorar as competências linguísticas e relacionais dos alunos ix) Accommodation Management Challenge, com o objetivo de enquadrar o Hotel de Aplicação na dinâmica escolar x) Parlamento dos Jovens, tendo em vista promover a educação para a cidadania xi) 2ª Campeonato Ibérico de Barismo e Pastelaria	i) 5; ii) 1; iii) 1 até Setembro de 2019 com meios de informação específicos; iv) 3; v) 1 prémio; vi) 1 selo; vii) 30 participantes; viii) 10 alunos; ix) 20 alunos; x) 10 jovens; xi) 1	Realizado	i) workshops /ações de formação no âmbito de protocolo celebrado ii) conclusão da avaliação iii) implementar programa de comida saudável e informação sobre pegada ecológica de refeições no refeitório; iv) participantes; v) número de prémios; vi) 1 selo; vii) participantes na 1ª edição viii) Participação de Alunos das 3 instituições de ensino ix) Maior participação dos jovens na iniciativa x) Maior participação dos jovens na iniciativa xi) realização da 2ª edição
DF_11.6	7 Projetos e Atividade do Agrupamento de Escolas do Algarve - Escola do Algarve - Faro; Escola de Portimão; Escola de Vila Real de Sto António - Evento Congresso de Gastronomia do Algarve" - Evento "Dia do Turista" - EHTA Cocktail Challenge	1 evento para cada projecto com mínimo de 200 pessoas por evento	3 eventos c/média de 250 pax	numero de eventos e de pessoas por evento
	8 Criação do Tourism International Academy no Campus do Estoril: TIA inclui projecto de formação (nível técnico e superior) integrado num Campus que inclui Hotel de aplicação concessionado, residência de estudantes, restaurantes de aplicação, espaços de co-working e polo de formação internacional. Lançamento com SG da OMT incluirá 1. apresentação projecto, 2. Lançamento concurso hotel aplicação, 3. Acordo com ESHTe, Camara Cascais e Estoril Convention Bureaux para explorar auditório do TIA – Fevereiro 2019 (EMVIF + DFR)	Lançamento oficial do Campus + assinatura de protocolo	Realizado	lançamento do Campus + protocolo com CMC e ESHTe
	9 Lançamento do projecto para nova Escola de Portimão: em análise pela DGTF a dispensa de consulta ao mercado arrendamento + autorização para celebração contrato com ESTAMO);	Assinatura do contrato com ESTAMO, Camara Portimão, DGTF e TP		assinatura de contrato + início de obra
DF_2	10 Campanha divulgação Escolas 2019	Aumentar a visibilidade da formação realizada e captar 10% novos alunos	Realizado	captaçãp novos alunos
DF_2.2	11 Comunicar Regionalmente a oferta Escolas Turismo de Portugal	1 roadshow por região	Não relaizado	realizar roadshow regional para aumento de candidaturas nas regiões: Norte, Oeste, Alentejo e Algarve.
DF_2.3	12 Divulgar a rede de escolas do Turismo de Portugal à comunidade educativa internacional	4% de aumento	7%	Aumentar o número de candidaturas internacionais.
DF_2.4	13 Feiras e Eventos Educação	3	3	Presença da Escolas e divulgação da sua oferta nas Feiras de Educação, Formação e Orientação Educativa (Qualifica; Futurália, outras)
DF_2	14 Consolidação da marca Escolas, produção de merchadising	1000 notícias sobre as escolas	900	numero de notícias
DF_2	15 Concurso Inter Escolas: promover o concurso de profissões do setor do turismo para as escolas	1	1	Concurso
DF_2.8	16 Projeto HOSCO	i) inserir rede de 2.000 contactos de ex alunos, ii) inserir 3.000 alunos actuais na plataforma, iii) aumentar taxa de empregabilidade em 2 pp	2.195	i) Criação Network de Ex-alunos, ii) criação de networjk actuais alunos e iii) Aumento da taxa empregabilidade.
DF_2.11	17 Manutenção do WebSite das escolas	ii) aumentar visualizações em 30%, ii) inserir novos conteúdos de video e fotografia e iii) reduzir falhas em 50%	Realizado	i) aumentar visibilidade, ii) inserir novos conteúdos e actualizar os existentes e iii) Melhorar desempenho do Site (rapidez e disponibilidade).
DF_2.1	18 Open-Day	Pelo menos 1 evento de open day em cada escola (mínimo 12 total)	12	numero de eventos
DF_10.1	19 Intervenções físicas em Escolas ou Hotel-Escola	i) Estoril: cobertura, pintura exterior, ar condicionado area eventos, caixilharia, ii) Lamego: pintura exterior iii) Vila Real: pintura e reparações gerais, iv).....	em curso	Beneficiação de Escolas e equipamentos
DF_10.2	20 Criar laboratórios de cozinha	1 projecto conjunto de financiamento comunitário para Setibal, Estoril e Lisboa com mínimo de 200.000€ de financiamento comunitario em equipamento/instalações	em curso	aprovação financiamento comunitário
DF_10.3	21 Reparar e Adquirir Equipamentos	Aquisição de equipamento para diversas escolas	Iniciado	Manutenção e Adequação dos equipamentos e utensilagem
DF_10	22 Criar o Welcome Kit Escolas	3500 kits distribuidos	3500	aquisição e distribuição de kit escolas
	2 INOVAÇÃO E DESENVOLVIMENTO CURRICULAR NAS ESCOLAS DO TURISMO DE PORTUGAL			
DF_3	1. Revisão Curricular de Cursos de Especialização Tecnológica (Nível 5)	relatorio emitido ate terceiro trimestre	Realizado	avaliação da primeira edição dos cursos revistos
DF_3.2	2. Criar e desenvolver um novo Curso de Especialização Tecnológica (Nível 5) no cluster de Termalismo, Saúde e Bem-Estar	i) Desenvolver o perfil e referencial de formação ii) instruir Pedido de Autorização e Funcionamento e publicar diploma em DR; iii) capacitar 20 empresas do Oeste e iniciar formação para 20 alunos	Iniciado	i) elaborar perfil, ii) tratar procedimentos para sua implementação, iii) iniciar cursos
DF_3.3	3. Revisão curricular do Curso de Especialização Tecnológica (Nível 5) em Turismo de Ar Livre	i) Atualizar o perfil e referencial de formação, ii) instruir renovação do Pedido de Autorização e Funcionamento e publicar diploma em DR, iii) 10% de aumento de alunos	Iniciado	i) revisão do referencial, ii) instrução do processo, iii) numero de alunos inscritos
DF_3.4	4. Revisão Curricular dos Cursos de Dupla Certificação (Nível 4)	1. Atualizar os cursos de Cozinha/Pastelaria; Restauração e Bebidas e Operações Turísticas e Hoteleiras 2. Relatorio com Identificação de novas necessidades de qualificações 3. Desenhar os referenciais em resultados de aprendizagem; formar as equipas de trabalho e publicar diploma em DR	Iniciado	Rever 3 cursos de Dupla Certificação (Nível 4)

ANEXO B (RA 2019) _ LISTA DE ATIVIDADES DESENVOLVIDAS E METAS ALCANÇADAS

	Denominação/Descrição	Meta a alcançar	Meta Alcançada	Indicador de performance/ execução
DE_3.5	5. Projetos de Desenvolvimento de Competências Pessoais e Sociais	Desenvolver o Projeto torna-te para alunos dos cursos de dupla certificação (Nível 4)	Realizado	Melhorar as competências transversais de alunos das escolas do Oeste, Estoril, Setúbal e Portalegre
DE_3.6A	6. Programas de Inovação e Criatividade Pedagógica	Implementar novas metodologias e recursos de aprendizagem nos cursos de nível 4 e 5	Realizado	Contribuir para a redução da taxa de abandono escolar em 5%
DE_3.6	7. Criar a Oficina de Talento / Talent Spot na rede escolar	apoio a 10% dos alunos e nas escolas de Lisboa e Porto	Realizado	?????
DE_3.7	8. Criar e desenvolver a formação em e-Learning	1	Iniciado	Selecionar a plataforma de trabalho, aquisição e produção de conteúdos em e-learning
DE_3	9. Dar Continuidade ao "Micro-training": Projeto de aprendizagem subliminar através de mensagens	1 em cada escola	Realizado	Campanhas
DE_5.1	10 Prémios/ Bolsas de excelência e de mérito: A atribuir ao melhor aluno da rede escolar (novo) e aos melhores alunos de cada escola (mérito de excelência, académico, cooperação e empreendedorismo)	??????	Iniciado	numero de alunos
DE_5.2	11 Planificar e criar recursos didáticos "Nós sabemos de Turismo"	1	Iniciado	Retoma da linha editorial de manuais técnicos para a rede escolar, criação de uma revista científica e aquisição de espólio literário
DE_5.3	12 Tourism Traing Talent Tourism Creative Factory 2: 3ª Edição do projecto de desenvolvimento, incubação e aceleração de projetos da Rede de Escolas do Turismo de Portugal, com potencial para serem concretizados em micro iniciativas empresariais	20% de aumento	Realizado	Aumentar o número de candidaturas e de projetos finalistas
DE_5.4	13 Registo da Marca Tourism Training Talente e Tourism Creative Factory	1	Realizado	Criar uma marca distintiva que contribua para a notoriedade dos projetos
DE_5.5	14 Feira Empregabilidade no Turismo - BTL: Apoio à Empregabilidade e Colocação dos nossos alunos no mercado de trabalho Nacional.	5%	Realizado	Aumento da oferta emprego e Taxa de empregabilidade
DE_5.6	15 Fórum Estágios e Carreiras e da 3ª edição do Brand Yourself e de workshops temáticos: Realizar iniciativas que contribuam para a valorização de projetos dos alunos e melhoria da interação escola-empesas	1 em cada escola	Realizado	iniciativas anuais
DE_5.7	16 Jornadas de Empreendedorismo: Realizar Atividades de divulgação de projetos de empreendedorismo relacionados com o setor do turismo	1 em cada agrupamento escolar	Realizado	numero de eventos
DE_5.8	17 Desenvolvimento de Projetos de Sustentabilidade Social e Ambiental 1. Contribuir para a educação social e ambiental dos alunos e comunidade escolar. 2. Participação das escolas no Programa Eco-Escolas - Programa Coordenado pela ABAE e que visa sensibilizar a comunidade escolar para a sustentabilidade e responsabilidade ambiental do qual resulta a atribuição do galardão Bandeira Verde Escolas Solidárias da Fundação EDP 3. Comemorações Várias como o Dia da Alimentação, Dia do Mar, Dia da Floresta, Campanhas Solidárias; Dia Nacional da Gastronomia Portuguesa 4. Campanhas de Sensibilização para Desperdício Alimentar:	1. Inscrição de mais uma escola da rede 2. Envolver mais um escola da rede 3. Envolvimento de 6 escolas da rede 4. 4 campanhas em 3 escolas: Programa ReFood (Escolas de Viana, Porto, Coimbra) e Programa Dose Certa (EHT Porto)	Realizado	programas desenvolvidos
3. CAPTAÇÃO E FORMAÇÃO DE PROFISSIONAIS PARA O TURISMO				
DE_2	1 Projeto "Turismo a tua Oportunidade": Divulgar os cursos e perspectivas de carreira no setor do turismo, em parceria com o FORUM Estudante	1	Realizado	campanhas/iniciativas
DE_7.7	2 Desenvolver uma Campanha de valorização das Profissões "O Turismo Precisa de TI": 1. Aumentar o reconhecimento social e as perspetivas de carreira no setor do turismo 2. Desenvolver Conteudos Multimédia e participar em programação televisiva	1. Aumento de 5% candidaturas nas regiões: Norte, Oeste, Alentejo e Algarve. 2. Participação em programas de TV.	Iniciado	1. numero de candidaturas 2. divulgação ou promoção de conteúdos
DE_2.1	3 "12 Horas de Turismo" e "24 Horas de Turismo": Captar públicos jovens para o turismo	100 no total	Realizado	numero de participantes
DE_7.1	4 Programa de Formação Contínua para Profissionais do Turismo - "Emprego em 3 tempos": Desenvolver um programa nacional de formação para profissionais do Turismo, assente em DNF nacionais e regionais	3000 pessoas	Iniciado	numero de pessoas
DE_7.2	5 Programa Capacitar as Empresas: i) Desenvolver programas de formação que contribuam para melhorar o desempenho técnico e financeiro das empresas ii) Formação de profissionais para produtos emergentes como Golfe, "Herança Judaica; Cycling & Walking; Rota do Românico	30 profissionais	1200	numero de pessoas
DE_7.3	6 Formação para Desempregados "O Turismo é para mim": Projetos Inovadores para reconversão profissional de públicos com formação superior em situação de desemprego	1	2	numero de projectos
DE_7.4	7 REFUTUR - Programa de Formação em Turismo para Refugiados e Migrantes: Formação nas áreas da Restauração e Alojamento para jovens refugiados e emigrantes em parceria com o Alto Comissariado para as Migrações	Formação de jovens nas escolas de Porto e Coimbra numa 1ª fase, com extensão a Viana, Caldas da Rainha; Lisboa; Setúbal e Faro	Realizado	lançamento de programas
DE_7.5	8 Projeto Gastronomia e Vinhos - Afirmar o produto gastronomia e vinhos como um produto estratégico para a formação, ministrando formação certificada WineSet	75% dos cursos das escolas com modelo/aulas sobre gastronomia e vinhos	Realizado	incluir gastronomia e vinhos no programa de formação de todos os cursos
DE_7.6	9 Criar e desenvolver novos cursos para profissionais do Turismo e outros setores	Novos cursos na área da cozinha, com base na dieta mediterrânica, de base vegetal-Eco, Saudável, Holística	Realizado	Rever o Catálogo da Formação Contínua e aumentar o nº de cursos à medida
	10 Promover Programa de Formação Contínua para Profissionais do Turismo, através da criação de novas ações formativas para profissionais do Turismo, desempregados de outros setores de atividade e outros públicos, tendo em vista a (re)qualificação e reconversão profissionais, assentes em Diagnóstico de necessidades de formação	Celebrar protocolo com IEFP	Realizado	Assinatura de protocolo e plano de ação coordenado
DE_6.1	11 Criar um Centro Qualifica	i) Instalações próprias nas escolas de hotelaria e turismo - COIMBRA, contribuindo para a elevação da escolaridade dos profisionais do turismo ii) 400 adultos inscritos no primeiro ano	Realizado	i) infraestruturas ii) pessoas inscritas

ANEXO B (RA 2019) _ LISTA DE ATIVIDADES DESENVOLVIDAS E METAS ALCANÇADAS

	Denominação/Descrição	Meta a alcançar	Meta Alcançada	Indicador de performance/ execução
	4. CAPACITAÇÃO DE FORMADORES			
DF_8.1.	1. Programa Nacional de Formação de Formadores para o Turismo: Formação técnica e/ou pedagógica para formadores da rede de escolas do TP e de outras entidades (parceria RIPTUR + IEFPA+ANESPO)	Realizar 5 ações de formação (1por região NUT)	Não realizado	quantidade de ações de formação
DF_8.2.	2. Formação de Formadores e outros Agentes da rede do Turismo de Portugal: Formação Técnica e Pedagógica e Master-Classes (formação entre pares)	8 ações de formação no total (Norte, Centro, Lisboa e Algarve)	Realizado	quantidade de ações de formação
DF_8.3.	3. Academia de Formadores: Melhorar as competências técnicas e pedagógicas dos formadores e outros agentes	1 evento com mínimo de 200 pessoas	Realizado	evento e numero de pessoas
DF_8.4.	4. Programa Hospitality Induction para Formadores: Realizar visitas técnicas a novos conceitos de hotelaria e restauração	6 formadores por escola	Iniciado	numero de formadores
DF_8.5.	5. Programa de Mobilidade de Colaboradores (DFR e EHT's) 1. Promover o intercâmbio de experiências e melhoria de competências 2. Collaborative Creation Experience, parceria com os departamento de RH e a Reboundance	Envolvimento de 20 técnicos e dirigentes da rede escolar e da DFR	Realizado	numero de tecnicos e dirigentes envolvidos
	5. QUALIDADE E CERTIFICAÇÃO DA FORMAÇÃO			
DF_6.	2. Implementar o EQAVET - Sistema de Garantia de Qualidade da Formação na rede escolar do TP	Desenvolver o processo em 10 escolas da rede que ministram cursos de nível 4	Iniciado	Selo de Qualidade EQAVET nas escolas da rede
DF_6.3.	3. Implementar o Sistema de Garantia da Qualidade Técnico-Pedagógica da Formação em Turismo noutras entidades formadoras	Atribuir 50 Selos de Qualidade a entidades formadoras que ministram cursos em Turismo	Não realizado	quantidade de selos de Qualidade atribuidos a entidades formadoras
DF_6.	4. Certificar Profissões Regulamentadas	Gerir o processo de Certificação da Profissão de Pagador de Banca de Casinos	Realizado	Reconhecer cursos e emitir certificados profissionais
DF_6.5.	5. Reconhecer cursos promovidos por outras entidades de educação/formação com atribuição de Selo de Qualidade da formação em turismo	Aumento de 20% relativamente ao total de selos atribuidos em 2018	Não realizado	atribuição de selos de qualidade
DF_6.	6. Certificação OMT para a rede escolar	Certificar cursos do Turismo de Portugal em 10 escolas	Realizado	Obter a certificação de cursos pela OMT
DF_6.7.	7. Realizar Auditorias Técnico-Pedagógicas às Escolas da rede	Realizar 6 auditorias às Escolas Tipo I	Realizado	Melhorar os indicadores de desempenho das escolas e partilhar boas práticas
	6 INTERNACIONALIZAÇÃO DA FORMAÇÃO			
DF_4.1.	1. Estágios Internacionais 1. Erasmus + Programa Estagios internacionais Turismo de Portugal e alunos de Turismo (em conjunto com AHRESP e rede de restaurantes portugueses no Mundo)	1. 100 2. lançamento do programa até Dezembro 2019 para iniciar em 2020	56	1. N.º de alunos em estágio 2. lançamento das bases do programa
DF_4.2.	2. Parceria de intercâmbio de alunos/formadores 1. Parceria com escolas e outros parceiros 2. Parcerias Erasmus+	i) 3 parcerias ii) 3 parcerias	6	i) N.º de parcerias intercambios ii) N.º de parcerias
DF_4.3.	3. Relação com Associações Europeias EURHODIP e AEHT 1. Cotização 2. Participação em eventos internacionais	4 participações e 30 participantes	8; 50	N.º de participações e nº de participantes
DF_4.4.	4. Study Tourism in Portugal 1. Realizar programas de Verão para alunos estrangeiros 2. Estruturar programas de formação "Taylor made" "Welcome e-book"	2 programas, 24 alunos	1; 20	N.º de programas e nº de alunos
DF_4.5.	5. Presença em Feiras Internacionais: Divulgar a oferta formativa em feiras a ocorrer nos principais mercados alvo de captação de alunos.	4 feiras ou eventos	5	presença em feiras e/ou eventos internacionais do sector escolar
DF_4.6.	6. Traduções técnicas para apoiar alunos estrangeiros que frequentam os cursos: melhorar comunicação com alunos estrangeiros	Traduzir para 4 idiomas material promocional e de suporte aos cursos ministrados; Incluir conteúdos portal de alunos apenas em Inglês	Não realizado	Numero de traduções
	7. Assinatura de Acordo de instalação no TIA e parceria internacional incluindo a NOVA (IH), IFT de Macau	2 Protocolos de instalação com Escolas	2	protocolos com escolas
	8. Acordo com IFT e Univ Macau para que 200 estudantes de MACAU venham fazer estagio a Portugal – Deve incluir RIPTUR (DFR)	1 Protocolo	Iniciado	numero de protocolos
	7 OPERAÇÕES E DOCUMENTOS DE ANÁLISE ESTATÍSTICA			
DGC_1.1.	1. Operações estatísticas (Inquérito Boas Práticas Ambientais e Responsabilidade Social EH; Inquérito à Animação Turística; Sondagem aos Estabelecimentos Hoteleiros, Ald. E Apartamentos; Inquérito aos Campos de Golfe; Inquérito aos Preços (reformulação da operação atual); Barómetro Hostels; Inquérito Turismo de Negócios; Inquérito Enoturismo; Inquérito Marinas e Portos de Recreio)	9 inqueritos	6	quantidade de inqueritos e divulgação da informação
DGC_1.2.	2. Produção de Informação Estatística (Alojamento Local em Portugal; Anuário das Estatísticas do Turismo; Competitividade do Turismo em Portugal (WEF); European Tourism – Trends & Prospects Quarterly Report (ETC); Top 100 cidades mais visitadas (Euromonitor); Turismo no Espaço Rural e Turismo de Habitação em Portugal; Procura Monumentos, Museus e Palácios; Procura Turística e Operação Aérea; Tendências da Atividade Turística; Perfil Passageiros Long Haul Markets (8 mercados; Forwardkeys); Comportamento do Mercado Online; Indicadores Económicos Empresas (dados Informadb); Performance competitividade Hotéis, Restaurantes e Atrações (ReviewPro); Perspetiva abertura novos empreendimentos; Balanço do Ano Turístico)	24 relatorios e 52 conteudos informativos	12 relatórios + 12 relatórios dinâmicos em powerbi	quantidade de relatorios e divulgação
DGC_1.3.	3. Informação de Mercado (Fichas e Dossiers de Mercado (28 mercados); Relatório Mercado Alemão; Estudos de mercado para mercados estratégicos)	28 fichas e dossiers de mercado	30	quantidade de inqueritos e divulgação da informação
DGC_1.4.	4. Sustentabilidade (Indicadores Sustentabilidade TP; Relatório de Sustentabilidade 2017; Indicadores Sustentabilidade Turismo; Dinamização do TravelBI Sustentabilidade; Monitorização da Linha Apoio Sustentabilidade; Monitorização da Pressão Turística (Lisboa, Porto vs Bar, Ams e Ven); Medidas de Mitigação da Pressão Turística; Calculadora de carbono no TravelBI; Observatórios Sustentabilidade)	1 relatorio de sustentabilidade, implementar calculadora de carbono no Travel BI, lançamento segundo observatorio sustentabilidade; disponibilizar medidas mitigação da pressão turística	36 indicadores publicados; estudo comparativo de cidades europeias; +2 observatórios de sustentabilidade (Algarve e Açores)	Disponibilização de indicadores i) Sustentabilidade TP, Sustentabilidade Turismo, calculadora carbono no travel BI, conectividade aerea no travel BI ii) elaboração de relatorio sustentabilidade 2018 iii) monitorização da pressão turística Lisboa e POrt (vs Amsterdão, Veneza, etc); iv) medidas de mitigação da pressão turística; v) Observatorios de Sustentabilidade
	5. Implementar programa conjunto INE, BdP e ANACOM de recolha de informação e seu tratamento estatístico	1	1	Protocolo INE, BdP, ANACOM e TP com definição de meios de recolha de informação

ANEXO B (RA 2019) _ LISTA DE ATIVIDADES DESENVOLVIDAS E METAS ALCANÇADAS

	Denominação/Descrição	Meta a alcançar	Meta Alcançada	Indicador de performance/ execução
	8 ESTUDOS, DADOS e PROJETOS DE INVESTIGAÇÃO			
DF_9.1.	1. Fórum/Observatório de Formação em Turismo: Criar uma estrutura informal com os principais stakeholders públicos e privados do setor da educação/formação e emprego no Turismo, de dimensão nacional e com expressão regional, com vista à identificação de necessidades, concertação de ofertas formativas e produtos emergentes.	1	1	Ciração da estrutura e definir plano de ação
DF_9.2.	2. Estudo de Inserção Profissional: Conhecer o grau de empregabilidade dos cursos e determinar a taxa de atividade dos alunos que concluem os cursos do Turismo de Portugal	1 questionário a aplicar seis meses após a formação	Realizado	Questionários
DF_9.3.	3. Estudo de Percorso Profissional: Conhecer o percurso dos alunos e sua relação com o emprego e formação	1 questionário a aplicar 18 meses após a formação	Iniciado	Questionários
DF_9.4.	4. Participação no SANQ - Sistema de Antecipação de Necessidades de Qualificação: Contribuir para a identificação de necessidades de qualificações no setor do turismo e áreas prioritárias de cariz nacional e regional	1	Realizado	Participar no processo como membro da rede nacional e regional
DF_9.5.	5. Perfil do Aluno do Turismo de Portugal: Desenvolver um estudo sobre os candidatos/alunos das escolas do Turismo de Portugal, contribuindo para ajustamento da promoção dos cursos e desenvolvimento curricular	1 estudo	Realizado	Recolha de informação através das entrevistas de seleção e Portal das Escolas
DGC_2.	6. Estudo de satisfação dos turistas	1	0	N.º de estudos
DGC_2.3	7. Estudo do perfil do surfista em Portugal	1	1	Nº de estudos
DGC_2.3	8. Inquérito aos residentes	1	0	N.º de estudos e N.º de projetos desenvolvidos/ apoiados
DGC_2.4	9. Estudo Situação Económico-Financeira Empresas	1	1 Relatório dinâmico	N.º de estudos e N.º de projetos desenvolvidos/ apoiados
DGC_2.5	10. Estudo de viabilidade de criação de uma plataforma única recolha de informação	1	Medida realizada pelo GT TP/INE/BP	N.º de estudos e N.º de projetos desenvolvidos/ apoiados
DGC_3.1	11. Desenvolvimento de parcerias com entidades externas nacionais e internacionais tendentes à recolha e aquisição de informação sobre os mercados turísticos	10 fontes de dados	14	N.º de de novas fontes de dados
DGC_3.1	12. Apoio a congressos e eventos associativos	6 apoios a conferencias	6	Apoio a conferencias
DGC_3.1	13. Apoio a outros projetos (inclui encargos transitados) na área do conhecimento	15 projetos	15	apoio a projectos
DGC_3.1	14. Realização de estudos de mercado para mercados estratégicos para Portugal (Reino Unido, Alemanha, Espanha, França, Holanda, Irlanda, Índia, EUA, China, Brasil, Países Árabes), incluindo a caracterização do mercado, motivações e atitudes, processo de planeamento de viagens, características das viagens, canais de distribuição, oportunidades de desenvolvimento e recomendações de atuação	12 Estudos	12	Nº de Estudos
	9 SISTEMAS INTERNOS DE GESTÃO DO CONHECIMENTO e FUNCIONAMENTO			
DGC_8B.	1. Desenvolvimentos do sistema de Business Intelligence e do Travel BI e outras plataformas de suporte	40 dashboards	98	Dashboards em funcionamento
DGC_8	2. Digital Acceleration Lab	1 até Setembro de 2019	Implementado	Implementação do DAL
DGC_8	3. Sistema de Gestão de dados gerados pelos projetos apoiados Linha Wifi e Mobile Data	1	1	implementação do sistema
DGC_8	4. Nova Linha Gráfica conteúdos conhecimento	1	Não implementado	projectos
DGC_8	5. Desmaterialização do processo da Comissão Arbitral (Simplex 2019)	1	Implementado	concretizar a desmaterialização
DGC_8	6. Projetos Inovação tecnológica (chatbots, etc)	3	Foi realizado estudo de viabilidade	Projectos
DVO_6.1.1, 7.1.1, 8.1.	7. SIGTUR_SISTEMA DE INFORMAÇÃO GEOGRÁFICA DA OFERTA TURÍSTICA NA WEB i) Assegurar o funcionamento do Sistema de Informação Geográfica do Turismo de Portugal, bem como a operação e manutenção da aplicação SIGTUR (sistema de informação geográfica do turismo na Web) licenciamento tecnologias ii) Aquisição de software: ArcGIS Desktop Extensões - ArcGIS Data Interoperability Concorrente (2 unidades). Aquisição do AutoCad Map 3D - Licença Multiposto. Aquisição de DWF to DWG Pro iii) Novas funcionalidades SIGTUR. Com este projeto pretende-se aditar novas funcionalidades à aplicação SIGTUR, designadamente disponibilização de mais informação ao utilizador por interseção territorial, disponibilização de novos indicadores, download de shapefiles das pesquisas efetuadas e implementação de ambiente de testes. iv) Incremento do número de temas disponíveis no SIGTUR/INTRASIGTUR	Disponibilização de 7 novos temas	7	N.º de novos temas sobre a oferta turística disponíveis no SIGTUR
DVO_14.1.	8. SI-RJET A implementação deste projeto permitirá descontinuar a aplicação Geositweb	Desenvolvimento de novas funcionalidades na plataforma informática SI-RJET e interligação com a base de dados dos empreendimentos turísticos (FAROL) e o Registo Nacional dos Empreendimentos Turísticos (RNET) Desenvolvimento do SI-RJET na área dos loteamentos, Planos de Urbanização e Planos de Pormenor (criação de Ficha de Programa, importação do histórico, interoperabilidade SIGTur e Q2), bem como com demais áreas de intervenção do ordenamento turístico	Não implementado	Novas funcionalidades
DVO_12.	9. RNET_REGISTO NACIONAL DE EMPREENDIMENTOS TURÍSTICOS Atualizar o Registo Nacional de Empreendimentos Turísticos	60% dos registos de empreendimentos actualizados	Implementado	Nº de empreendimentos registados Nº de registos atualizados
DVO_18.	10. RNAVt - Registo Nacional dos Agentes de Viagens e Turismo e RNAAT - Registo Nacional dos Agentes de Animação Turística Atualizar e monitorizar os registos RNAVt e RNAAT	60% dos registos actualizados	Implementado	Nº de registos actualizados
DAI_2.1.	11. SGPI Conclusão do desenvolvimento do SGPI, consolidando o alargamento do mesmo a todas as áreas do TdP e ajustando-o às necessidades decorrentes do Portugal 2020, quer em termos de procedimento, quer em termos de controlo dos prazos e dos resultados atingidos, bem como de novas linhas de financiamento lançadas em 2019 e a lançar em 2020	Cobertura do SGPI face às necessidades: 100%	Não implementado	Funcionalidades SGPI/ necessidades
DGC_9.1.1, 9.2.1.	12. Funcionamento i) Aquisição de Hardware e Software de suporte à atividade ii) Encargos com deslocações para participação em grupos de trabalho internacionais e conferências, bem como deslocações de convidados a eventos em Portugal iii) Serviços de Tradução	i) 200 ii) 24	Foi lançado procedimento de contratação	i) N.º de equipamentos adquiridos ii) N.º de reuniões, seminários e workshops
	10 GESTÃO DO CLIENTE			

ANEXO B (RA 2019) _ LISTA DE ATIVIDADES DESENVOLVIDAS E METAS ALCANÇADAS

	Denominação/Descrição	Meta a alcançar	Meta Alcançada	Indicador de performance/ execução
DGC_8C	1. Linha de Atendimento Telefónico de Apoio ao Empresário	Integral cumprimento dos níveis de serviço contratados	Cumprido	N.º de atendimentos telefónicos e presenciais
DGC_8C	2. Implementação de sistema CRM	1	Foi lançado procedimento de contratação	N.º sistemas implementados
11 CAPACITAÇÃO EMPRESARIAL E PUBLICA				
DAI_4.1	1. Desenvolver ferramenta de gestão para a análise da situação económica-financeira das empresas ligadas ao Turismo, incluindo de autoavaliação em articulação com IAPMEI, nomeadamente com a inclusão de indicadores relevantes para avaliação do tecido económico do setor e de projetos candidatos às várias linhas geridas pelo Instituto	Número de empresas com autodiagnóstico realizado: 50	Construção da ferramenta para 2º semestre de 2020	N.º de empresas com autodiagnóstico realizado
DAI_4.2	2. Dinamização de um programa de capacitação empresarial "BEST – Business Education for Smart Tourism", em áreas como inovação, digital, modelo de negócio, financiamentos, mercados, entre outros	i) Realização de 25 ações de formação ii) Participação global de 200 participantes	Realização de 51 ações e a participação de 1.183 entidades na 1ª edição (até junho de 2019). 2ª edição em curso	i) N.º de ações de formação realizadas ii) N.º de participantes
DAI_4.3	3. Realização de um "Roadshow" para divulgação dos apoios financeiros disponíveis para as empresas, em parceria com as ERT	i) Realização de 7 sessões informativas ii) Participação global de 500 participantes	i) Foram realizadas 5 sessões informativas ii) Participação de cerca de 1200 pessoas	i) N.º de ações realizadas ii) N.º de participantes
	4. Apoio ao programa ALA+ T, de capacitação dos municípios para o desenvolvimento da atividade turística nos seus territórios	i) Aumentar 20% o número de municípios participantes na primeira edição ii) Aumentar 20% o número de participantes inscritos iii) Aumentar para 4 o número de projetos de desenvolvimento susceptíveis de implementação	-43% do número de municípios participantes e -50% no número de formados	i) N.º de municípios participantes ii) N.º de participantes inscritos no programa iii) N.º de projetos de desenvolvimento enquadráveis nas linhas de apoio financeiro
	5. Parceria com GOOGLE sobre temas curated content, formação no digital para empresas, etc	1 protocolo e 4 ações implementadas	Não realizado	Celebração de protocolo e plano de ação em vigor
IV GERAR REDES E CONECTIVIDADE				
1. TRADE MARKETING				
	1. VIP.pt - Campanhas de marketing conjuntas com Companhias Aéreas e Operadores Turísticos (Inclui os compromissos do anterior programa Iniciative.pt): Aumentar a conectividade com Portugal através da sustentabilidade das operações existentes e captação de novas operações	24 campanhas e projectos celebrados em 2019; 60 rotas e operações, com aumento de 15% do volume	45 projetos; 63 rotas e operações	N.º de campanhas e projetos. N.º de rotas, operações e respetivos volumes
	2. Organização de Fam trips.	40 famtrips; 120 empresas envolvidas	45 fam trips realizadas; 300 empresas	N.º de fam trips N.º de empresas envolvidas
	3. Ações trade marketing nos mercados - Ação conjunta com CIA's e TO's: Reforçar a relação com as empresas internacionais e potenciar negócios com as empresas portuguesas	20 projectos, 60 empresas envolvidas	20 ações > 120 empresas	N.º de projetos, empresas envolvidas e potencial de volume de negócio
	4. Planos de sazonalidade - Ação conjunta com CIA's e TO's: Reduzir a sazonalidade nos destinos turísticos mais afetados, designadamente no Algarve	10 projectos, 30 empresas e aumenyo de 15% volume	2 planos; 8 empresas	N.º de campanhas e projetos N.º de rotas, operações e respetivos volumes
	5. Plano de desenvolvimento de rotas aéreas: Aumentar a conectividade com Portugal através da sustentabilidade das operações existentes e captação de novas operações e alargando a novos mercados	25 campanhas	Não realizado	N.º de campanhas e projetos N.º de rotas, operações e respetivos volumes
	6. Assessoria especializada p/ comercialização do destino	3	3	nº de assessorias a implementar
	7. Participação no Comité de Slots Aéreos	4	Não realizado	reuniões
2. PROMOÇÃO DO «TURISMO PARA TODOS»				
	1. Plano de comunicação dirigido à comunidade LGBTQI: Construir percepção de país gay friendly	3 projectos; 2000 notícias	50 notícias relacionadas com a campanha Proudly Portugal (em resultado do apoio à Associação Variações)	N.º de projetos; notícias sobre tema
	2. Produção e disseminação de conteúdos relacionados com "Turismo para Todos", que inclua diferentes mercados e segmentos: Construir percepção de país associado a turismo inclusivo, nas várias vertentes	4 projectos; 5000 notícias	Por limitações financeiras não foi possível avançar com o concurso público de avaliação mediática (ainda pendente) pelo que não é possível medir este indicador.	N.º de projetos; notícias sobre tema
DGPC_6.3	3. Participação no Conselho Consultivo da Fundação INATEL, onde o TdP tem por incumbência assessorar e emitir parecer sobre os Relatórios e Contas e Orçamentos que o Conselho de Administração submete para aprovação	2	2	N.º de pareceres: 2
3. CLUSTER TURISMO				
DGPC_2	1. Coordenação e dinamização do cluster Turismo 2020	i) Aprovação da Reprogramação da Candidatura SIAC Cluster	Concluído	i) N.º de reprogramação aprovadas
DGPC_2	3. Conferência Internacional de ENOTURISMO - partilha de conhecimento e de boas práticas	1	Candidatura aprovada para a realização da conferência em 2020.	N.º de conferências
DGPC_2.5	4. Capacitação para atuação estatégica em mercados e produtos chave para o destino Portugal (Espanha, EUA, Reino Unido, França, Alemanha, China, Escandinávia e Brasil) / Missões Técnicas	4	Ação não realizada	nº de missões
DGPC_2.5	5. Programas de capacitação para a inovação e internacionalização recorrendo ao Benchmarking Internacional junto das instâncias internacionais - OCDE, OMT, UNESCO, Agência Europeia do Ambiente(AEA) Comissão Europeia (DG Growth Unidade de Turismo), bem como análise e deslocação a estudos de casos internacionais no desenvolvimento de Clusters Temáticos de Turismo, entre os quais o Enoturismo	5	0 (substituído pelo Programa de Transformação Digital do Turismo de Portugal)	N.º de Ações
DGPC_2	6. Workshops/Seminários temáticos/ reuniões para auscultação on going dos territórios/ atores, por exemplo em torno de ativos estratégicos como o Enoturismo	3	Ação não realizada	Nº de Ações
4. COOPERAÇÃO TRANSFRONTEIRIÇA E TRANSNACIONAL				
DGPC_6	1. Representação do Turismo de Portugal no projeto PANORAMED no âmbito do INTERREG MED	6	Foi assegurada a representação em 6 reuniões	N.º de reuniões de acompanhamento de projetos
5. DINAMIZAÇÃO DE REDES COLABORATIVAS				
	1. Plano de dinamização de marketing territorial nos projetos das Redes Colaborativas i) Aumentar a notoriedade da oferta das redes colaborativas ii) Aumentar a atratividade para a distribuição	i) 3 ações ii) 10 redes	i) Apoio à realização do projeto Turismo em Rede da RTP que permitiu a realização de 7 programas (envolvimento de 7 redes) ii) Elaboração de informação com vista à melhoria da distribuição e comercialização do produto	i) N.º de ações realizadas ii) N.º de redes com projetos de comercialização

ANEXO B (RA 2019) _ LISTA DE ATIVIDADES DESENVOLVIDAS E METAS ALCANÇADAS

Denominação/Descrição	Meta a alcançar	Meta Alcançada	Indicador de performance/ execução
V PROJETER PORTUGAL			
1. COMUNICAÇÃO E PLANOS DE MARKETING			
1. Criação e produção de conteúdos e ativação de marca. Inclui os conteúdos destinados às campanhas de publicidade, produção de filmes, material promocional, ativações de marca em eventos, distribuição de material promocional, entre outros	i) 150 conteúdos ii) 24 prémios iii) Lançamento de concurso público para a contratação de serviços de agência criativa	i) 800 conteúdos ii) 23 prémios iii) Realizado Concurso Público e adjudicado à Partners	i) N.º de conteúdos de suporte às campanhas de publicidade e de ações de comunicação e ativação de marca ii) N.º de prémios de criatividade
2. Ações de relações públicas com a imprensa internacional, incluindo um plano de atividades nos mercados externos, a organização de press trips a Portugal e a monitorização de notícias sobre o país nos órgãos de comunicação social internacional.	50.000 artigos	Por limitações financeiras não foi possível lançar o concurso público avaliação mediática, pelo que, não é possível medir este indicador. Em alternativa apresentam-se as seguintes metas: Newsletters - 80/ano; Press Releases nos mercados com EdT's - 100/ano; Press trips - 500/ano).	N.º de artigos e peças jornalísticas na media internacional, impacto e AVE.
3. Apoio à internacionalização dos Festivais de Música, através da comunicação dos destino ancorado nos Festivais e no apoio direto aos seus planos de comunicação internacional.	i) 100000 turistas ii) 10000 artigos	Nº de bilhetes vendidos a estrangeiros em bilhéticas internacionais: 56 955. Por limitações financeiras não foi possível lançar o concurso público de avaliação mediática pelo que não é possível medir este indicador.	N.º de turistas que viajam para Portugal expressamente para assistirem a um Festival de Música N.º de artigos internacionais sobre os Festivais de Música
4. Apoio a eventos com relevância para a promoção do destino Portugal, designadamente, os eventos de diferentes campeonatos da WSL, Portugal Master de Golf, entre outros.	i) 22000 artigos	Por limitações financeiras não foi possível lançar o concurso público avaliação mediática, pelo que, não é possível medir este indicador. • SURF - 5 eventos WSL 2019 com o seguinte impacto media internacional: 75,2 milhões de páginas web visitadas com um tempo médio de visualização de 32 mnt; Retorno investimento em Social Media (Facebook, Instagram e Twitter) 124,4 milhões de impressões; Distribuição de ROI por tipo e meio: tv78,85%, internet 12,07%, rádio 2,05%, imprensa 7,2% num total de 56 715 577.30€. • Portugal Masters 2019: 13,4M impressões no Facebook; 6,6M impressões no Instagram; 3,6 impressões no Twitter; 3,4M minutos de visualização no Youtube;	Nº de artigos e peças jornalísticas na media internacional, impacto e AVE.
5. Assessorias de Marketing para apoio às ações a desenvolver nos mercados internacionais	10 países com assessoria de imprensa	10 países com assessoria de imprensa contratada a nível local.	numero de países com Assessoria de Imprensa
6. Planos de comunicação e marketing a realizar nos mercados externos, designadamente Portugal 360 no Brasil e outras iniciativas equivalentes noutros mercados: i) Reforçar a notoriedade e a reputação do destino turístico ii) Proporcionar cross selling entre diferentes setores económicos	5: Rio de Janeiro, São Paulo, Chicago, São Francisco e Londres	Resultados da edição do PT 360: + 15 artistas convidados + 20 palestras + 40 parcerias + 60 workshops 4.236 participantes nas atividades (palestras e workshops) 5.948 inscrições online nas atividades 9.018 refeições servidas total de pax no evento (informação cedida pelas Cidade das Artes): 25.140 pax Campanha de Promoção Digital do Evento: 9.7 milhões de impressões 60.3 mil cliques para o site 62 mil interações com a campanha	numero de eventos 360º realizados
2. MARKETING DIGITAL			
1. Campanha internacional de publicidade	180 milhões pessoas impactadas; 130 países	2.070 M impressões 191 Milhões de visualizações 180 Milhões pessoas impactadas 14 mercados alcançados de forma paga e 130 de forma orgânica 130 países alcançados	Vários KPI's de atração e de conversão do destino Portugal, designadamente impacto das campanhas e das propriedades da plataformas digitais
2. Portal e redes sociais visitportugal - Gestão do visitportugal e das redes sociais do ecossistema - Acompanhamento dos sites temáticos Portuguese Music e Portuguese Waves - Assessoria tecnica aos sites temáticos M&I, Portuguese Trails e Caminhos da Fé - Lançamento de concurso público para a construção do novo visitportugal	1,2 Milhões de visitas	1.6 milhões de visitas/mês - feito acompanhamento técnico e de conteúdos dos sites - Concurso público internacional para o Novo VisitPortugal está em fase de construção de caderno de encargos.	Media mensal de visitas ao VisitPortugal
3. Serviços tecnológicos destinados ao ecossistema do visitportugal, designadamente serviço de CDN, SEO, Dashboard de campanhas, servidores, software e outras funcionalidades de gestão tecnológica, incluindo os serviços de assessoria tecnológica: i) Assegurar a acessibilidade e a disponibilidade às plataformas aos consumidores ii) Eficiência e eficácia dos sistemas e das campanhas iii) Melhorar planeamento estratégico e reporting das campanhas	otimização em 2% do tempo de disponibilização de conteúdos por mercado	Operacionalização do serviço CDN está atrasada em virtude da migração da infraestrutura do portal vistportugal para o data center da secretaria geral do ministério da economia	Tempo de disponibilização de conteúdos nos mercados externos (download time) e verificação da sua efetividade em vários pontos do globo.
4. Programa de Ação para o Enoturismo: (i) criação de marca (ii) criação de plataforma para promoção do enoturismo	(i) criação de marca: 1 (ii) criação de plataforma para promoção do enoturismo: 1	i) marca criada ii) Site em desenvolvimento iii) Campanha de lançamento e digital : 128.999€ investido	(i) criação de marca (ii) criação de plataforma para promoção do enoturismo
5. Estudo para auditar a imagem da Marca Portugal a Nível Global, utilizando a cobertura global do Brand Asset Valuator (BAV)	Elaboração de uma auditoria de marca	i) Estudo aguarda cabimentação e autorização financeira	Nº de Estudos
6. Criação de area reservada no Visit para incluir Apps e/ou outras plataformas que possuam informação turística sobre Portugal ou, de qualquer forma, permitam ao turista uma melhor experiencia do turista em POrtugal	i) criação da pagina/area até 30 Junho 2019 ii) introdução de minimo 50 apps	Por executar devido à instabilidade técnica da estrutura do visitportugal em 2019. Não se prevê execução até novo visit portugal estar online	i) prazo para criação da area no visit ii) numero de empresas ou apps/plataformas inseridas
3. PRESEÇA EM FEIRAS E WORKSHOPS INTERNACIONAIS			
1. Organização do stand nacional nas feiras internacionais. Incluem-se feiras generalistas e temáticas, designadamente de M&I e de turismo de luxo. Organização de workshops nos mercados externos: i) Reforço da notoriedade e reputação do destino turístico ii) Aumentar a geração de negocio para as empresas portuguesas	i) 14 Feiras ii) 600 Empresas iii) 50 Workshops	i) Feiras: 14 (7 das quais sem stand organizado pelo TdP) + 4 WS (Canadá + EUA + China Lisboa e Porto) ii) Participação de 537 empresas nas Feiras + 104 empresas nos WS iii) 4 WS	i) Nº de feiras ii) Nº de empresas envolvidas iii) Nº de reuniões/Workshops realizadas
4. PROMOÇÃO REGIONAL			
1. Gestão e acompanhamento dos Planos de Promoção Regional realizados pelas 7 ARPT's no âmbito do protocolo de contratução da promoção externa: i) Reforço da notoriedade e reputação dos 7 destinos regionais ii) Aumentar a geração de negócio para as empresas de cada uma das regiões	600 empresas	Envolvimento das empresas associadas das ARPTS por via do Plano de Marketing Regional (Plano de marca regional + PPMs + PCVs) num universo de mais de 2500 empresas	N.º de empresas envolvidas
2. Promoção institucional no âmbito de projetos especiais	N/a	Ação não se realizou	N/a
3. Desenvolvimento de ações promocionais destinadas ao turismo interno, estimulando os portugueses ao consumo da oferta turística nacional, em fins de semana ou em férias.	1 Milhão de pessoas	Ação não se realizou	Alcance estimado da campanha

ANEXO B (RA 2019) _ LISTA DE ATIVIDADES DESENVOLVIDAS E METAS ALCANÇADAS

	Denominação/Descrição	Meta a alcançar	Meta Alcançada	Indicador de performance/ execução
5. PROGRAMA DE EVENTOS "365"				
	1. 365 Algarve (3ª edição) Apoio à programação de eventos de índole cultural na região do Algarve, na média e baixa estação: i) Aumentar a procura turística na média e baixa estação ii) Aumentar o cross selling da programação cultural pelos agentes turísticos	Aumento de 20% espetadores; 90% satisfação	-18% do número de espetadores; 97% grau de satisfação	N.º de espetadores Nível de satisfação dos stakeholders com o programa
	2. 365 Alentejo-Ribatejo (2ª edição) Apoio à promoção de um calendário anual de eventos de índole cultural, desportiva e de natureza, na região do Alentejo	40 eventos; 90% satisfação	Aumento de 37% do número de espetadores;	N.º de eventos que integram o calendário anual Nível de satisfação dos espetadores dos eventos Nível de satisfação dos stakeholders do programa
6. PROGRAMA M&I				
	1. Fundo de Captação de Congressos e Eventos Corporativos	Aumentar 20% o número de congressos e eventos corporativos no país e em particular nas regiões com menos volume; 20% crescimento das dormidas directas	Foi alcançada a meta indicada com o registo de 142 eventos captados para Portugal e cerca de 200.000 dormidas geradas	N.º de projetos financiados por região N.º de dormidas geradas
	2. Análise de projetos no âmbito do Programa Valorizar - linha de apoio aos congressos e eventos corporativos nas regiões afetadas pelos incendios	200 projectos apoiados; aumento de 20% das dormidas directas	58 projetos apoiados, com o registo de aproximadamente 3.200 dormidas	N.º de projetos apoiados e volume de dormidas geradas
	3. Organização de Fam trips	24 famtrips com 50 empresas envolvidas	Ação não realizada	N.º de fam trips e de empresas envolvidas
	4. Melhorar a plataforma MettingsinPortugal com novos conteúdos e funcionalidades	1) Aumento em 50% de conteúdos. 2) 15 pedidos de propostas (RFP's) p/ semana - aumento em 50% do RFP's	Registo de 70 conteúdos e cerca de 40 RFP	N.º de conteúdos N.º de pedidos de propostas
	5. Participação em fora internacionais do sector	Aumento de 50% do numero de reuniões/contatos	Aumento de 50% do numero de reuniões/contatos	N.º de reuniões e de contactos
7. AFIRMAÇÃO DE PORTUGAL NAS ORGANIZAÇÃO, FORA E RANKINGS INTERNACIONAIS				
DGC_4.1.	1. Acompanhamento da atividade do(s): - Comité de Turismo e Working Party Tourism Statistics da OCDE ; - Market Intelligence Group da European Travel Commission; - grupos de trabalho técnicos da OMT (Comité Sustentabilidade, Estatísticas, Rede INSTO, Smart Destinations e Inovação); - WTTC - Global Leaders Network	Liderar grupos de trabalho nas 3 organizações internacionais do setor	Portugal preside ao Comité de Turismo da OCDE, Market Intelligence Group da ETC e dinamizar o Grupo de Trabalho da Rede de Observatórios da OMT (país da Europa com mais observatórios na rede)	N.º de comissões/ grupos de trabalho em que Portugal lidera
	2. Acompanhamento da atividade do Grupo de Trabalho de Marketing da European Travel Commission e do visiteurope.com	i) Partilhar boas práticas de marketing turístico ii) Aumentar 20% os conteúdos sobre Portugal no visiteurope.	Encontro anual realizado apenas em 2020 com a participação de equipa da DAV Presença em todas as newsletters do VisitEurope.	i) N.º de reuniões ii) Nº de conteúdos de Portugal
	3. Acompanhamento dos rankings de Portugal no contexto do WEF e da OMT	i) 1; ii) elaboração de documentos de suporte e informativos paa os organismo	i) Portugal subiu dois lugares no T&TCI (12.º); ii) foi preparado report de competitive assessment	i) melhoria de posições; ii) preparação elementos informativos
	4. Organizar encontro de Municípios para discutir desafios das cidades e sua sustentabilidade face ao crescimento da actividade turística - MAYOR FORUM	1 evento com 50 mayors e SG da OMT	Evento organizado em abril 2019, em Lisboa	Realização de evento em Lisboa
VI OUTRAS ATIVIDADES NA OPERACIONALIZAÇÃO DA ESTRATÉGIA ET 2027				
1. JOGO DE BASE TERRITORIAL				
DPCI_1.	1. Assegurar a fiscalização permanente nos casinos e salas de máquinas	Dar cumprimento ao disposto no n.º 1 do artigo 97.º da Lei do Jogo, aprovada pelo Decreto-Lei n.º 422/89, de 2 de dezembro, na sua redação atual, garantindo a presença de inspetores nos 12 casinos e na sala de máquinas.	- Receita Bruta Casinos: € 319.306.291,67; - Total fiscalizado pelo SRU: € 171.517.239,58; - Processos instaurados: 334 processos, dos quais 118 decorrentes de infrações praticadas pelas empresas concessionárias dos casinos e bingos, 5 de frequentadores e/ou empregados das salas de jogos, e os restantes 211 de meras averiguações; - Reclamações apresentadas: 100.	N/a
DPCI_2.	2. Fiscalizar as 14 salas de bingo em exploração	Assegurar um acompanhamento regular e próximo da exploração do bingo, através de 24 auditorias	100%	Nº de Auditorias
DPCI_3.	3. Arrecadar as receitas provenientes dos jogos de base territorial	Promover a liquidação das contrapartidas, das taxas e dos impostos devidos pelo exercício da atividade de exploração de jogos de base territorial bem como as multas e as coimas aplicáveis neste âmbito	- Valor entregue diretamente nos cofres do Estado: € 28.707.974,37 - Valor entregue ao Fundo Fomento Cultural: € 2.668.600,77 - Valor entregue à C.M. da Figueira da Foz: € 84.413,92 - Valor entregue à C.M. da Póvoa de Varzim: € 191.871,65 - Valor entregue à Infratróia: € 293.075,28 - Valor entregues às Misericórdias Locais: € 152.085,55 - Valor entregue ao Turismo Portugal, I.P: € 139.419.218,44. Deste montante, nos termos legais, constitui receita própria: € 68.657.312,43 e consignada: € 70.761.906,00, conforme mencionado no texto supra.	N/a
DPCI_4.	4. Aprovar o material e utensílios destinados aos jogos de base territorial.	Garantir que o material de jogo, nomeadamente máquinas, bancas e fichas se encontram em conformidade com as regras e regulamentos em vigor	100%	N/a
DPCI_5_6.	5. Intervenção na prevenção e combate ao jogo ilegal no âmbito das competências atribuídas ao Serviço de Regulação e Inspeção de Jogos e nos termos do Decreto-Lei n.º 422/89, de 2 de dezembro, na sua redação atual	i) Assegurar a emissão de pareceres e de relatórios periciais, bem como a prestação de esclarecimentos, em matéria de jogos de fortuna ou azar, modalidades afins dos jogos de fortuna ou azar e máquinas de jogo ii) Participar em operações em matéria de prevenção e punição de práticas ilícitas relativas a jogos de fortuna ou azar de base territorial, bem como ministrar formação específica nesta matéria	i) - Apoio Autoridades/Exames processos com relatório elaborados: 979 processos, 1514 equipamentos; - Apoio Autoridades/Pareceres: 55; - Apoio Autoridades / Exames prévios e autorizações para desalfandegamentos de material de jogo: 7; - Apoio Autoridades/Destruições de material: 444 processos, 767 unidades/volumes destruídos; - Apoio Autoridades / material entrado em armazém para perícia: 512 processos, 1144 unidades/volumes. ii) - Apoio Autoridades/Acompanhamento Ações de Fiscalização: 36; - Ações de formação específica ministrada a no âmbito de contactos 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): : 1.	
DPCI_7.	6. Exercer as competências de fiscalização e supervisão previstas na Lei n.º 83/2017, de 18 de agosto, enquanto autoridade setorial, em matéria de de combate ao branqueamento de capitais e financiamento do terrorismo	Emitir instruções e acompanhar a sua implementação nos 12 casinos e 14 salas de bingo, bem como assegurar o cumprimento das regras vigentes em matéria de combate ao branqueamento de capitais e financiamento do terrorismo	100%	N/a

ANEXO B (RA 2019) _ LISTA DE ATIVIDADES DESENVOLVIDAS E METAS ALCANÇADAS

Denominação/Descrição	Meta a alcançar	Meta Alcançada	Indicador de performance/ execução
7. Garantir a manutenção e atualização dos equipamentos e sistemas informáticos instalados nos casinos e salas de bingo, necessários para assegurar as funções de controlo, inspeção e fiscalização do jogo de base territorial	i) Garantir a adequada manutenção destes equipamentos fundamentais para o suporte da atividade de fiscalização ii) Garantir a manutenção adequada dos equipamentos necessários ao bom funcionamento do CCTV instalado em todos os casinos e sala de máquinas iii) Garantir a manutenção do atual sistema de controlo de máquinas de jogo iv) Adquirir serviços de Consultoria para desenvolvimento de aplicações - B2000 (Prémios Nacionais), Gestão de Casinos e Sistema Integrado (Novas Funcionalidades) v) Assegurar o bom funcionamento das UPS e Ar Condicionado, e promover a aquisição de novo equipamento informático - casinos e bingos (prémios nacionais)	100%	N/a
8. Reestruturação dos sistemas de controlo das máquinas de jogo e de controlo da receita dos jogos de base territorial (IGS e AS400)	Implementar um novo Sistema de Controlo das Máquinas de Jogo em todos os casinos e um Sistema de Gestão de Casinos	33%	N/a
9. Revisão de processos e procedimentos na área de inspeção (jogo de base territorial)		40%	N/a
2. JOGO ONLINE			
1. Assegurar a manutenção/aquisição dos equipamentos e sistemas de suporte à atividade de controlo, monitorização e inspeção dos jogos e apostas online	i) Garantia do licenciamento do software de suporte do sistema gestor de alguns processos de atividade do SRIJ ii) Renovação da manutenção do suporte aos equipamentos de processamento de dados da infraestrutura de TI do SRIJ iii) Assegurar apoio externo especializado para a gestão corrente do software base da infraestrutura TI do SRIJ, nomeadamente base de dados e ODI Oracle iv) Renovação da manutenção do suporte aos equipamentos de segurança de comunicações da infraestrutura de TI do SRIJ v) Renovação da manutenção do suporte aos equipamentos de armazenamento de dados da infraestrutura de TI do SRIJ vi) Renovação da manutenção do suporte ao software de base da infraestrutura de TI do SRIJ vii) Assegurar apoio externo especializado para a evolução dos sistemas desenvolvidos à mediada para a infraestrutura TI do SRIJ viii) Aquisição de equipamento de micro informática ix) Protocolo de cooperação para acesso à Base de Dados de Identificação Civil (BDIC) - Emolumentos a liquidar ao Instituto de Registos e Notariado (IRN) x) Aquisição de Software/add-on apoio estatístico	50%	N/a
2. Garantir a manutenção da certificação ISO 27001 do SRIJ	i) Realização de 1 auditoria ii) Garantir o apoio externo especializado para apoiar a equipa interna do DGPJ na gestão diária do sistema de gestão de segurança de informação subjacente à certificação ISO 27001	100%; Recertificação ISO 27001	i) numero de auditorias
3. Projeto de evolução do modelo de regulação resultado da revisão do RJO	Assegurar apoio externo especializado para evoluir os sistemas de monitorização e inspeção do SRIJ no sentido de garantir a operacionalização das alterações efetuadas ao Regime Jurídico do Jogo Online	33%	N/a
4. Automatização do processo de liquidação do imposto de jogo online	Desenvolvimento de um processo de apuramento e liquidação de imposto automatizado e mais célere	50%	N/a
5. Planificação de auditorias periódicas e estruturação das checklists de verificações obrigatórias	3 auditorias temáticas	33%	numero de auditorias
6. Desenvolvimento de estrutura de base de dados dedicada à gestão da informação relativa a operadores ilegais	Estruturação de uma base de dados	50%	N/a
3. REGULAÇÃO DO JOGO			
1. Regulamentação do Jogo	Elaboração de propostas de medidas legislativas e regulamentares e orientações técnicas com vista à harmonização dos procedimentos internos		N/a
			- Elaboração de 223 pareceres em processos administrativos, de averiguações e de contraordenações instaurados no âmbito da atividade de exploração e prática do jogo de base territorial; -Pronúncia sobre 5 processos de impugnação administrativa interpostos por concessionários de exploração de salas de jogo do bingo; -Análise de 5 candidaturas para a exploração de jogos e apostas online; - Análise de 2 pedidos de transmissão de licenças para a exploração de jogos e apostas online; - Análise de 5 pedidos de prorrogação de licenças para a exploração de jogos e apostas online; - Instrução de 18 processos de contraordenação instaurados no âmbito no âmbito da atividade de exploração e prática do jogo online; - Análise e resposta a 22 pedidos de cooperação internacional no âmbito do jogo online; - Elaboração de um pedido de cooperação internacional; - Emissão de 41 certidões para cobrança coerciva de dívidas; - Análise de 40 pedidos de regras específicas das entidades exploradoras do jogo online; - Elaboração do Projeto de Manual de Boas Práticas em matéria de publicidade a jogos e apostas; - Emissão de orientações para a harmonização da tramitação interna dos procedimentos.
C ACTIVIDADE DE SUPORTE			
I PESSOAS			
1. GESTÃO CORRENTE RH			

DPCI_8; 9; 10; 11; 12

DPCI_13

DGPJ_1; 2; 3; 4; 5; 7; 8; 10; + DJOL_4.1; 6.1

DGPJ_6; 7; 11

DGPJ_9

DJOL_1.1; 1.2;
DJOL_2.1
DJOL_3.1; 3.2

DERJ_1.1

ANEXO B (RA 2019) _ LISTA DE ATIVIDADES DESENVOLVIDAS E METAS ALCANÇADAS

	Denominação/Descrição	Meta a alcançar	Meta Alcançada	Indicador de performance/ execução
DRH_1.1	1. i) Gestão de cadastro de Admissões, Movimentações e Cessações ii) Gestão da assiduidade e do respetivo sistema automático de controlo da mesma iii) Processamento das remunerações (abonos, retenções e encargos) iv) Elaboração do Plano anual de férias e respetivo tratamento administrativo v) Definição do conjunto de regras administrativas a cumprir pelos colaboradores vi) Elaboração de contratos de trabalho e de toda a documentação inerente e elaboração da documentação associada à suspensão e rescisão de contratos vii) Gestão da Segurança, Higiene e Saúde no Trabalho viii) 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) <u>Nota:</u> Orçamento Custos com Pessoal + EUR 20.000 - contrato manutenção e service-desk com empresa que instalou e presta assistência evolutiva e ao sistema de informação RH e Orçamento de Custos com Pessoal	Cumprimento conforme em prazo para todas as atividades	Gestão técnica e administrativa de 640 colaboradores, 467 prestadores de serviços, 181 entrada e 158 saídas (inclui todas as alterações de carreiras e categorias). Segurança e Higiene no Trabalho: Nº de exames realizados - 283 Nº de ações de formação realizadas - 6 N-º de auditorias realizadas – 8 visitas às instalações do Turismo de Portugal	Conformidade em prazo
DRH_1.2	2. i) Gestão dos processos de admissão, incluindo processos de recrutamento e seleção, acolhimento e integração ii) Gestão de mobilidade interna e externa iii) Gestão do processo de Avaliação do Desempenho iv) Conceção e gestão do Programa anual de Formação Interna v) Gestão de carreiras vi) Gestão de Estágios Elaboração do Orçamento de Custos com Pessoal e acompanhamento da execução orçamental Elaboração de indicadores de gestão RH	Cumprimento conforme em prazo para todas as atividades	Gestão de 70 procedimentos concursais, dos quais 41 no âmbito do PREVPAP, tendo sido rececionadas 376 candidaturas. Foram ainda acompanhados e concluídos 21 períodos experimentais. Gestão de 40 processos de recrutamento e cessações de mobilidades e de 19 situações de consolidações (das quais, 4 intercarreiras). No âmbito da formação profissional: Nº de ações de formação: 106; Nº de horas de formação despendidas com ações de formação: 11807; Nº Trabalhadores abrangidos: 386; Nº de Formandos: 670; Taxa de trabalhadores abrangidos: 60%	Conformidade em prazo
2. VALORIZAÇÃO E FORMAÇÃO PROFISSIONAL				
DRH_2.1	1. Promoção da valorização e formação profissional dos trabalhadores, no âmbito das diretrizes do Plano de Formação e através da continuação da implementação da Academia Turismo de Portugal com a partilha de conhecimento interno	33% dos trabalhadores em ações de formação	60%	Percentagem dos colaboradores em ações de formação
3. PROJETO TRANSFORMAÇÃO DIGITAL				
DRH_3.1	1. Implementação, em articulação com a Direção de Gestão do Conhecimento, do projeto de Transformação Digital do Turismo de Portugal, nos termos aprovados no âmbito da candidatura SAMA 2020, candidatura n.º POCI-05-5762-FSE-000085	Implementação das fases do projetos previstas na candidatura	9 (de 12)	N.º de medidas/ projetos implementados
DRH_3.2	2. No âmbito da Transformação Digital, estruturação de um programa de capacitação dos recursos humanos para a inovação digital, incluindo a capacitação internacional com o acesso à realização de experiências profissionais internacionais em entidades com relevância para o setor do Turismo	20 colaboradores/ano	Programa estruturado e aprovado pelo CD em setembro de 2019 e respetiva lista de participantes, após articulação com as áreas, aprovada apenas em fevereiro de 2020	N.º de colaboradores a abranger
4. DESENVOLVIMENTO DO BEM-ESTAR LABORAL				
DRH_4.1	1. Manutenção em 2019 de um programa estruturado de saúde e bem estar em contexto laboral, com ações a decorrer ao longo do ano, à semelhança do que ocorre desde 2016	i) Execução do Programa de Saúde e Bem-Estar 2018 ii) 24 palestras, workshops ou sessões	15 workshops e 75 sessões	i) plano de saúde; ii) palestras sobre bem estar, alimentação saudável, etc
5. REORGANIZAÇÃO DA REDE ESCOLAR				
DRH_5.1	1. Implementação dos procedimentos concursais necessários ao recrutamento e seleção dos cargos dirigentes para as escolas de hotelaria e turismo, na sequência do processo de reorganização a implementar naquelas estruturas	100% de todos os procedimentos concursais lançados	A reorganização apenas se efetivou a 6 de setembro de 2019, com a entrada em vigor da Portaria 292/2019, pelo que os procedimentos concursais apenas serão lançados em 2020	Percentagem dos procedimentos concluídos
II TECNOLOGIAS E SISTEMAS DE INFORMAÇÃO				
1. APOIO TECNOLÓGICO AO UTILIZADOR E ADMINISTRAÇÃO DE SISTEMAS				
DTSI_1	1. Apoio tecnológico ao utilizador (service-desk) e administração de sistemas e equipamentos em regime de Outsourcing	Nota de satisfação do utilizador de 4 ou superior	4,1	Nota de satisfação do utilizador - GIAU
DTSI_2	2. Disponibilização da rede fixa (voz e dados) de telecomunicações	Disponibilidade da rede em 95%	0,999	% relativa à disponibilidade da rede: < 95% = Não cumpre >= 95% e <= 98% = Cumpre > 98% = Supera
DTSI_3	3. Assegurar a disponibilização do sistema de impressão, cópia, digitalização e fax tendo presente o objetivo de redução do número de cópias de impressão, o aumento da eficiência energética e a redução das emissões de CO2	Redução 25% do número de cópias de impressão	Redução 25% do número de cópias de impressão	% redução de cópias
DTSI_4	4. Integração e parametrização de aplicações no âmbito do upgrade de ferramentas transversais e Migração de plataforma Outsystems para a SGE	Período de execução até 30 de novembro de 2019	Executado até 30 de novembro de 2017	Execução até 30 de novembro de 2019 > 30 de novembro = Não Cumpre = novembro = Cumpre < 1 de novembro = Supera
DTSI_5	5. Análise e desenvolvimento de novas funcionalidades e correção de inconformidades identificadas pelo negócio	Período de execução até 30 de novembro de 2019	Executado até 30 de novembro de 2018	Execução até 30 de novembro de 2019 > 30 de novembro = Não Cumpre = novembro = Cumpre < 1 de novembro = Supera
DTSI_6	6. Análise e desenvolvimento de novas funcionalidades e correção de inconformidades no âmbito de diversas soluções aplicacionais de suporte e apoio ao negócio	Período de execução até 30 de novembro de 2019	Executado até 30 de novembro de 2019	Execução até 30 de novembro de 2019 > 30 de novembro = Não Cumpre = novembro = Cumpre < 1 de novembro = Supera
DTSI_7	7. Análise, desenvolvimento e implementação de novo ERP Financeiro em colaboração com a SGME	Período de execução até 30 de novembro de 2019	Executado até 30 de novembro de 2019	Execução até 30 de novembro de 2019 > 30 de novembro = Não Cumpre = novembro = Cumpre < 1 de novembro = Supera
DTSI_8	8. Licenciamento do sistema de faturação e gestão de stocks das EHT	Período de execução até 30 de novembro de 2019	Executado até 30 de novembro de 2019	Execução até 30 de novembro de 2019 > 30 de novembro = Não Cumpre = novembro = Cumpre < 1 de novembro = Supera
DTSI_9	9. Análise e desenvolvimento de sistema de gestão de entidades com base no existente e adaptação do SSO ao RGPD	Migração e integração e adaptação total das soluções	Migração e integração e adaptação total das soluções	100% da Migração e integração e adaptação total das soluções
DTSI_10	10. Análise e desenvolvimento de uma APP e novas funcionalidades	Novas funcionalidades	Novas funcionalidades	100% da implementação das novas funcionalidades.
DTSI_11	11. Assesment RGPD dos SI Turismo de Portugal	Avaliar a grau de conformidade de sites e aplicações em funcionamento, em relação ao RGPD	Avaliar a grau de conformidade de sites e aplicações em funcionamento, em relação ao RGPD	100 % avaliação (sites e aplicações)

ANEXO B (RA 2019) _ LISTA DE ATIVIDADES DESENVOLVIDAS E METAS ALCANÇADAS				
	Denominação/Descrição	Meta a alcançar	Meta Alcançada	Indicador de performance/ execução
DTSI_12	12 Apoio e alojamento dos novos portais/sites	Realizar 100% das implementações e serviços de apoio	Realizado 100% das implementações e serviços de apoio	% de implementação
DTSI_13	13 Aquisição de equipamentos de impressão, audiovisual, AP WIFI, tablets, postos de trabalho e reparação de equipamentos informáticos.	Realizar 70% das aquisições pretendidas	Realizado 70% das aquisições pretendidas	% de equipamentos adquiridos face ao pretendido
DTSI_14	14 Aquisição de software proprietário e licenciamento das plataformas operacionais	Realizar 100% do licenciamento para as plataformas em produção	Realizado 100% do licenciamento para as plataformas em produção	% de plataformas licenciadas
DTSI_15	15 Serviços e contratos de manutenção de sistemas proprietários de base tecnológica em produção no Turismo de Portugal	Realizar 100% dos contratos para os sistemas instalados	Realizado 100% dos contratos para os sistemas instalados	% de sistemas com contratos
DTSI_16	16 Aquisição de ferramenta de software para apoio à gestão do RGPD	Implementação da ferramenta	Implementada da ferramenta	Implementação até 31 de dezembro de 2019 > 31 de dezembro = Não Cumpre = dezembro = Cumpre < 1 de dezembro = Supera
III PATRIMÓNIO, APROVISIONAMENTO E MONITORIZAÇÃO CONTRATUAL				
1. MEDIDAS DE SUSTENTABILIDADE AMBIENTAL				
DPAC_1.1	1. Substituição de equipamentos e implementação de sistemas com vista à redução dos consumos energéticos na sede e rede escolar	4 medidas a implementar na sede e rede escolar designadamente: i) iluminação led ii) software de gestão técnica centralizada e monitorização de consumos ii) instalação de painéis solares fotovoltaicos e para aquecimento de água e iv) sistemas de ventilação com recuperação de calor	Na sede foram implementadas 3 medidas: i) iluminação led (P3/2019) ii) software de gestão técnica centralizada e monitorização de consumos (P133/2019) iv) sistemas de ventilação com recuperação de calor (P3/2019 data center) (P127/2018 piso 0)	Nº medidas implementadas com vista à redução dos consumos de energia, água e gás, por instalação
2. GESTÃO DOS EDIFÍCIOS				
DPAC_2.1	1. Gestão integrada dos edifícios do Turismo de Portugal	Implementação de 3 planos de manutenção preventiva de instalações Execução de empreitadas de obras públicas nas Escolas de Hotelaria e Turismo do Turismo de Portugal.	Foram implementados 7 planos de manutenção preventiva, na sede e escolas (P28/2019)	N.º de planos implementados N.º empreitadas de obra realizadas
DPAC_2.2	2. Realização de obras no Piso Zero da Sede TP e no halls de entrada em cada piso	i) início até 30 de Abril e ii) conclusão até 31 Dezembro 2019	Em 14/05/2019 foi celebrado o contrato para a empreitada no Piso Zero da Sede TP . A obra foi concluída em fevereiro 2020.	i) início da obra e ii) conclusão da obra
3. APROVISIONAMENTO, ACOMPANHAMENTO CONTRATUAL E GESTÃO DA FROTA				
DPAC_3.1	1. Aprovisionamento e Gestão integrada dos procedimentos de aquisição de bens e serviços e empreitadas de obras públicas. Acompanhamento da execução contratual.	Relatórios semestrais da execução contratual na aquisição de bens e serviços e de empreitadas de obras públicas.	Elaborados relatórios semestrais	N.º de relatórios de acompanhamento
DPAC_3.2	2. Gestão da frota automóvel.	Relatórios de acompanhamento trimestral	Acompanhamento mensal dos Kms percorridos, combustível e portagens utilizadas na sede, SRIJ e EHT's embora não nos seja disponibilizada toda a informação	N.º de relatórios
IV CONTABILIDADE E TESOURARIA				
1. GESTÃO DE FUNDOS FINANCEIROS				
DCOI_1.1	1. Emissão de meios de pagamento, classificação do orçamento de receita e aplicação de eventuais excedentes de tesouraria	12 relatorios: Elaboração de relatórios mensais para acompanhamento do Prazo Médio de Pagamentos e verificação do cumprimento da Lei n.º 8/2012, de 21 de fevereiro	12	N.º de relatórios produzidos
2. CONTABILIDADE				
DCOI_2.1	1. Contabilização de todos os documentos de receita e de despesa e elaboração dos documentos de prestação de contas	Realização de todas as operações contabilísticas correntes	12	Relatórios mensais da informação contabilística atualizada, com conjunto pré-definido de indicadores quantificáveis
3. ARQUIVO				
DCOI_3.1	1. Gestão de arquivo e expediente	Implementação de novo sistema de Gestão Geral de Arquivo e tratamento de correspondência em articulação com o Sistema de Gestão Documental. Quantificação do arquivo e estudo da melhor forma de o organizar e guardar.	Processamento dos pedidos internos de recuperação de documentação em papel (2700 pastas entregues e 4360 devoluções); Processamento de pedidos de remessa de documentação em papel na Sede (3700 pastas).	Cumprimento dos prazos definidos para a implementação do Sistema de Gestão Geral de Arquivo Documental e finalização da organização e guarda do arquivo
DCOI_3.2	2. Tratamento de documentação	Recuperação e pesquisa da informação contida na documentação acumulada e não indexada de parte do espólio arquivístico do Turismo de Portugal, I.P	1500 novas pastas inventariadas no arquivo DVO.	Relatórios do tratamento da informação
4. PLANO DE CLASSIFICAÇÃO				
DCOI_4.1	1. Implementação do novo plano de classificação no Turismo de Portugal, I.P.	Concluir a preparação e implementação da portaria de classificação.	Realizadas as últimas 5 sessões de recolha de contributos com as UOs. Este Plano vai consistir em códigos aos quais deverão ser agregados os processos digitais atualmente em Q2. Esta integração enquadra-se como atividade da medida 10 do projeto de transformação digital.	Relatório dos departamentos onde se implementou e entrou em prática o novo plano de classificação.
5. IMÓVEIS				
DCOI	1. Controlo dos imóveis na posse ou em ocupação pelo Turismo de Portugal.	Atualização de um ficheiro de controlo em articulação com a DGAC e DJU	Ficheiro Atualizado	Ficheiro de controlo
	2. Concessão do Imovel Fiartil (a privados ou Câmara Municipal de Cascais)	Até 30 Setembro 2019	Aguarda despacho despacho Ministério das Finanças	data da concessão
6. IMOBILIZADO				
DCOI_6.1	1. Controlo de todo o immobilizado do Turismo de Portugal	Revisão de todos os registos contabilísticos e verificação física por amostragem da existência dos bens na sede e em algumas escolas de hotelaria e turismo. Conferência do immobilizado em curso.	Revisão de todos os registos contabilísticos e conferência do immobilizado em curso	Relatório do resultado da contagem física e reclassificação por locais dos bens do immobilizado até final de dezembro de 2019
7. PRESTAÇÃO DE CONTAS				
DCOI_7	1. Colaboração na elaboração da Conta de Gerência do Instituto	Elaboração dos documentos da sua responsabilidade, nos termos e datas legalmente definidos.	30/abr/19	Cumprimento dos prazos legais definidos para o efeito.
8. SISTEMA DE INFORMAÇÃO CONTABILÍSTICA				
DCOI_8.1	1. Implementação do Sistema de Normalização Contabilística para Administrações Públicas (SNC-AP).	Fomentar a harmonização contabilística (nacional e internacional), uniformizar os procedimentos e aumentar a fiabilidade da consolidação de contas, contribuir para a satisfação das necessidades dos utilizadores da informação do sistema de contabilidade e relato orçamental e financeiro.	Durante 2019, foram desenvolvidos os procedimentos de contratação pública do novo ERP Financeiro, pelo que, ainda, não se concretizou a implementação do SNC-AP	Implementar até ao final de 2019

ANEXO B (RA 2019) _ LISTA DE ATIVIDADES DESENVOLVIDAS E METAS ALCANÇADAS

	Denominação/Descrição	Meta a alcançar	Meta Alcançada	Indicador de performance/ execução
V PLANEAMENTO E CONTROLO ORÇAMENTAL				
1. SNC-AP_SISTEMA DE NORMALIZAÇÃO CONTABILÍSTICA PARA AS ADMINISTRAÇÕES PÚBLICAS				
DCOR_1.1.	1. Desenvolvimento do novo ERP Financeiro - configuração e adaptação do novo software	Preparação e conversão de dados Criação de ambiente de Testes (Funcionalidade, Confiabilidade, Usabilidade, Eficiência, Manutenção, Portabilidade)	Procedimento de contratação Pública em curso	
DCOR_1.2.	2. Implementação do novo ERP Financeiro e respetiva integração do sistema no ambiente organizacional	Entrega da documentação final Entrega da solução Formação de utilizadores	Procedimento de contratação Pública em curso	
2. SICGest_SISTEMA INTEGRADO DE CONTABILIDADE DE GESTÃO DO TURISMO DE PORTUGAL				
DCOR_2.1.	1. Acompanhamento e controlo do circuito financeiro associado às propostas de despesa a realizar pelas diferentes Unidades Orgânicas	Elaboração de 12 relatórios de acompanhamento de execução orçamental	Elaboração de 7 relatórios de acompanhamento de execução orçamental	N.º de relatórios produzidos
DCOR_2.2.	2. Cabimentação e autorização das propostas de despesa das diferentes Unidades Orgânicas	Alcançar a média de 3 dias para a autorização de propostas	3,79	Tempo médio de autorização das propostas em SICGest
DCOR_2.3.	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	Revisão do ERP Financeiro SICGest	Implementadas 14 melhorias nos vários módulos do ERP SICGEST.	N.º de melhorias implementadas
3. INFORMAÇÃO DE GESTÃO				
DCOR_3.1.	1. Monitorização da atividade do Turismo de Portugal, e sua performance orçamental financeira	Criação de mínimo 5 indicadores de performance por área e por atividade que permitam o acompanhamento da execução do orçamento do Instituto	KPIs a definir: Custos Fixos e Custos Variáveis. Revisão e alteração de parâmetros e segmentos contabilísticos tendentes ao correto apuramento dos KPIs.	N.º de indicadores e acompanhamento mensal de execução
DCOR_3.2.	2. Disponibilização de indicadores globais, por área e por atividade	Elaboração de relatórios trimestrais de acompanhamento de execução orçamental	Elaboração de 3 relatórios trimestrais de acompanhamento de execução orçamental.	N.º de relatórios
DCOR_3.3.	3. Elaboração do Relatório e Contas	Elaborar um documento autónomo do Relatório de Atividades	Elaboração de um documento autónomo do Relatório de Atividades, até 31 de março	31 de março
4. ORÇAMENTO				
DCOR_4.1.	1. Elaboração do projeto de orçamento do Instituto por centro de custos e atividades, assim como assegurar o controlo do orçamento global, por Unidade Orgânica e por atividade	Elaboração do orçamento anual e sua submissão no sistema da DGO, nos termos e datas legalmente definidos; preparação de relatórios periódicos sobre a execução orçamental	O orçamento anual e sua submissão no sistema da DGO foi efetuado, nos termos e datas legalmente definidos.	Cumprimento dos prazos legais definidos para a apresentação do Orçamento e demais reportes de informação.
DCOR_4.2.	2. Elaboração dos mapas de execução orçamental (receita, compromissos assumidos e despesa), de alterações orçamentais incluindo cativações, de pagamentos em atraso, previsões mensais de receita e despesa com análise dos respetivos desvios, Fundos Disponíveis, MOAF, Unidade de Tesouraria, Deslocações, Encargos com RH, Fluxos Financeiros para as Autarquias Locais	Elaboração dos mapas e sua submissão no sistema da DGO, nos termos e datas legalmente definidos; preparação de relatórios periódicos sobre a execução orçamental	Elaboração dos mapas e sua submissão no sistema da DGO, nos termos e datas legalmente definidos; preparação de relatórios periódicos sobre a execução orçamental.	Cumprimento dos prazos legais definidos para a apresentação do Orçamento e demais reportes de informação.
DCOR_4.3.	3. Prestação de informação nos termos do RIGORE Central	Elaboração dos ficheiros e sua submissão no sistema da DGO, nos termos e datas legalmente definidos; preparação de relatórios periódicos sobre a execução orçamental	Prestação de informação descontinuada pela DGO.	Cumprimento dos prazos legais definidos para a apresentação do Orçamento e demais reportes de informação.
DCOR_4.4.	4. Prestação de informação no âmbito dos encargos plurianuais	Registo no SCEP/SIGO (DGO) dos encargos plurianuais assumidos após aprovação pelo CD.	Registo no SCEP/SIGO (DGO) dos encargos plurianuais assumidos após aprovação pelo CD.	Cumprimento dos prazos legais definidos para a apresentação do Orçamento e demais reportes de informação.
5. PRESTAÇÃO DE CONTAS				
DCOR_5.1.	1. Reporte à Inspeção Geral de Finanças das Subvenções Públicas concedidas	Elaboração dos documentos e sua submissão no sistema da IGF, nos termos e datas legalmente definidos.	Elaboração dos documentos e sua submissão no sistema da IGF, nos termos e datas legalmente definidos.	Cumprimento dos prazos legais definidos para o efeito.
DCOR_5.2.	2. Prestação de informação no âmbito dos Auxílios de Estado, na plataforma SARI.	Elaboração dos documentos e sua submissão na plataforma SARI, nos termos e datas legalmente definidos.	Elaboração dos documentos e sua submissão na plataforma SARI, nos termos e datas legalmente definidos.	Cumprimento dos prazos legais definidos para o efeito.
DCOR_5.3.	3. Prestação de informação nos termos legais em vigor.	Elaboração dos documentos reporte e sua submissão, nos termos e datas legalmente definidos.	Elaboração dos documentos reporte e sua submissão, nos termos e datas legalmente definidos.	Cumprimento dos prazos legais definidos para o efeito.
DCOR_5.4.	4. Elaboração da Conta de Gerência do Instituto, e sua entrega ao Tribunal de Contas	Elaboração dos documentos e sua submissão no sistema do TC, nos termos e datas legalmente definidos.	Elaboração dos documentos e sua submissão no sistema do TC, nos termos e datas legalmente definidos.	Cumprimento dos prazos legais definidos para o efeito.
6. PROJETOS COM FINANCIAMENTO COMUNITÁRIO				
DCOR_6.1.	1. Programa Operacional do Capital Humano (POCH);	Colaboração no acompanhamento dos projetos com financiamento comunitário FSE, decorrente da elaboração de mapas relativos aos custos indiretos.	20H/mês	Tempo médio de preparação dos mapas
DCOR_6.2.	2. Projetos financiados pelo Programa Portugal 2020;	Colaboração no acompanhamento dos projetos com financiamento comunitário FEDER, decorrente da elaboração de mapas relativos aos custos indiretos.	12H/mês	Tempo médio de preparação dos mapas
DCOR_6.3.	3. Projetos financiados pelo Programa Operacional Fatores de Competitividade (POFC) e pelo Programa Operacional Conhecimento e Inovação (POCI).	Colaboração no acompanhamento dos projetos com financiamento comunitário FEDER, decorrente da elaboração de mapas relativos aos custos indiretos	3H/mês	Tempo médio de preparação dos mapas
DCOR_6.4.	4. Controlo dos fluxos financeiros com origem em fundos comunitários.	Elaboração 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	5H/mês	Tempo médio de preparação do mapa
7. PARTICIPAÇÕES FINANCEIRAS E CARTEIRA DE TÍTULOS				
DCOR_7.1.	1. Acompanhamento e reporting sobre a atividade das Participadas e principais indicadores financeiros;	Preparação dos relatórios periódicos 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	3	N.º de relatórios e participação nas assembleias gerais
DCO DCOR DCOR	2. Criação de Base de Dados, com vista à gestão e monitorização da informação relativa às Participadas do Turismo de Portugal;			
DCO DCOR DCOR	3. Cumprimento das obrigações legais e estatutárias a que o Turismo de Portugal se encontra vinculado;			
DCO DCOR DCOR	4. Acompanhamento da carteira de Títulos.			
8. GESTÃO CORRENTE DA CARTEIRA DE CRÉDITO				
DCOR_8.	1. Acompanhamento técnico do módulo de gestão de crédito (MGC)	Revisão do módulo Mgc	Implementadas 8 melhorias no módulo MGC.	N.º de melhorias implementadas
DCOR_8.	2. Reporte ao COMPETE dos Planos de Reembolso e dos Reembolsos Recebidos	Reporte da informação até ao 8º dia do mês seguinte a que se refere	10H/mês	Tempo médio de preparação dos mapas

ANEXO B (RA 2019) _ LISTA DE ATIVIDADES DESENVOLVIDAS E METAS ALCANÇADAS

	Denominação/Descrição	Meta a alcançar	Meta Alcançada	Indicador de performance/ execução
DCOR	3. Assegurar a monitorização financeira do crédito concedido, por Sistema de Incentivos/Linhas de Apoio e Fontes de Financiamento	Elaboração de relatórios de acompanhamento	1	N.º de relatórios produzidos
	9. OBRIGAÇÕES LEGAIS			
DCO	1. Transferências AICEP, nos termos da Lei do OE			
	VI AUDITORIA E CONTROLO DE GESTÃO			
	1. AUDITORIA E CONTROLO DE GESTÃO			
DACG_2	1. Manual de Procedimentos	0sns1	1	
DACG_2	2. Auditorias	2sns3	3	79,17%
	1.1. Duas Auditorias	70%≤s≤90%	n.a.	
	1.2. Recomendações Editadas e Aceites pelos Serviços Auditados	75%≤s≤90%		
	1.3. Grau de Satisfação do Serviço Auditado			
DACG	3. Mecanismo de Alerta e de Relato	0sns1	1	
DACG	4. Apoio à dinâmica de evolução profissional dos auditores do DACG, mediante formação especializada em auditoria	Alocar 20h/formação por auditor	22,5h/auditor	
	VII COMUNICAÇÃO			
	1. ASSESSORIAS NA COMUNICAÇÃO INSTITUCIONAL			
DCOM_1.1	1. Consultoria de Comunicação e Monitorização de Media	Garantir o alinhamento comunicacional do TP (em função da estratégia definida)	Contrato integralmente cumprido. Publicadas 8.927 notícias nos OCS, generalistas e do setor, representando um AAV de 39.405.365,30 €, representando estes totais (notícias e AVV) o dobro em relação a 2018.	Cumprimento integral do contrato (ver métricas)
DCOM_1.2	2. Consultoria de Content Marketing	Garantir a produção e curadoria de conteúdos em suportes diferenciados e devidamente alinhados com a estratégia de comunicação definida (inclui conceção - criatividade e design)	Com a integração no Departamento de 1 recurso com valências neste domínio, não se revelou necessário em 2019 recorrer a contratação externa.	Cumprimento integral do contrato (ver métricas)
	2. IT vs COMUNICAÇÃO INSTITUCIONAL			
DCOM_2.1	1. Portal Institucional e Business - Manutenção Evolutiva	Garantir a atualidade tecnológica da plataforma e assegurar a incorporação de novos serviços/processos	As ações e melhorias introduzidas nos Portais Institucional e Business (normalização, organização e categorização de taxonomia, inclusão de sinónimos, unificação e normalização de url, etc, visando a otimização do SEO) procuraram fundamentalmente incrementar a sua relevância enquanto referência para o sector. Esta atuação conduziu a um total de 932.996 sessões, representando uma subida de 33,4% comparativamente a 2018 e um total de 2.023.978 visualizações, um acréscimo de 18% em relação ao ano anterior.	N.º de novos serviços/processos incorporados
DCOM_2.2	2. Nova Plataforma Colaborativa - Intranet	100% Implementação de uma nova plataforma colaborativa no TdP - Nova Intranet	Concluído o processo de benchmarking, auscultação a potenciais fornecedores, elaboração de Caderno de Encargos e obtidas as várias autorizações para Procedimento de Contratação de Serviços (30%)	% de concretização do Projeto de implementação
DCOM_2.3	3. Utilização novos mecanismos de Comunicação (Elevadores Sede, Canal TV, "Jornal de parede")	Garantir a produção e curadoria de mínimo 52 conteúdos em suportes diferenciados e devidamente alinhados com a estratégia de comunicação definida (inclui conceção - criatividade e design)	Adicionalmente aos conteúdos desenvolvidos para a Intranet, foram produzidos 377 conteúdos para os restantes canais de comunicação interna.	numero de conteúdos
	3. ACÇÕES DE RELAÇÕES PÚBLICAS INSTITUCIONAIS			
DCOM_3.1	1. Iniciativas próprias, de apoio ou em colaboração	Realização de 24 ações de relações públicas (sejam de iniciativa própria ou em apoio/colaboração com terceiros)	Concretizadas 72 iniciativas	N.º de ações concretizadas
DCOM_3	2. Dinamização de ações de comunicação internas	75 ações/comunicações internas	Concretizadas 94 ações de comunicação interna	nº de informações/comunicações internas
	4. PRÉMIO IMPRENSA TURISMO			
DCOM_4	1. Criação de Prémio Imprensa Turismo	Criação de um prémio para a melhor reportagem/artigo/comentário sobre Turismo em Portugal	Ação adiada para 2020	N.º de reportagens/artigos bna shortlist