



#CantSkipTomorrow

RELATÓRIO DE ATIVIDADES 2020
TURISMO DE PORTUGAL, I.P.

Índice

1. Introdução	4
2. Enquadramento	5
2.1. Evolução do Setor Turístico Nacional	5
2.2. Orgânica Interna	7
3. Atividades Desenvolvidas e Recursos Envolvidos	11
3.1 Atividades por Áreas/Direções	11
3.1.1 Estratégia	11
3.1.2 Direção de Gestão do Conhecimento	13
3.1.3 Auditoria e Controlo de Gestão	15
3.1.4 Valorização da Oferta	16
3.1.5 Apoio ao Investimento	20
3.1.6 Apoio à Venda	22
3.1.7 Formação	28
3.1.8 Internacionalização	36
3.1.9 Recursos Humanos	40
3.1.11 Jurídica	43
3.1.12 Comunicação	45
3.1.13 Serviço de Regulação e Inspeção de Jogos	49
4. Recursos Humanos e Financeiros	55
4.1. Recursos Humanos	55
4.2. Recursos Financeiros	56
5. Autoavaliação do Quadro de Avaliação e Responsabilização (QUAR)	63
ANEXO A	76

CONSELHO DIRETIVO

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

30 de abril de 2021

1. Introdução

Neste documento, procuraremos apresentar a atividade desenvolvida pelo Turismo de Portugal ao longo do ano de 2020, um ano particularmente desafiante para o setor do turismo e para o Turismo de Portugal, enquanto atividade turística nacional.

Mantendo a Estratégia Turismo 2027 (ET 2027) como visão para o setor no longo prazo, foi necessário adaptar de forma sensível o planeamento de atividades em 2020, de modo a responder eficazmente aos desafios impostos pela pandemia Covid-19.

Os resultados que em seguida se apresentam demonstram, de forma inequívoca, o trabalho desenvolvido durante o ano de 2020 e o contributo do Instituto para o desenvolvimento do setor do turismo.

O presente documento apresentará, num primeiro capítulo, um balanço da atividade turística em Portugal no decurso de 2020, 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 2020 foi um ano particularmente difícil para a atividade turística mundial.

A pandemia Covid-19 impactou severamente a mobilidade internacional, restringindo de forma muito significativa as viagens, que acabaram por cair, globalmente, 75% em termos internacionais.

A quebra da procura mundial foi praticamente transversal em todas as regiões do mundo, impactando de forma mais marcante a região da Ásia Pacífico (-84% de chegadas de turistas internacionais). Na Europa, as chegadas caíram 70% face a 2019.

No caso de Portugal, cujo modelo de desenvolvimento turístico assenta numa repartição de cerca de dois terços de turismo internacional e um terço de turismo interno, o impacto foi igualmente significativo, como se poderá depreender do seguinte quadro de indicadores:

Principais indicadores de desempenho do turismo em Portugal (2020)



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

De acordo com os dados do Instituto Nacional de Estatística (INE), a procura turística regrediu em 2020 na ordem dos 61-63%, fortemente impactada pela quebra abrupta dos mercados internacionais, que caíram 75%, particularmente os mercados de long haul, com quebras superiores a 85%. O desempenho do mercado nacional, mesmo

com os constrangimentos que resultaram das medidas de controlo da pandemia, foi bastante melhor (quebra de 35% das dormidas) que, ainda assim, não foi suficiente para resultados positivos do setor em 2020.

Como consequência, Portugal perdeu 16,6 milhões de hóspedes, 44,2 milhões de dormidas, o que contribuiu para uma perda de 2,8 mil milhões de euros de proveitos na hotelaria e, em termos globais para uma perda de receitas do setor superior a 10,5 mil milhões de euros.

Os níveis de ocupação registaram valores mínimos, caindo quase 40 pontos percentuais (25,6% de taxa de ocupação-quarto).

A quebra dos passageiros desembarcados de voos internacionais explica de forma clara este comportamento, com um decréscimo de 17,5 milhões de passageiros.

Ainda assim, os mercados francês (-39,6%), suíço (-48,3%) e espanhol (-47,9%) registaram quebras inferiores à média em termos de receitas, refletindo o efeito da procura gerada pela diáspora portuguesa e a proximidade geográfica (no caso espanhol).

2.2. Orgânica Interna

A Lei Orgânica do Turismo de Portugal foi aprovada pelo Decreto-Lei n.º 129/2012, de 22 de junho, que definiu a missão e atribuições do Turismo de Portugal, I.P., concretizando ainda o objetivo de criar uma única estrutura pública que promova a valorização e sustentabilidade da atividade turística nacional, constituindo-se como uma verdadeira Autoridade Turística Nacional.

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

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

- a) Apoiar o Ministério da Economia na formulação e execução da política de turismo, a nível nacional, comunitário e internacional, e acompanhar a atividade das organizações internacionais do setor, propondo medidas e ações de diversificação, qualificação e melhoria da oferta turística nacional;
- b) Propor ao membro do Governo responsável pela área do turismo as linhas estratégicas aplicáveis ao desenvolvimento do setor e definir os planos de ação de produtos e destinos que as concretizam;
- c) Assegurar a coordenação de estudos e estatísticas, nomeadamente em matéria de definição, acompanhamento e avaliação das políticas e planos estratégicos e de desenvolvimento do setor;
- d) Prestar apoio técnico e financeiro às entidades públicas e privadas, em especial às do setor, e assegurar a gestão de fundos comunitários, bem como aprovar e acompanhar o investimento público de interesse turístico, designadamente, através da afetação das contrapartidas das zonas de jogo;
- e) Planear, coordenar e executar a política de promoção do país como destino turístico, no plano interno e externo, e garantir a estruturação, o planeamento e a execução das ações de promoção turística, quer as diretamente

organizadas, quer as desenvolvidas ao abrigo de mecanismos de descentralização e contratualização;

- f) Assegurar a recolha, tratamento e divulgação de informação turística;
- g) Incentivar e desenvolver a política de formação e qualificação de recursos humanos do turismo e a respetiva investigação técnico-pedagógica, bem como coordenar, executar e reconhecer os cursos e as ações de formação profissional para a área, além de certificar a aptidão profissional para o exercício das profissões turísticas;
- h) Acompanhar a evolução e o desenvolvimento da oferta turística nacional, designadamente através do registo e classificação de empreendimentos e atividades turísticas;
- i) Promover uma política adequada de ordenamento turístico e de estruturação da oferta, em colaboração com os organismos competentes, intervindo na elaboração dos instrumentos de gestão territorial, participando no licenciamento ou autorização de empreendimentos e atividades;
- j) Apoiar o Ministério da Economia em matéria de jogos de fortuna e azar;
- k) Fiscalizar a exploração dos jogos de fortuna e azar concessionados pelo Estado e o funcionamento dos casinos e bingos e colaborar com as autoridades e agentes policiais em matéria de prevenção e punição de práticas ilícitas relativas a jogos de fortuna e azar;
- l) Apoiar tecnicamente e colaborar com as autoridades e agentes policiais, nomeadamente com a Autoridade de Segurança Alimentar e Económica (ASAE), na prevenção e punição de práticas ilícitas em matéria de jogos de fortuna e azar;
- m) Assegurar a gestão financeira de fundos, constituídos na área de intervenção e atuação do Turismo de Portugal.

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

- Conselho Diretivo¹ - órgão responsável pela definição da atuação do Turismo de Portugal, I.P. e pela direção e coordenação dos serviços;

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

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

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

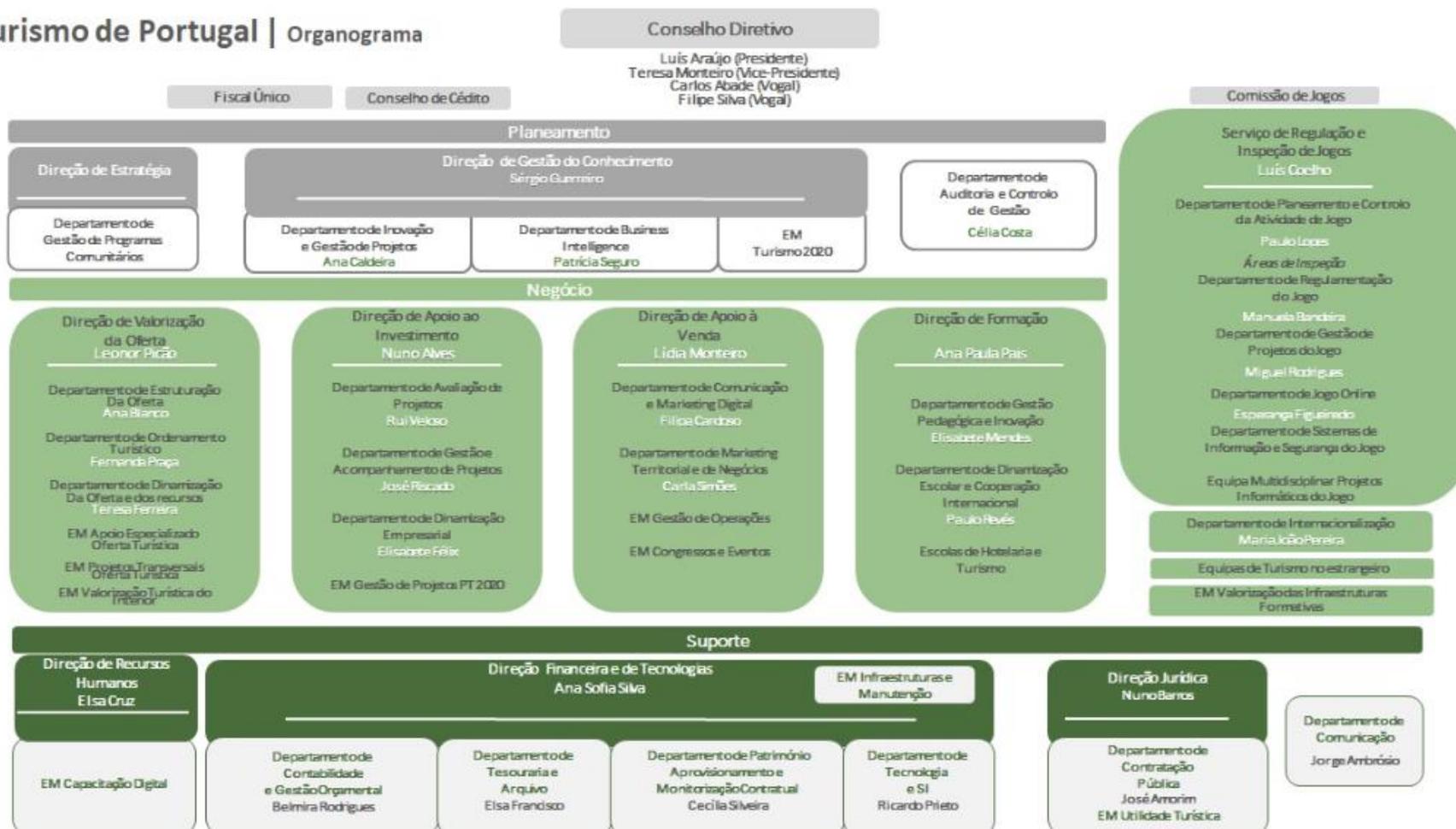
Quanto ao regime de gestão das Escolas de Hotelaria e Turismo, o Decreto-Lei n.º 226-A/2008, de 20 de novembro, define o regime de autonomia, administração e gestão das escolas de hotelaria e turismo do Turismo de Portugal, tendo sido alterado em 2019, por via da entrada em vigor do Decreto-Lei n.º 110/2019, de 14 de agosto.

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

³ Presidida pelo presidente do Conselho Diretivo, por um membro do Conselho Diretivo, por este designado e pelo dirigente responsável pela área financeira.

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

Turismo de Portugal | Organograma



3. Atividades Desenvolvidas e Recursos Envolvidos

Apresenta-se, seguidamente, o resumo das atividades desenvolvidas em 2020 pelas diversas 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.

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 tem como competências propor e avaliar medidas de política tendentes a assegurar a competitividade e sustentabilidade do turismo.

Neste âmbito, para além da dinamização e monitorização da Estratégia do Turismo 2027, lançada em 2017, 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, também as atividades de coordenação e dinamização do Cluster do Turismo.

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 2020 foram 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;

- Apoio técnico na instrução e acompanhamento de candidaturas do Turismo de Portugal enquadradas no Portugal 2020;
- 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

A atividade da Direção de Gestão do Conhecimento (DGC) foi fortemente impactada pelo surgimento da pandemia COVID-19, que reforçou de forma significativa a procura de informação para tomada de decisão interna, mas igualmente para dotar o setor de toda a informação sobre a evolução da pandemia e os seus impactos setoriais.

Na área de business intelligence, a produção de informação estatística foi significativamente alargada. Por um lado, a monitorização das políticas públicas de apoio ao controlo da pandemia e mitigação dos seus efeitos obrigaram à construção de relatórios de monitorização diária das medidas implementadas e seu impacto, implicando a criação e manutenção de diversos instrumentos de monitorização em Powerbi que permitissem ao Governo, ao Conselho Diretivo e às áreas de negócio respetivas acompanhar a execução das referidas medidas.

Na área de informação de domínio público, foi igualmente reforçada a produção de informação, com reporte diário da situação dos 25 principais mercados emissores para Portugal, num trabalho de articulação diário com as Equipas do Turismo de Portugal no estrangeiro, com a produção de relatórios dinâmicos sobre o transporte aéreo, as pesquisas e reservas para Portugal e informação comparativa com outros destinos concorrentes, bem como dos gastos dos estrangeiros em Portugal através de cartões de débito e crédito. Foi ainda disseminada informação sobre as tendências de mercado no turismo, tanto no plano nacional como internacional.

O TravelBI contabilizou em 2020 cerca de 169.500 sessões, o que representou uma subida de 72,7% e 428 mil visualizações, o que representa um acréscimo de 42% face ao ano anterior, o que demonstram o aumento significativo da procura referido acima.

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, foi apoiada a atividade do NEST – Centro de Inovação do Turismo, que desempenhou um papel importante na interação com os agentes do setor, através da dinamização de dezenas de sessões de capacitação e foi reforçado o investimento no financiamento de programas de ideação, aceleração e inovação aberta, tendo sido financiados 16 programas com mais de 330 startups.

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 foram reconhecidos pela OMT dois novos observatórios de turismo sustentável (Observatórios do Algarve e Açores), reforçando a liderança de Portugal nesta matéria.

Por fim, quanto à área de apoio ao cliente, o ano de 2020 foi um período de intensa atividade de apoio ao investidor no quadro da pandemia, disponibilizando informação e apoio especializado a promotores de projetos e empresários, que procuravam instrumentos para fazer face aos desafios trazidos pela pandemia. A equipa de apoio ao cliente foi significativamente reforçada (+40%) de modo a poder responder aos pedidos formulados por email e telefone, tendo sido registadas cerca de 26.760 chamadas atendidas e cerca de 1.000 outros contactos por mês (e-mails e contactos personalizados).

DIREÇÃO: DIREÇÃO DE GESTÃO DO CONHECIMENTO

3.1.3 Auditoria e Controlo de Gestão

Departamento
Auditoria e Controlo de Gestão

Em 2020, o DACG apresentou os documentos que consubstanciam os instrumentos de gestão de funcionamento do Departamento, designadamente o Plano Anual de Auditorias para 2020 e o Relatório de Atividades do DACG de 2019. E elaborou o Relatório do Plano de Prevenção de Riscos de Gestão relativo a 2019 do Instituto.

Ao nível do Plano de Auditorias, o DACG deu continuidade à Auditoria às Escolas de Hotelaria e Turismo (EHT) e realizou a Auditoria à Linha de Apoio à Tesouraria COVID-19 para Microempresas do setor do Turismo.

A Direção do DACG participou ao longo do ano no Programa de Liderança Digital Transformativa, que integrou workshops, sessões de alinhamento e partilha de Plano de Desenvolvimento Individual, com o objetivo, designadamente, de entender em que medida cada unidade orgânica contribui para o propósito do TdP, perceber o papel dos líderes no alcance dos objetivos e propósito do Turismo de Portugal, no sentido de encaminhar o papel dos líderes em equilibrar o lado humano do trabalho com a utilização crescente da tecnologia e, aproveitar a tecnologia para maximizar o benefício das equipas dispersas.

3.1.4 Valorização da Oferta

Direção/Departamento
 Valorização da Oferta

De relevar o trabalho cometido à Direção de Valorização da Oferta (DVO) de coordenação do “Plano Turismo +Sustentável 20-23”, lançado em outubro de 2020, sendo de destacar um dos projetos nele integrado – projeto Turismo Sustentável – para um melhor futuro para (com todos), financiado pelo Fundo Ambiental e iniciado em 2020, com diversas ações relevantes no âmbito da economia circular, neutralidade carbónica, construção sustentável, redução do plástico de uso único e a eficiência hídrica nos campos de golfe.

Apesar de não estar prevista a sua realização aquando da elaboração do Plano de Atividades, não podemos deixar de destacar o trabalho desenvolvido na conceção, implementação e monitorização do Selo Clean and Safe – uma iniciativa do Turismo de Portugal, coordenada pela DVO, que foi determinante na resposta do setor à pandemia, em 2020, visando transmitir aos turistas a segurança necessária e exigida no combate à propagação da pandemia, bem como apoiar os agentes turísticos na implementação das medidas necessárias, de acordo com as orientações da autoridade de saúde.

No que diz respeito à Estruturação de Produto, cuja implementação cabe ao Departamento de Dinamização da Oferta e dos Recursos, destacamos o trabalho de consolidação dos projetos Portuguese Trails e Caminhos da Fé, através da monitorização dos Caminhos e da divulgação de novas Rotas, em articulação com os parceiros gestores das mesmas, bem como através do contacto com as empresas turísticas para a identificação e disponibilização dos seus programas turísticos. De destacar ainda, o trabalho iniciado no âmbito da estruturação do Turismo Industrial, numa lógica nacional e da dinamização da oferta turística da rede dos Geoparques UNESCO Portugal. No âmbito do Turismo Acessível e, apesar de não ter sido possível lançar o programa Festivais Acessíveis, devido à situação pandémica, foi possível disseminar um conjunto significativo de boas práticas de oferta turística acessível e lançar o Ciclo de Webinars dedicado a este tema.

Foi, ainda, desenvolvido o projeto de dinamização dos Faróis de Portugal.

Em termos da atividade do Departamento de Ordenamento Turístico, prosseguiu-se com o acompanhamento e emissão de pareceres sobre instrumentos de gestão territorial, destacando-se em especial, pela sua relevância estratégica para o turismo, a elaboração dos Programas Especiais de Áreas Protegidas, em curso, e dos Programas Especiais de Albufeiras de Águas Públicas, bem como a continuação 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 RAN (Reserva Agrícola Nacional) e no âmbito da avaliação de impacto ambiental (AIA), bem como assegurando a participação do Turismo de Portugal na CPAI (Comissão Permanente de Apoio ao Investidor), exercendo as funções de gestor do processo dos projetos de cariz turístico. Destaque ainda para a participação / colaboração com demais unidades orgânicas da DVO, designadamente com o Departamento de Dinamização da Oferta e dos Recursos, bem como, exteriormente, para a participação no Fórum Intersectorial do Programa Nacional da Política de Ordenamento do Território e no Fórum Intersectorial da Estratégia Nacional da Conservação da Natureza e da Biodiversidade.

Prosseguiu-se com a aposta na informação de suporte às boas práticas na área do ordenamento turístico, atualizando e aprofundando a informação disponibilizada no website do Turismo de Portugal, com particular enfoque nas questões da sustentabilidade na instalação de usos turísticos, em especial de empreendimentos turísticos, com vista à consecução das metas da ET 27, bem como na transformação digital, e ainda no alinhamento e articulação com as ações de estruturação da oferta em curso na DVO, como sejam a rede de ASA (áreas de serviço para autocaravanas) ou de percursos pedestres / cicláveis.

No quadro da atividade do Departamento da estruturação da oferta, num ano marcado pela pandemia, com impossibilidade de deslocação entre concelhos, obrigatoriedade de teletrabalho, entre outros, esse facto repercutiu-se na atividade deste Departamento. As deslocações aos empreendimentos turísticos, com vista à classificação e revisão de classificação, foram naturalmente prejudicadas, tendo-se, numa 1.ª fase, deixado de realizar as revisões periódicas, e tendo, numa 2.ª fase, existido uma suspensão total daquelas por um período de 2,5 meses. Ainda assim,

foram realizadas 204 auditorias, tendo sido classificados 239 empreendimentos turísticos. Foi intensificado o apoio a esclarecimentos vários aos empresários deste setor. Na sequência da criação do selo Clean & Safe, foram realizadas 219 auditorias a empreendimentos turísticos. Foram apreciados formalmente 184 projetos de arquitetura de empreendimentos turísticos, tendo sido feitas reuniões de apoio à elaboração dos mesmos e a outros. Prosseguiu-se com a validação e aceitação de registos das Agências de Viagens e Turismo e das Empresas de Animação Turística, destacando-se o facto de ter existido um acréscimo exponencial de registos a tratar devido a suspensões temporárias (8 496, face a 991 em 2019, relativamente a EAT, e 2266, face a 623 em 2019, quanto a AVT). O apoio informativo telefónico também sofreu um acréscimo exponencial, tendo sido assegurado o esclarecimento a 2556 empresários deste setor por aquela via. Manteve-se o apoio ao Fundo de Garantia de Viagens e Turismo, culminando na execução do relatório de atividade respetivo. Prosseguiu-se, ainda, a análise e encaminhamento das 2286 reclamações recebidas. Manteve-se o apoio interpretativo da legislação do Regime Jurídico do Alojamento Local, assim como o acompanhamento dos registos do Registo Nacional do Alojamento Local.

Em termos da Valorização Turística do Interior, 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 conclusão de um total de 87 iniciativas que incluem a: visita, identificação, caracterização e registo fotográfico de 50 locais de auto caravanismo ilegal e ASA na Costa Vicentina, de Sines a Vila do Bispo; 20 visitas às Fortalezas de Fronteira e execução de 2 Roteiros de Fortalezas de Fronteira; Planificação, desenho e publicação de 13 projetos REVIVE; e, Desenvolvimento de 2 projetos de arquitetura, designadamente o Projeto de Planeamento e Urbanismo da Fronteira de Vilar Formoso e o Levantamento arquitetónico, Projeto de arquitetura e de acessibilidades do Observatório de Montesinho, Bragança.

Em termos de Projetos Transversais, continuou a desenvolver-se o Programa Revive, tendo sido em 2020 lançados 3 concursos REVIVE (Quinta do Paço de Valverde, Forte da Barra de Aveiro e Mosteiro de Sto André de Rendufe) e adjudicados 7 contratos (Paço Real de Caxias, Mosteiro de S. Salvador de Travanca, Forte da Ínsua, Quinta do Paço de Valverde, Forte da Barra de Aveiro, Palacete da Quinta dos Condes Dias

Garcia e Mosteiro do Lorvão. Foram, ainda, desenvolvidas várias iniciativas no âmbito do REVIVE Internacional com o Brasil e Marrocos. Manteve-se, também, o desenvolvimento do Programa Autocaravanismo Responsável, de combate ao estacionamento ilegal de autocaravanas e promoção da prática da atividade de forma sustentável.

Finalmente, em matéria de Apoio Especializado à Oferta Turística, promoveu-se a articulação com as ERT, nomeadamente através do: Acompanhamento do financiamento das cinco Entidades Regionais de Turismo (ERTs); Análise dos relatórios e contas da atividade desenvolvida em 2019 pelas ERT's; Análise dos planos de atividade e orçamentos para 2020 das ERTs; Elaboração das minutas dos contratos-programa de 2020 e proposta de distribuição de verbas pelas ERTs; Análise e acompanhamento dos projetos financiados ao abrigo dos contratos-programa 2020 pelo TdP às ERTs, que inclui as fases de análise e aprovação inicial dos projetos e de análise e aprovação dos relatórios intercalares e de execução dos projetos. Realização de reuniões de apoio técnico, em articulação com o DEEOT e DEOT, no âmbito da apreciação de projetos para elaboração de relatórios sobre a posição do Turismo de Portugal. Análise e preparação de respostas aos promotores e ao Gabinete de Apoio ao Empresário para uniformização de entendimentos, designadamente sobre o regime jurídico aplicável às várias áreas de atuação do turismo no âmbito da pandemia Covid 2019.

3.1.5 Apoio ao Investimento

Direção/Departamento
 Apoio ao Investimento

A Direção de Apoio ao Investimento, no ano de 2020, orientou os seus esforços para a criação e implementação de instrumentos de apoio à tesouraria das empresas turísticas que foram particularmente afetados pelas medidas de confinamento, assegurando e preservando a sua liquidez no mercado e a continuidade da sua atividade económica durante e após o surto pandémico COVID19. Neste contexto extraordinário, muitas das atividades previstas realizar em 2020 acabaram por ser substituídas por outras com um perfil mais de curto prazo e com impacto relevante na manutenção da liquidez de tesouraria e dos postos de trabalho, em particular nos instrumentos desenvolvidos em parceria com entidades bancárias, Bancos Portugêses de Fomento e Sistema de Incentivos PT2020.

Neste contexto, é de relevar o lançamento e implementação da Linha de Tesouraria para as Micro e Pequenas Empresas Turismo COVID19, com uma dotação inicial de 60 milhões de euros, alargada já em 2021 para 120 milhões de euros, medida esta que chegou a mais de 8 mil empresas no decurso de 2020 e resultou na manutenção de mais de 24 mil postos de trabalho. Podemos ainda referir a participação do Instituto na implementação e concretização do Programa Apoiar, lançado em novembro de 2020 pelo COMPETE, com uma dotação inicial de 750 milhões de euros e que mereceu mais de 45 mil candidaturas de empresas com CAE turístico.

Importa ainda salientar a orientação igualmente dada para a análise e acompanhamento dos projetos de investimento, que continuaram a decorrer no âmbito dos sistemas de incentivos associados aos fundos estruturais e dos instrumentos próprios do Turismo de Portugal. O Turismo de Portugal em articulação com os seus parceiros do sistema bancário criou as condições para que os projetos se pudessem concluir rápida e sustentadamente de modo a produzir o maior impacto possível para a região onde se inserem.

Destaque ainda para a capacitação das empresas, uma preocupação central da atuação do Turismo de Portugal, tendo-se neste ano desenvolvido um programa que passou essencialmente por 2 iniciativas: (i) Programa BEST – Business Education for Smart Tourism, em parceria com a Direção de Formação, um programa que no ano de 2020 foi direcionado para o formato online e, por essa razão, foi possível contar com o desenvolvimento de 199 ações e a participação de 25 977 pessoas, bem como o (ii) Programa In-House Training, integrado no Programa BEST, tendo por objetivo a associação de ações formativas em sala a ações de mentoring nas empresas participantes. Foi realizada uma iniciativa piloto, na região de Lisboa e iniciada em março de 2020, no sentido de avaliar o impacto nas empresas participantes, seja nos conhecimentos adquiridos como na formulação de estratégias de negócio competitivas. Para além do exposto, importa referir o reconhecimento da excelência, através da atribuição às empresas dos prémios PME Líder e PME Excelência, em parceria com o IAPMEI, tendo sido distinguidas 387 empresas com o estatuto PME Excelência.

Por último, salientar o acompanhamento da gestão das empresas em carteira, que em 2020 teve o seu comportamento afetado pela implementação das moratórias legais (quer pelos bancos, que pelo PT2020) nos reembolsos em execução. Neste campo, o acompanhamento teve como focus os projetos identificados como um maior potencial de risco, bem como na implementação dos mais de 12 mil processos de reembolsos originados pela concretização da Linha de Apoio à Tesouraria para as Micro e Pequenas Empresas Turismo COVID-19.

3.1.6 Apoio à Venda

Direção/Departamento
 Apoio à Venda

A atividade promocional realizada em 2020 foi profundamente afetada devido à situação pandémica e ao consequente impacto que teve na atividade e na procura turística mundial. As iniciativas e ações presenciais foram particularmente afetadas, o que exigiu a implementação de soluções alternativas ou ajustadas ao contexto vivido. Pese embora estas dificuldades, foi desenvolvida uma intensa atividade promocional de base digital, por forma a ultrapassar as condicionantes impostas pela pandemia.

As opções tomadas permitiram minimizar a drástica quebra da performance turística, designadamente, no turismo interno, mas também nos fluxos externos, nos períodos em que foram levantadas as restrições de circulação. Permitiram ainda consolidar a notoriedade e reputação internacional do destino turístico, patente na eleição de Portugal como o 1.º país na Europa e o 3.º a nível mundial, nos Country Brand Awards que avaliam a promoção internacional de marcas turísticas.

Em termos de **Comunicação & Marketing Digital**, destacam-se as seguintes ações:

- **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 e Portuguese Waves. Em apoio técnico: Portuguese Trails, Paths of Faith. Início da produção do Portal Portuguese Wine Tourism. Construção do novo Portugal VisitPortugal que irá agregar e organizar todo o ecossistema, tendo sido concluídas as fases 1 e 2 relativas à criação de conceito e produção de wireframes e webdesign. 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), Conteúdos associados a um destino mais sustentável e promoção de acessibilidade, nomeadamente conceito

Upgrade Tomorrow (associado a digitalização e formação de empresas na ótica da sustentabilidade). Estas plataformas registaram, em 2020, mais de 13.8 milhões de sessões.

- Gestão de Campanhas com foco em Meios Digitais: a operacionalização da campanha internacional de Portugal, ainda que tenha sido ajustada e exigido uma maior flexibilidade temporal e de mensagem, teve resultados muito relevantes: mais 1.69 Mil Milhões de impressões e mais 194.7 Milhões de visualizações, mais de 16.62 Milhões de cliques, 54.46 Milhões de interações e um alcance mensal médio estimado de cerca de 51 milhões de pessoas em 14 mercados. O turismo interno assumiu uma maior relevância em 2020, tendo sido implementada uma campanha de Publicidade Institucional do Estado dirigida aos portugueses, em meios de comunicação nacionais e regionais, online e offline (TV, rádio, imprensa e digital) e que teve enquadramento na RCM 38-B/2020. A campanha de turismo interno incluiu também uma plataforma agregadora de oferta turística que disponibilizava descontos e que se convidava a “Visita mais por menos”. A campanha interna teve como principais resultados mais de 33.000 inserções em meios regionais e nacionais.

- Produção Criativa: Criação e produção de conceitos e materiais para divulgação do destino com destaque para as seguintes campanhas: #CantSkipPortugal (conceito chave de promoção do país), #HeritageToShare (promoção do património classificado da UNESCO), Portuguese Wine Tourism (promoção do enoturismo em Portugal), #ReadPortugal (turismo literário), #TuPodes (campanha de promoção do Turismo Interno), promoção internacional do destino turístico (através das campanhas Only You, #CantSkipHope, #CantSkipOpening e Campanha Tática Algarve), promoção de uma sociedade mais acessível e solidária (campanha #Cuida de Todos), promoção de Portugal junto do target dos nómadas digitais (#WorkRemotely), promoção da associação de Portugal a grandes competições desportivas através da ação Champions League e ainda a promoção do turismo responsável e a projeção de Portugal enquanto Destino Sustentável através da

ativação de Marca UnwantedShapes Covid-19 Edition (em parceria com a MEO e a WSL) e da campanha desafio #CantSkipTomorrow.

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, as Feiras Internacionais do Livro (em conjunto com o instituto Camões, DGLAB, IN/CM).

- Ativação de Marca: Conceito, planeamento e execução de ativações de marca com destaque para os mercados emissores. Tratando-se de ações presenciais, a sua realização em 2020 foi penalizada, tendo ficado limitada a três situações: Portugal Masters, Planetiers World Gathering e Comemorações dos 500 Anos de Magalhães no mercado brasileiro.

- Relação com a Imprensa Internacional: Execução de visitas da imprensa a Portugal e acompanhamento de resultados para otimização dos esforços. Esta atividade foi fortemente afetada pela situação de pandemia, porém sempre que foi possível a deslocação a Portugal de imprensa estrangeira, houve uma adesão da media muito positiva. Total de 381 Press Trips desenvolvidas com origem em 20 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.

- Portugal Trade/media Talks: realizados 250 webinares em 23 mercados distintos, com a participação de 1500 empresas nacionais e 477.000 estrangeiras. Foram também realizados 18 webinares sobre 23 mercados internacionais dirigidos às empresas portuguesas, tendo aderido um total de 5.238 empresas. Esta atividade substituiu a organização de fam trips e permitiu mantermos a atividade de capacitação do trade internacional sobre a oferta portuguesa e o trade nacional sobre as oportunidades nos mercados externos. Permitiu também minimizar as limitações na organização de press trips, mantendo a imprensa internacional com boa informação sobre o país.

Em termos de **Marketing Territorial & Negócios, M&I e Trade Marketing** e no que toca à organização de fam trips, esta atividade foi fortemente afetada pela situação pandémica, dado não terem existido condições para a deslocação dos operadores internacionais ao país, tendo sido organizado um número muito limitado de fam trips ao país para capacitação do trade internacional.

No tocante ao Programa VIP.pt & Ações de Trade Marketing nos mercados, foram celebrados 43 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. Algumas dessas campanhas foram adiadas devido à suspensão das rotas e operações, sendo retomadas em 2021 com a reabertura dos mercados. 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.

No que toca ao Apoio a Eventos, Realização de Filmagens e Eventos Corporativos, efetuou-se a 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 e Programa M&I Portugal

Para a realização de Eventos foram analisadas 24 candidaturas com um incentivo total associado de €9.622.818,00,00. Para a captação de filmagens e scouting foram aprovadas 59 candidaturas com um incentivo de 5M€.

De referir que, em 2020, o orçamento FACT, no que se refere ao Regulamento de Captação de Grandes Eventos Internacionais, apenas foi disponibilizado em agosto, o que condicionou a execução deste instrumento.

No âmbito do Programa M&I Portugal foram apoiados 13 eventos (corporativos e associativos) com um investimento de 174k€.

Em termos de **Feiras e de workshops nos mercados externos**, a situação pandémica condicionou, igualmente, a realização das feiras e workshops de negócios planeados, os quais foram canceladas a partir de março de 2020, tendo nalguns casos sido substituídas por modelos virtuais que aconteceram no 4º trimestre.

A presença nacional foi, portanto, assegurada em apenas 3 feiras (presenciais), a que acrescem 4 feiras virtuais e 3 workshops b2b também virtuais. Os eventos em causa contaram, ainda assim com a presença de 284 empresas.

O contacto com as empresas portuguesas foi mantido através da realização das Tourism Trade Talks, um conjunto de 18 Webinares focados nos mercados emissores e que contaram com 5238 participantes.

Em termos de **Promoção Externa Regional**, a atividade realizada focou-se no planeamento, análise, aprovação e acompanhamento da execução dos Planos de Marca Regional das 7 ARPTS, bem como dos 3 Planos de Produto e Mercado em execução e que visam fomentar a articulação inter-regional e entre agentes públicos e privados a respeito de um produto ou mercado específicos.

De destacar ainda a **Promoção do Enoturismo**, tendo sido lançada a campanha global de Promoção Internacional do Enoturismo “Wine pairs with Portugal”, organizada uma sessão de divulgação da campanha aos players do setor e media e desenvolvido o layout e design da plataforma Portuguese Wine Tourism.

Foi concedido o apoio à realização da 3.ª temporada do “The Wine Show”, sob o tema “Portugal, Land of Discovery and Exploration” (7 episódios), que teve Portugal e as suas regiões como foco, e que em outubro de 2020 entrou no circuito de comercialização, estando já a ser exibida.

Foram realizadas diversas ações de divulgação do Plano de Ação, uma visita técnica à Fine Tourism Expo em Valladolid e a Reguengos de Monsaraz com a OMT para efeitos de preparação da conferência mundial de Enoturismo da OMT a realizar no Alentejo em 2021.

Finalmente, quanto ao **Plano de marketing territorial para as Redes Colaborativas**, em 2020, o plano cingiu-se ao acompanhamento da atuação de cada Rede Colaborativa em resultado do surto pandémico, preparando iniciativas tendentes à aceleração da retoma, com vista à comercialização e internacionalização dos respetivos produtos.

3.1.7 Formação

Direção/Departamento Formação

A atividade da Direção de Formação (DFR) em 2020 estruturou-se em 5 grandes eixos:

Dinamização dos objetivos da Estratégia 2027

Contribuindo para a para a avaliação da Estratégia do Turismo 2027, a Direção de Formação desenvolveu dois estudos, o Estudo de Inserção Profissional, realizado através da inquirição dos alunos que concluíram a formação após um mês e após 6 meses e que permite monitorizar o percurso profissional dos ex-alunos, e o Estudo do Perfil do Aluno, com o propósito de ajustar estratégias e medidas de comunicação da oferta formativa e de melhoria da adequação dos projetos educativos aos alunos que frequentam a rede escolar.

Apoio à operacionalização da Estratégia 2027

Em termos do apoio à Estruturação de Produtos Turísticos, a Direção de Formação contribuiu para a dinamização de produtos turísticos, nomeadamente para os produtos de Turismo de Natureza, Turismo Ativo, Walking & Cycling, Turismo Náutico, Surf, etc, desenvolvendo em 2020, 2 ações do Curso de Especialização Tecnológica em Turismo de Natureza e Aventura, uma em Coimbra, outra em Setúbal.

Como estratégia de reforço desta oferta formativa e o seu alargamento à região do Algarve, nomeadamente à região do Baixo Guadiana, foram ainda dinamizadas iniciativas de promoção do curso, através da realização de reuniões onde participaram associações empresariais e profissionais, associações de desenvolvimento local, empresas de animação turística e autarquias. Estas iniciativas terão como resultado a abertura de mais uma ação em 2021, pela escola de Vila rela de Santo António.

Potenciar o Conhecimento

O desenvolvimento dos objetivos previstos neste domínio envolve a atuação em diversos domínios específicos:

1. Gestão das Escolas do Turismo de Portugal

a) Qualificação de jovens e profissionais para o setor

- O Plano de Formação Inicial, contemplando cursos nas áreas de turismo, hotelaria e restauração envolveu 2.904 jovens em cursos de Especialização Tecnológica pós-secundários de Nível 5 (64%) e cursos de dupla certificação de nível 4 (36%).
- O Plano de Formação Contínua, em virtude da transferência do modelo presencial para a online/formação remota, atingiu um volume excepcional de formação, envolvendo 79.067 participantes (por comparação com cerca de 6.000 formandos no ano anterior). Este plano centrou-se nos seguintes programas: BEST; Clean & Safe; Formação Executiva Certificada; Programa UPGRADE (Digital + Sustentabilidade), Formação Contínua para Profissionais do Turismo; Workshops e Webinars, tendo ainda sido desenvolvido um programa de consultoria especializada a empresas que envolveu 359 empresas.

b) Dinamização de Projetos Escolares e Atividades da rede escolar

- Através da consolidação da Plataforma Hosco, iniciou-se a estruturação da rede de Alumni das EHT's, e promoveu-se a interação direta entre os alunos e uma vasta rede de empregadores a nível nacional e internacional.
- Realizou-se um Open Day On-Line, tendo sido criado um vídeo de enquadramento da rede escolar.
- Dando resposta à transição da formação presencial para a formação On-Line foi adquirida uma Plataforma de Gestão Escolar, designada Academia Digital.
- Foram realizadas intervenções físicas de melhoria nas infraestruturas de 7 EHT's
- Foram adquiridos diversos softwares didáticos e pedagógicos, nomeadamente: MediaScreen (para suporte ao projeto de corporate TV), DreamShaper (para

suporte à formação prática simulada), Mentimeter (para realização de questionários e sondagens em tempo real) e o Cesim (um simulador de gestão, para suporte à formação de gestão hoteleira).

- Realizaram-se os Concursos InterEscolas em Viana do Castelo (fevereiro de 2020) envolvendo as 12 escolas da rede escolar do Turismo de Portugal e 5 escolas convidadas, mobilizando 180 alunos e contabilizando cerca de 250 participantes.
- Alguns dos projetos identificados em plano de atividades ficaram comprometido face à situação pandémica, tendo alguns sido ajustados para um formato online, e outros adiados para 2021

2. Inovação e Desenvolvimento Curricular nas Escolas do Turismo de Portugal

Neste domínio, foram realizadas as seguintes iniciativas:

- Foi feita a revisão a estrutura e conteúdos do Curso de Especialização Tecnológica em Turismo Cultural e Património, sendo publicado no Catálogo Nacional de Qualificações.
- Foram instruídos os processos de renovação dos pedidos de autorização de funcionamento de 5 Cursos de Especialização Tecnológica e remetidos ao serviço instrutor para publicação em Diário da República.
- Foram criados 5 novos cursos do Formação Executiva - Curso Executivo de Turismo de Saúde e Bem-Estar, 350 horas. (1ª edição concretizada com 32 participantes); Curso Executivo em Turismo de Luxo, 100 horas. (Foram realizadas 2 reuniões focus-group com 15 agentes do setor); Cursos Avançado de Escanções, 150 horas; Curso de Dieta Mediterrânica, 7 horas. (A desenvolver com alunos espanhóis que frequentam cursos de turismo e que aprendem a língua portuguesa) e Desenvolvimento de módulos de Formação Executiva Certificada, entre 6 e 24 horas.
- Deu-se continuidade ao projeto de desenvolvimento de competências pessoais e sociais "Torna-te" dirigido a alunos dos cursos de dupla certificação nas Escolas do Estoril, Faro e Vila Real de Stº António, assim como ao serviço de apoio aos alunos Oficina de Talento/Talent Spot, desenvolvidos em modalidade

online, determinantes no apoio psico-educativo dos alunos nas diferentes fases de confinamento.

- O primeiro (MOOC) curso de formação em regime de self e-learning, dedicado ao tema “Iniciação à Prova de Vinhos”, foi disponibilizado ao público durante o ano 2020, na plataforma NAU da FCT, tendo tido até dezembro mais de 4.000 alunos.
- Iniciou-se a produção de um segundo MOOC dedicado ao “Serviço de Restaurante”.
- Realizou-se o registo da marca Tourism Creative Factory e o projeto, com a mesma designação, destinado a capacitar ex-alunos que pretendam criar o seu próprio negócio, foi adiado para abril de 2021.
- Foi encerrado com sucesso o projeto Europeu Erasmus + Professional SMEs in tourism – transnational development of skills acquisition.
- A 3.ª Bolsa de Empregabilidade, apoiada pelo Turismo de Portugal, teve que ser adiada dada a situação pandémica.
- Realizaram-se as Jornadas de Empreendedorismo nas 12 EHT’s
- Foi retomada a linha editorial com a criação de um novo Manual de Tecnologia de Cozinha, a ser editado em 2021.

3. Captação e Formação de Profissionais para o Turismo

- Globalmente, foram realizadas em 2020, 737 ações de formação de profissionais para o turismo, que envolveram 73.560 participantes.
- A campanha de valorização das profissões O Turismo precisa de Ti envolvendo os parceiros do projeto (POCH, IEFPP) foi adiado dada a situação pandémica
- Foi dinamizado um Roadshow Nacional do Projeto - Turismo, a tua oportunidade - com a realização das atividades 12h e 24 h de Turismo
- Participámos em 4 concursos profissionais internacionais, envolvendo 15 alunos e obtivemos 4 medalhas (1 ouro, 2 prata e 1 de bronze)

4. Capacitação de Formadores

Dada a mudança repentina de um ensino presencial para um ensino online, ano 2020 foi igualmente marcado pelo investimento na capacitação das equipas dos formadores assegurando a sua adaptação a novos métodos, ferramentas e estratégias de aprendizagem. As ações realizadas, que envolveram cerca de 1.200 formadores, concentraram-se essencialmente nas áreas da pedagogia e do digital, destacando, pela sua singularidade, uma ação de formação técnica de “Comunicar com Máscara”.

A 8ª edição da Academia de Formadores, foi adiada para abril de 2021.

Foram entregues os Prémios Hospitality Education Awards, em colaboração com a ANESPO, IEFT, OMT e Associação Fórum XXI, pela primeira vez em versão On-Line.

5. Qualidade e Certificação da Formação

O ano foi marcado pelo reconhecimento internacional da formação desenvolvida, através da obtenção do Certificado TedQual, atribuído pela OMT, a 3 cursos de especialização tecnológica a saber, Gestão e Produção de Cozinha, Gestão de Restauração e Bebidas e Gestão de Turismo desenvolvidos na rede das 12 escolas.

No seguimento de candidatura apresentada e aprovada, o Turismo de Portugal voltou a dispor de um Centro Qualifica, instalado na Escola de Hotelaria e Turismo de Coimbra, contribuindo para a elevação dos níveis de escolaridade dos adultos e dos profissionais do turismo, em particular, através de processos de reconhecimento, validação e certificação de competências. Face à conjuntura e ao atraso na constituição das equipas, as metas inicialmente definidas quanto ao nº de adultos inscritos ficou aquém do esperado, mas esta situação foi devidamente justificada e aprovada pela ANQEP, gestora das entidades.

Por fim, foi dada continuidade à certificação da única profissão do setor do turismo que se mantém regulamentada – Profissional de Banca de Casinos - através da emissão e renovação de 34 Certificados profissionais.

6. Internacionalização da Formação

O objetivo definido de Internacionalizar e aumentar a visibilidade e projeção internacional da Formação Turística em Portugal, foi bastante afetado devido à pandemia, mas ainda assim realizaram-se um conjunto de ações online, destacando as seguintes:

- Realização de Online Summer Schools temáticas, tendo sido realizado um programa com duas ações.
- Realização do programa de estágios internacionais (entre janeiro e março), tendo envolvido 12 alunos e 2 formadores em estágio na Índia (os programas Erasmus+ Bolsas do Turismo de Portugal foram adiadas para 2021).
- Organização e participação no Congresso On-Line da Associação Europeia de Escolas de Hotelaria e Turismo, com 12 alunos de 6 escolas e 6 técnicos, e 4 reuniões do Comité Diretor. Na Associação EURODHIP. Neste congresso, onde se incluíram 3 concursos online para alunos, conquistámos 3 medalhas, 1 de ouro e 2 de prata.
- Dinamização de 4 iniciativas (webinares e reuniões) com a Organização Mundial do Turismo
- Participação no EURHODIP Challenge Students Competition com 3 alunos da EHTL.
- As presenças em feiras internacionais de turismo, foram suspensas devido á sua não realização, no entanto a procura de alunos estrangeiros pelos nossos cursos cresceu 833%
- Criação do Programa Internacional de Hotelaria e Turismo (PIHT), frequentado por 40 alunos de diferentes nacionalidades e inscritos em vários cursos/escolas, que por força da pandemia se viram impedidos de viajar para Portugal e ingressar nas turmas onde se matricularam. Este programa permitiu-lhes frequentar online os módulos comuns aos diferentes cursos, até poderem viajar para portugal e ingressar presencialmente nos respetivos cursos/escolas.
- Eleição do Turismo de Portugal para Co-Chair do UNWTO Technical Committee on Tourism Online Education, e participação na 1.ª reunião.

7. Produção de Conhecimento

O relatório de Responsabilidade Social e Ambiental das Escolas evidenciou a realização de um expressivo número de iniciativas e projetos, num total de 2.682 iniciativas. Destaque especial podemos dar aos 97 dos projetos realizados durante o período de confinamento (março a junho), envolvendo 1.985 alunos e apoiando 18 instituições.

No estudo de inserção profissional 2020, foi introduzida uma alteração em relação aos anos anteriores: situação dos ex-alunos após 1 mês da conclusão, mantendo-se a inquirição dos alunos que concluíram a formação após 6 meses.

Desta alteração podemos retirar alguns resultados preliminares, aqui destacados:

Período de inquirição	Taxa de Atividade
1 mês	58,3%
6 meses	76,1%

Tomando por referência o ano anterior, e apenas nos resultados relativos à inquirição após 6 meses a conclusão dos cursos, registou-se uma diminuição na taxa de atividade na ordem de 18%, o que será inteiramente justificado pela situação económica provocada pela pandemia em todos os setores de atividade, nomeadamente no turismo.

Relativamente ao estudo do Perfil do Aluno do Turismo de Portugal 2020-2021, que abrangeu 2.721 candidatos, deistacam-.se 3 resultados: 68 % dos candidatos matricularam-se; 54% eram do género masculinos e 75% eram candidatos aos cursos de nível 5 (neste indicador registámos um aumento percentual de 3% em relação ao ano anterior).

8. Capacitação Empresarial e Pública

Tendo em vista contribuir para a capacitação das empresas, foi dada continuidade ao programa de capacitação empresarial "BEST – Business Education for Smart Tourism", em áreas como inovação, digital, modelo de negócio, financiamentos, mercados, entre outros, desenvolvendo-se igualmente em versão online e

traduzindo-se na realização de 256 ações, envolvendo 25.340 participantes. Desenvolvemos ainda uma edição do Programa BEST In-House Training.

Destacamos ainda a conceção e desenvolvimento do Programa UPGRADE para apoio às micro e pequenas empresas, contribuindo para a formação dos seus colaboradores e apoiando a estruturar os negócios com novas propostas de valor.

Este programa enquadrou-se no apoio a prestar às empresas pelo IEFP, no âmbito da Medida de apoio extraordinário à retoma progressiva de atividade em empresas em situação de crise empresarial, com redução temporária do período normal de trabalho (PNT), criada através do Programa de Estabilização Económica e Social.

Para o efeito foram criados dois itinerários -Digital e Sustentabilidade - com 116 horas e 80 respetivamente.

Comunicação e Planos de Marketing

No âmbito da dinamização do Programa de Ação para o Enoturismo, foram realizadas 6 ações de formação, assim como contribuímos para o desenvolvimento do Programa Valorizar, através da realização de reuniões de planeamento com as comissões vitivinícolas regionais, sobretudo a Rota da Bairrada, envolvendo as escolas de Coimbra, Douro-Lamego e Oeste.

Outras atividades de operacionalização da Estratégia Turismo 2027

Tendo em vista contribuir para a atividade de regulação do Jogo, o Turismo de Portugal, através da Direção de Formação, é a autoridade nacional competente para proceder ao reconhecimento das qualificações da profissão "Profissional de Banca nos Casinos", regulamentada pela Lei n.º 8/2006, de 15 de março. Nesse âmbito, em 2020 foram renovados 34 Certificados Profissionais.

3.1.8 Internacionalização

Direção/Departamento
Internacionalização

Um primeiro domínio de atividade prende-se com o **acompanhamento e capacitação das EdT's** (Equipas de Turismo nos mercados externos), envolvendo:

- Monitorização do funcionamento da rede externa;
- Articulação da atividade das EdT's com as estruturas da AICEP e MNE;
- Coordenação ação de planeamento e definição de objetivos estratégicos para os Mercados Externos (TP; Edt's; stakeholders);
- Valorização do conhecimento da Rede Externa - ações de formação para todos os colaboradores das EdT's envolvendo áreas operacionais do TP e stakeholders;
- Elaboração de newsletter semanal destinada às EdT's, com informação do setor (Brexit; Investimento; Medidas COVID/PT; UE Medidas; Hotelaria/Operadores/aviação; ...);
- Elaboração e atualização de suportes informativos /fichas síntese de diplomas em vigor: Medidas económicas, sociais e do setor do turismo no combate à pandemia, restrições de viagens para e de Portugal, ...
- Coordenação do INOV Contacto na área do Turismo

No âmbito da **Cooperação Internacional**, a atuação da DINT passa por assegurar a representação dos interesses de Portugal e do setor do turismo no relacionamento bilateral e multilateral, nas organizações.

1. Cooperação Internacional – Bilateral

Acompanhamento e preparação da área de Turismo nas Cimeiras bilaterais, nas Comissões Mistas e visitas oficiais. Em 2020, devido à pandemia, muitas destas ações foram canceladas, tendo apenas sido realizadas presencialmente:

- Visita do Presidente da República à Índia (13-17 Fev)
- XXXI Cimeira Luso- Espanhola (Guarda, 10 Out)

Realizaram-se ainda as seguintes ações:

- Visitas e reuniões bilaterais– acompanhamento de reuniões bilaterais com Ministros e Secretários de Estado de Turismo: Cabo Verde, Paraguai, Marrocos, Espanha, Brasil, Moçambique, Arabia Saudita, e S. Tome e Príncipe
- Reuniões institucionais com Embaixadores: India, Singapura, Cazaquistão, Uzbequistão, Coreia do Sul
- Ações de Cooperação – organização de diversas ações de cooperação nas áreas de competência do Turismo de Portugal – C. Verde, S. Tomé e Príncipe, Paraguai e Croácia;
- Missões – organização e acompanhamento de missões da SET a Espanha e à Geórgia (112.ª CE UNWTO)

Foram assinados os seguintes Instrumentos jurídicos:

- Protocolo Cooperação METD/ Ministério Turismo do Brasil, para implementação do REVIVE no Brasil;
- Protocolo entre TP / Instituto de Formação Turística de Macau, no âmbito da Formação;
- Protocolo entre TP / Salgaocar Institute of International Hospitality Education (India /Goa), no âmbito da Formação

Foram ainda elaborados os contributos na área do turismo para atividade de coordenação da DGAE/ME para dossiers e agendas oficiais, visitas oficiais do Presidente da República, Governo e visitas oficiais a Portugal de representantes internacionais.

Foi promovido o acompanhamento das reuniões da rede CIPE – Coordenação Interministerial, a articulação com DGAE e com MNE de todos os instrumentos jurídicos internacionais negociados pelo Turismo de Portugal nas suas diversas vertentes e foram preparados contributos para o Apuramento do Financiamento do Turismo ao Desenvolvimento coordenado pelo Camões e as consultas políticas (MNE).

2. Cooperação Internacional – Multilateral

No âmbito da Organização Mundial do Turismo

- Apoio à participação da SET em diversos eventos online e webinars
- Participação no 65º CEU – Comité Regional da Europa no Uzbequistão;(vtc)
- Participação no 112º Conselho Executivo, na Geórgia;
- Vista oficial a Portugal do SG da OMT, no âmbito da realização em Lisboa do Global Tourism Crisis Committee
- Negociação e preparação do processo de aprovação da UNWTO Convention on Tourism Ethics”

No quadro da CPLP:

- Acompanhamento e manutenção do Projeto de Cooperação no domínio do Turismo no contexto da CPLP – PECTUR, incluindo ação de capacitação de formadores dos países da CPLP (virtual) e ação de capacitação em marketing digital, dirigida a dirigentes e técnicos, em S. Tomé e Príncipe

No tocante à European Travel Commission, Portugal preside neste momento à organização. Nesse contexto, para além do acompanhamento da atividade do Board of Directors e da participação na Annual Meeting, o Turismo de Portugal acompanha os grupos de trabalho técnicos (DGC – Market Intelligence Group e DAV – Marketing Group).

Em termos da representação de Portugal no WTTC, de referir a participação em reunião bilateral entre SET e SG da WTTC, em Madrid.

Finalmente, no tocante à Aliança Pacífico, de referir a participação nas reuniões, designadamente na I EU-Pacific Alliance dialogue e na II EU-PA dialogue Shaping a sustainable and digital recovery of the tourism industry post-COVID.

3. União Europeia

A DINT assegura o acompanhamento de diversos dossiers no quadro da atividade da União Europeia:

- Coordenação e articulação com DGAE e REPER da posição do setor do turismo na negociação de legislação europeia relevante na área do turismo e áreas transversais com impacto no turismo, p. ex:
 - Regulamento Plataforma P2Business
 - Diretiva da reutilização da água
 - Plano de ação para a economia circular
 - Quadro Financeiro Plurianual
 - Plano de Recuperação e Resiliência
 - Preparação e divulgação de informação relevante junto das associações e stakeholders do setor;
 - Manutenção de rede de contactos com Instituições Europeias (Comissão, Parlamento Europeu, Conselho / REPER), representações permanentes de outros Estados Membros e associações setoriais europeias na área do turismo, para fomentar parcerias com outros países e de garantir a participação do Turismo de Portugal em projetos Europeus na área do Turismo;
 - Acompanhamento de oportunidades de financiamento da EU: Programas COSME, Europa Criativa
- Preparação para a Presidência Portuguesa 2021 (em cooperação com a REPER):
 - Participação em ações de formação desenvolvidas pelo MNE;
 - Desenvolvimento de ações de capacitação e sensibilização interna;
 - Participação na construção das prioridades e objetivos para o setor;
- 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, no âmbito da participação em Grupos de Trabalho multidisciplinar, destaca-se o acompanhamento dos trabalhos da Estrutura de Missão Portugal Maior, enquanto 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:

- Workshops de desenvolvimento pessoal, de nutrição, aulas de ginástica laboral e postural
- Rastreios de Avaliação de Saúde
- Sorteio de bilhetes de acesso a espetáculos e eventos culturais e de lazer
- Realização de testes serológicos aos trabalhadores
- Atividades em férias para os filhos dos trabalhadores desenvolvidas em contexto online e em parceria com as Escolas de Hotelaria e Turismo
- Encontro de Natal Digital
- Lançamento de uma newsletter de periodicidade semanal, com 36 edições no ano, com informação sobre os projetos que cada área está a desenvolver, ações de capacitação e formação, temas de inovação, sustentabilidade, iniciativas de outros organismos da Administração Pública, testemunhos em vídeo de novos colaboradores (onboarding talks), de equipas de desenvolvimento de projetos específicos, entre outras rubricas.

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 2020, realizaram-se as 65 ações de formação, considerando a formação interna e externa ministrada, num total de 5740 horas de formação, as

quais abrangeram 286 trabalhadores e que representaram um total de 432 participações/formandos e uma taxa de trabalhadores abrangidos de 42,2%.

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.

Por força da pandemia COVID 19, em 2020 o Programa de Estágios da OMT foi suspenso.

Por último, importa salientar ainda a colaboração com a AICEP no Programa de Estágios Internacionais INOV Contacto, através do financiamento de 13 estágios internacionais a realizar no setor do Turismo. Nesta 9ª 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 2020 continuou a ser 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.

Uma das iniciativas nucleares do projeto da Transformação Digital corporizou-se, no ano de 2019 no lançamento do Digital Acceleration Lab _ human experience (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.

Assim, no ano de 2020, para além de se ter dado continuidade aos projetos transitados de 2019, bem como ao 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, a a par do processo de adoção por todo o instituto do O365, foi entendido centrar a atividade do Digital Acceleration Lab _ human experience (DAL_he) no desenvolvimento de projetos de simplificação que contribuíssem para uma maior agilidade da atividade do instituto.

Desta forma e após recolha de contributos de todas as áreas para a indicação de projetos que considerassem de relevância, foi efetuada uma análise de matriz de esforço e impacto dos 32 processos transversais identificados e, destes, foram selecionados 4 projetos prioritários a desenvolver neste 2.º ciclo, ao longo do ano 2020:

- Implementação da Base Geral dos Interlocutores do Turismo de Portugal
- Implementação do Arquivo Digital do Turismo de Portugal
- Reengenharia de processos relacionados com a implementação do novo ERP Financeiro do Turismo de Portugal
- Otimização do processo de contratação pública no Turismo de Portugal.

3.1.11 Jurídica

Direção/Departamento
 Jurídica

Também a atividade da Direção Jurídica foi totalmente condicionada pela emergência da pandemia Covid 19 e do seu duplo efeito de quase total paralisação da atividade de exploração empresarial e de necessidade de reação do Estado a esta paralisação.

E, como seria de esperar, os efeitos da pandemia revelaram-se assimétricos nas diferentes áreas de atividade.

A área negativamente mais afetadas foi a da Comissão Arbitral das Agências de Viagens e Turismo, que arbitra conflitos de consumo entre viajantes e agências de viagens, área esta cuja atividade sofreu uma redução assinalável, em consequência direta dos fatores seguintes:

- queda abrupta da atividade turística até, em grande parte do ano, à inexistência praticamente absoluta de movimento;
- vigência de regimes excecionais de diferimento no tempo dos efeitos da suspensão das viagens em decorrência da pandemia;
- fases prolongadas de confinamento e de fortes restrições à reunião de pessoas que reduziram também a capacidade de realização de sessões da comissão.

A área mais afetada com acréscimo de trabalho excepcional foi a da assessoria jurídica à concessão de apoios financeiros, cujo desempenho foi totalmente condicionado pela necessidade de integrar uma equipa mais vasta que garantiu a assinatura de cerca de 5.500 contrato de concessão de apoio de tesouraria a microempresas do setor.

O volume de trabalho daqui decorrente, que era absolutamente prioritário, afetou decisivamente a capacidade de resposta desta área às demais solicitações, cuja resposta sofreu um considerável atraso, que ainda não foi possível recuperar.

Em termos de indicadores quantitativos e com os pressupostos que antecedem, os principais indicadores quantitativos são os seguintes:

Comissão Arbitral das Agências de Viagens e Turismo:

- Sessões realizadas: 9
- Processos decididos: 53
- Reclamações recebidas: 439
- Reclamações arquivadas: 62
- Reclamações reencaminhas, por não respeitarem à atividade da Comissão: 137

Declaração de utilidade turística

- Declaração de utilidade turística a título prévio: 5 decisões
- Prorrogação de declarações de utilidade turística a título prévio: 17 decisões
- Declaração de utilidade turística a título definitivo, incluindo confirmações: 32 decisões

Contratação Pública

- Acordo Quadro: 2
- Ajuste Direto: 72
- Concurso Público com publicidade internacional: 8
- Concurso Público sem publicidade internacional: 9
- Consulta prévia: 40

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 uma função instrumental múltipla, enquanto estrutura transversal à organização, atuando nas seguintes áreas:

- Comunicação institucional - assegura 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 órgãos de comunicação social o trabalho realizado pelo Turismo de Portugal (TdP) nas suas várias vertentes. Esta área de atuação, que tem como principal objetivo divulgar as atividades e serviços do TdP e outras relevantes para o turismo, visa também 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.

- 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.

Em 2020 o Departamento de Comunicação direcionou e concretizou a sua atuação nos seguintes domínios:

- O Portal Institucional e o Portal Business são os pilares fundamentais da comunicação institucional. Em 2020, os dois portais contabilizaram um total

de 1.942.162 sessões, representando uma subida de 52% comparativamente a 2019 e um total de 4.124.791 visualizações, num acréscimo de 51% em relação ao ano transato.

- A gestão das Redes sociais do Turismo de Portugal está integrada na comunicação institucional. Em 2020, a página de Facebook consolidou a sua base de seguidores, registando um aumento percentual de 4% reunindo, a 31 de dezembro, 271.880. A página do Twitter teve um crescimento mais expressivo: com uma variação percentual de 6% terminou o ano com 187.823 seguidores. Para estas duas redes foram produzidos e publicados 563 conteúdos em 2020. A Company Page do LinkedIn, depois do extraordinário aumento verificado em 2019, manteve um crescimento regular e progressivo na ordem dos 57%, sendo que a 4 de outubro de 2020 atingiu o marco dos 100.000 seguidores. Fechou o ano com 108.016. Nesta rede, ao longo de 2020 foram divulgados, 294 conteúdos.
- No relacionamento com os Órgãos de Comunicação Social (OCS), o Turismo de Portugal afirmou-se como principal fonte de informação. Para tal, foram produzidos 49 press releases que deram origem à publicação de 19.503 notícias nos meios de comunicação nacionais, generalistas e do setor, representando um Advertising Added Value (AAV) de 120,12 M€. Foram também asseguradas pelo DCOM todas as respostas a questões e/ou pedidos de esclarecimento colocados pelos OCS.
- As Relações públicas institucionais em 2020 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 19 iniciativas.
- Relativamente à Comunicação interna, em 2020 foram criados 790 novos conteúdos para a Intranet (+20%), 188 conteúdos para os Plasmas dos Elevadores e conceberam-se 39 Newsletters (NewsTdP#TodosLigados), com um total de 188 conteúdos.

O ano de 2020 foi marcado pela crise pandémica (COVID-19), a qual trouxe um conjunto acrescido de desafios ao Departamento de Comunicação. Destacam-se alguns dos mais impactantes nas atividades do Departamento, como sejam, o

trabalho remoto integral, a inibição de utilização do Piso 0, a responsabilidade do Departamento pela Gestão da Comunicação de Crise, a crise económica e social no setor do turismo que conduziu a necessidades de comunicação distintas, diferenciadas e permanentemente ajustadas e articuladas nos vários canais e suportes, em resposta aos novos desafios com o que Turismo de Portugal se confrontou.

Face a este enquadramento e à dimensão reduzida do Departamento de Comunicação, foi necessário proceder à reorganização e a uma nova priorização das atividades e projetos planeados, bem como à incorporação de novas respostas, adequadas às novas necessidades.

Assim:

- As atividades relacionadas com o Piso 0 foram suspensas durante o período crítico de confinamento, o que justifica a redução de ações realizadas, face ao número de ações previstas;
- O projeto da Nova Intranet Colaborativa, consequência de outras prioridades relacionadas com a gestão da crise e com o significativo incremento de conteúdos a produzir para os portais, sofreu alterações no cronograma de execução. A fase de conceção, assim como todo o procedimento de contratação foram materialmente executados em 2019/2020. Considera-se que 50% do projeto não foi concretizado, uma vez que o desenvolvimento não está ainda concluído;
- Fruto de novas necessidades identificadas nos portais neste período, em detrimento da concretização da totalidade do projeto da Nova Intranet Colaborativa, e em paralelo à produção de conteúdos decorrentes da situação pandémica, foi dada prioridade à implementação de novas funcionalidades nos portais institucional e business;
- A gestão e a arquitetura dos portais institucional e business foram substancialmente alteradas face ao previsto, no sentido de disponibilizar de uma forma mais frequente e destacada toda a informação relacionada com a resposta à conjuntura (procedeu-se a várias adaptações dos portais, criaram-se infografias e destaques a realçar os apoios às empresas, aumentou-se o número de conteúdos sobre todas as atividades da instituição em resposta à

crise – webinars, programas de capacitação e formação, divulgação de campanhas de promoção, divulgação de iniciativas como o Selo Clean&Safe, as múltiplas Linhas de Apoio Financeiro - criou-se uma área exclusivamente dedicada à COVID-19, conceberam-se documentos de apoio a vários conteúdos, etc.);

- A conjuntura obrigou ainda a um esforço acrescido de comunicação e de colaboração com todas as áreas do instituto, no sentido de se assegurar uma resposta mais assertiva às diversas solicitações e até a uma resposta prospetiva, tentando antecipar necessidades do tecido empresarial;
- O trabalho desenvolvido junto da Imprensa focou-se maioritariamente na comunicação de crise, pelo que a criação do “Prémio Imprensa” deixou de ser prioritária durante este ano;
- No que diz respeito à Comunicação interna, no sentido de assegurar a informação, a comunicação e garantir a proximidade entre todos no Turismo de Portugal, além da continua e sistemática disponibilização de conteúdos na Intranet, foi lançada uma Newsletter semanal, para a qual foram especificamente produzidos 188 conteúdos, complementando e reforçando assim a comunicação interna com um novo canal/suporte informativo.

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 hípcas, mútuas e à cota, quando praticados à distância, através de suportes eletrónicos, informáticos, telemáticos e interativos ou por quaisquer outros meios (jogos e apostas online).

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

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

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

Análise por Segmento

a) Jogo de base territorial

Com referência a 31 de dezembro de 2020, 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, e 1 sala de máquinas automáticas localizada na ilha Terceira – Açores.

Quanto aos bingos fora dos casinos, durante o ano de 2020, encontraram-se 13 salas de bingo em exploração: Coimbra; Almada; Surpresa Secreta (Amora); Boavista; Belenenses; Benfica; Koala; Nazaré; Olhanense; Panda; Setúbal, Trindade e Ilustrinédito (Amadora).

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

Em 11 de março de 2020, a Organização Mundial de Saúde qualificou a emergência de saúde pública ocasionada pela doença COVID-19, como uma pandemia internacional, constituindo uma calamidade pública e recomendando a todos os Estados que colocassem em ação medidas de contenção e de mitigação. Neste contexto, a atividade do jogo em casinos, salas de máquinas e de bingo estiveram obrigatoriamente encerradas por imposição legal determinada pelo Governo, que deu execução às declarações do estado de emergência decretado pelo Presidente da República. Como forma mitigadora do impacto negativo decorrente da perda total de receita por parte de vários setores da atividade económica, o Governo adotou uma série de medidas que visaram, para além da salvaguarda da população em geral, também medidas de apoio às empresas, onde se incluíram as empresas concessionárias dos casinos, salas de máquinas e de bingo, consubstanciadas, essencialmente, na manutenção dos postos de trabalho, na suspensão do cumprimento de prestações ao Estado ou na extensão e diferimento dos respetivos prazos.

Em 2020, no âmbito das atividades de fiscalização e inspeção, resultou um controlo de volume de jogo na ordem dos € 837.987.270,10, correspondendo € 812.523.745,10 ao volume do jogo praticado em casinos, e € 25.463.525,00 ao volume de jogo praticado nas salas de jogo do bingo fora dos casinos, que gerou uma receita bruta de € 168.660.193,12, correspondendo € 159.747.959,43 aos casinos, e € 8.912.233,69 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 € 83.118.357,13, dos quais, nos termos legais, foram entregues diretamente nos cofres do Estado: € 16.005.975,42, ao Fundo de Fomento Cultural: € 1.606.788,72, à Câmara Municipal da Figueira da Foz: € 45.336,49, 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: € 190.785,81, à Infratróia: € 189.930,84 e às Misericórdias locais: € 90.186,48, 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 € 64.989.353,37, foi entregue ao Turismo de Portugal, I.P. dos quais, nos termos legais, constitui receita própria o montante de € 41.916.960,07, e o restante, no montante de € 23.072.393,29, constitui receita consignada, cuja afetação é feita da seguinte forma:

(Euros)

Receita do Turismo de Portugal, I.P. consignada - 2020	
Obras de interesse para o Turismo	13 529 363,81
Finalidades de interesse turístico	4 153 543,12
Ações de formação turística	1 551 615,32
Instituto Português do Desporto e Juventude	556 677,63
Entidades Regionais de Turismo	327 060,68
Subsídios a entidades de relevância social	975 675,15
Requalificação ambiental (AMAT)	178 822,26
Misericórdias Locais	31,95
Fundo dos Pagadores de Banca	1 799 603,37
TOTAL	23 072 393,29

b) Jogo online

Durante o ano de 2020 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 destacam-se as seguintes:

- Criação do “Manual de Boas Práticas à Publicidade de Jogos e Apostas”, aprovado com os contributos das empresas que exploram em Portugal jogos e apostas, online e de base territorial, e das associações representativas do setor. Este Manual, que teve como objetivo principal harmonizar princípios e regras de conduta a que deve obedecer a atividade publicitária do jogo, definindo orientações – nomeadamente, quanto aos conteúdos que devem ser evitados e os que devem constar das mensagens publicitárias, os horários de

difusão da publicidade na televisão e na rádio e as restrições à publicidade nos diferentes suportes em que esta que se pode apresentar.

- No âmbito da sua atividade de monitorização e controlo permanente do mercado do jogo online, o SRIJ continuou as notificações aos prestadores intermediários de serviços em rede para o bloqueio de sítios na internet de operadores ilegais de jogo num total de 675 sítios na internet notificados para bloqueio desde o início da atividade do jogo online em mercado regulado. Simultaneamente, manteve-se a ação de sensibilização desenvolvido junto das principais plataformas de partilha de conteúdos audiovisuais no sentido da eliminação da promoção a operadores de jogo online não licenciados em Portugal.
- Participação na primeira reunião online do Comité de Acompanhamento da Convenção de Macolin relativa à prevenção do match fixing em eventos desportivos, organizada pelo Conselho da Europa e realizada em 24 e 25 de novembro de 2020.
- Deu-se continuidade ao projeto 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. Foi possível durante este ano desenvolver um protótipo inicial para a aplicação que se encontrava na fase inicial de teste à solução.
- 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 2020, cerca de 336,4 milhões de euros de receita bruta, sendo que 161,9 milhões de euros foram da responsabilidade

das entidades exploradoras de apostas desportivas à cota e 174,5 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, 104 730 481,48€, tendo sido distribuídos 129 957 551,84€ correspondentes a 33 332 553,54€ relativos ao remanescente do IEJO de 2019, cobrado em 2020, acrescidos de onze meses daquele imposto de 2020 (janeiro a novembro) no valor de 89 653 349,37€ e de 6 971 648,93€ de IEJO do mês de dezembro de 2019, também cobrado em 2020.

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

Distribuição do IEJO em 2020	
Região Autónoma da Madeira	1 488 712,74 €
Região Autónoma dos Açores	1 424 515,32 €
Federações Desportivas, Liga de Futebol e Comité Olímpico de Portugal	31 914 750,94 €
Estado	6 283 790,52 €
Ministério do Trabalho, Solidariedade e Segurança Social	14 794 361,37 €
Ministério da Administração Interna	1 613 370,51 €
Ministério da Educação	6 361 113,54 €
Ministério da Saúde	7 177 334,79 €
<i>dos quais para o SICAD</i>	203 140,49 €
Turismo de Portugal, I.P.	58 236 131,72 €
Fundo de Fomento Cultural	663 470,37 €

Para a execução das suas atividades, no cumprimento da sua missão, o SRIJ contava, no final do ano 2020, com 98 Recursos Humanos e gastou, naquele ano, 5 217 171,12 € 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	7	1			9
SRIJ/DGPJ	1	4	2		2	9
SRIJ/DJOL	1	4	3			8
SRIJ/DPCJ	1	56	2	8		67
AIJCentro		8				8
AIJLisboa		12				12
AIJNorte		8	1			9
AIJSul		14				14
Póvoa St. ^a Iria		7		6		13
Sede		7	1	2		10
SRIJ/DPCJ - EMPIJ		3				3
Total Geral	5	74	9	8	2	98

DESCRIÇÃO	2020
Remunerações certas e permanentes e abonos variáveis ou eventuais	3 612 675,98 €
Segurança social	767 448,78 €
Aquisição de bens e serviços	271 004,86 €
Transferências ASAE	425 030,00 €
Universidade do Minho	12 300,00 €
Investimentos	75 301,50 €
Pagamento Serviços IRN	3 000,00 €
Pagamento GREF	400,00 €
Transferência SGME	50 000,00 €
TOTAL	5 217 161,12 €

As tabelas seguintes apresentam as principais atividades e ações desenvolvidas por cada Departamento importando evidenciar que, a partir do ano de 2020, o SRIJ ficou, também, responsável pela análise e subsequente tramitação até ao encerramento dos processos relacionados com os projetos apresentados pelas Câmaras Municipais em que se encontram implantados os Casinos no Continente e na Região Autónoma da Madeira, no âmbito dos denominados Planos de Promoção e Obras e Planos de Obras.

4. Recursos Humanos e Financeiros

4.1. Recursos Humanos

A gestão dos recursos humanos do instituto incidiu, em 2020, sobre um universo total 607 trabalhadores em exercício de funções a 31 de dezembro de 2020, nos serviços centrais e desconcentrados do Turismo de Portugal, I.P, acrescendo ainda 438 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 130 entradas e 93 saídas de colaboradores, nestas se incluindo todas as alterações de carreira e categoria.

Em sede de lançamento e conclusão de procedimentos concursais, foram desenvolvidos 10 procedimentos concursais, tendo sido rececionadas 28 candidaturas.

Foram ainda acompanhados e concluídos 29 períodos experimentais.

No âmbito dos processos de mobilidade interna, foram acompanhados 49 processos de recrutamento, com a verificação de 27 admissões e 17 consolidações, das quais 3 se enquadram na modalidade de consolidação de mobilidade intercarreiras. No que diz respeito às saídas do Instituto por mobilidade, foram acompanhados 10 processos e 6 consolidações noutros organismos.

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 Jogo⁵, 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 ao abrigo de sistemas de incentivos do COMPETE2020 e do LISBOA2020 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.

⁵ 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.

Esta componente de formação tem como principais diretrizes a preparação dos jovens para o primeiro emprego, bem como a qualificação dos profissionais do setor que pretendam desenvolver e certificar as suas competências. O Turismo de Portugal é, neste âmbito, entidade beneficiária de incentivos concedidos ao abrigo do POCH⁶, sendo as transferências, neste caso, operacionalizadas pelo IGFSE, enquanto organismo coordenador do programa.

Regista-se, igualmente, uma componente de receita associada a este fundo europeu diretamente relacionada com projetos aprovados ao abrigo de sistemas de incentivo da AMA e desenvolvidos pelo Turismo de Portugal no campo de ação das suas competências e atribuições, nomeadamente no âmbito da transformação digital do Turismo de Portugal.

- FUNDO DE COESÃO

Estas transferências ocorrem em resultado do Turismo de Portugal ser entidade beneficiária, no âmbito de projetos aprovados ao abrigo do POSEUR, os quais visam, primordialmente, a eficiência energética e a sustentabilidade ambiental.

O Turismo de Portugal, autoridade turística nacional, não tem por objetivo, no âmbito da sua missão e atribuições, a obtenção de lucro económico.

A par da atividade que tem desenvolvido e que tem expressão no crescimento sustentado das exportações nacionais do setor do turismo, o Turismo de Portugal, I. P. tem realizado um esforço muito significativo para contribuir para a redução do défice das contas públicas nacionais.

No decurso de 2020, face à situação pandémica COVID-19 foram adotadas pelo Governo diversas medidas de apoio financeiro às necessidades imediatas das empresas, por forma a assegurar a manutenção da sua capacidade produtiva bem como os respetivos postos de trabalho dos seus trabalhadores. Estas iniciativas passaram, entre outras, por apoios diretos à tesouraria das empresas, à adaptação da atividade e dos respetivos espaços às novas regras sanitárias, às novas formas

⁶ POCH - Programa Operacional Capital Humano

de trabalhar, à concessão de moratórias aos créditos vigentes, à adoção da academia digital no âmbito da formação turística, e à criação do selo Clean & Safe.

No decorrer da atividade desenvolvida no exercício económico de 2020, apurou-se um resultado líquido do exercício negativo de 13,6 milhões de euros. Comparativamente ao exercício anterior, verificou-se uma descida considerável do resultado líquido, o qual foi positivo, em 2019, em cerca de 2,9 milhões de euros. Para esta variação contribuiu, essencialmente, a diminuição da receita arrecadada com origem no imposto especial sobre o jogo.

Em 2020, o Turismo de Portugal manteve o esforço de contenção e racionalização de recursos que já se havia verificado em anos anteriores. Esta orientação contribuiu ainda assim para o resultado obtido.

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

- Proveitos e Ganhos do Exercício

PROVEITOS E GANHOS	2020	2019	Variação
Vendas e prestações de serviços	262.316	699.529	✗ -62,5%
Impostos, taxas e outros	106.991.452	128.417.879	
Proveitos suplementares	991.948	300.450	
Transferências e subsídios correntes obtidos	22.620.267	38.309.749	✗ -21,8%
	130.603.668	167.028.078	✗ -22,0%
	130.865.984	167.727.607	
Proveitos e ganhos financeiros	3.080.331	4.163.692	✗ -26,0%
	133.946.315	171.891.299	✗ -22,1%
Proveitos e ganhos extraordinários	6.010.284	1.167.762	✓ +414,7%
	139.956.599	173.059.062	✗ -19,1%
Resultado líquido do exercício negativo	-	-	
	139.956.599	173.059.062	✗ -19,1%

No que respeita aos proveitos operacionais do exercício, regista-se uma diminuição significativa dos mesmos face aos valores apurados em 2019 (-36,8 milhões de euros, ou seja, -22%).

No respeitante aos proveitos financeiros do exercício, regista-se uma diminuição dos mesmos face aos valores apurados em 2019 (-1,1 milhões de euros, representando uma variação -26%).

Para os proveitos extraordinários do exercício, apura-se o montante de 6 milhões de euros, ou seja, uma variação positiva face ao apurado em 2019 de cerca de 414,7%.

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

- Decréscimo dos proveitos operacionais, determinado pela diminuição verificada nos impostos, taxas e outros. Com efeito, verificou-se uma diminuição nesta rubrica, nomeadamente, decorrente da cobrança do imposto especial sobre o jogo. Comparativamente a 2019, estas receitas diminuíram cerca de 21,5 milhões de euros (ou seja -16,7%);
- Decréscimo dos proveitos operacionais, determinado pela diminuição verificada nas transferências e subsídios correntes obtidos. Com efeito, verificou-se um decréscimo nesta rubrica, nomeadamente, pelas transferências recebidas da Inspeção de Jogos (Concessionárias). Estas participações diminuíram 11,7 milhões de euros (ou seja, -64,2%).
- Por último, há que salientar a rubrica relativa aos proveitos e ganhos extraordinários do exercício, sendo que, comparativamente ao exercício anterior, se verifica um aumento da rubrica no valor de 4,84 milhões de euros. Esta situação é maioritariamente explicada pela anulação de provisões sobre os empréstimos concedidos, por correções relativas a exercícios anteriores.

• Custos e Perdas do Exercício

CUSTOS E PERDAS	2020	2019	Variação
Fornecimentos e serviços externos	21709 155	26 069 300	✔-16,7%
Custos com o pessoal:			
Remunerações	21045 145	20 586 672	✘ 2,2%
Encargos sociais	4 205 896	4 023 805	
Fundo de pensões	163 188	943 592	
Outros custos com o pessoal	<u>168 584</u>	<u>376 595</u>	✔-1,3%
Transferências correntes concedidas e prestações sociais	77 329 472	82 723 393	✔-6,5%
Amortizações do exercício	4 022 717	3 949 780	✘ 1,8%
Ajustamentos do exercício	<u>4 022 717</u>	<u>3 949 780</u>	✘ 1,8%
Outros custos e perdas operacionais	<u>351361</u>	<u>427 687</u>	✔-17,8%
	<u>128 995 517</u>	<u>139 100 825</u>	✔-7,3%
Custos e perdas financeiras	<u>9 457 254</u>	<u>4 386 517</u>	✘115,6%
	<u>138 452 771</u>	<u>143 487 342</u>	✔-3,5%
Custos e perdas extraordinários	<u>15 102 461</u>	<u>26 643 555</u>	✔-43,3%
	<u>153 555 232</u>	<u>170 130 897</u>	✔-9,7%
Resultado líquido do exercício	<u>(13 598 633)</u>	<u>2 928 165</u>	✘564,4%
	<u>139 956 599</u>	<u>173 059 062</u>	✔-19,1%

Verifica-se, em 2020, uma diminuição dos custos totais, face a 2019, de 16,57 milhões de euros (-9,7%). Esta variação, em termos relativos, reflete um desagravamento face ao verificado em 2019 e é justificado pelos seguintes fatores:

- Do lado dos custos correntes do exercício, verifica-se uma diminuição de custos ao nível dos fornecimentos e serviços externos (-16,7% face aos valores registados em 2019), ao nível dos custos com pessoal (cerca de -1,3% face aos valores registados em 2019) e uma diminuição registada nas transferências correntes concedidas e prestações sociais (-6,5%).

Com efeito, verificou-se uma diminuição nesta rubrica, nomeadamente, pelas transferências para instituições sem fins lucrativos, decorrente sobretudo das obrigações legais no âmbito do Imposto Especial de Jogo Online, mais concretamente relativo à repartição da receita a atribuir às entidades objeto de aposta, bem como do pagamento de incentivos concedidos no âmbito de projetos aprovados ao abrigo do Programa Valorizar.

- Aumento dos custos e perdas financeiras, em cerca de 5,07 milhões de euros (+115,6%) face aos valores registados em 2019), decorrente, sobretudo, do aumento das provisões para investimentos financeiros.
- Para os custos e perdas extraordinários do exercício, apura-se o montante de cerca de 15,1 milhões de euros, isto é, uma variação negativa face ao apurado em 2019, o que representa um decréscimo de custos de cerca de 11,5M€, ou seja, uma diminuição de cerca de -43,3%. Esta variação decorre diretamente da quebra associada à receita de verbas com origem no imposto especial de jogo.

No que se refere às rubricas de Balanço, registou-se no período entre 2020 e 2019 a seguinte evolução:

	2020	2019	Var 20/19	Var (%)
Resultado Líquido do Exercício	(13 598 633)	2 928 165	(16 526 797)	✘ -564,4%
Total Ativo	1 415 966 986	1 417 135 196	(1 168 210)	✘ -0,1%
Total Passivo	821 765 801	906 473 647	(84 707 846)	✔ -9,3%
Total Fundos Próprios	594 201 185	510 661 549	83 539 636	✔ 16,4%

Analisando em pormenor as variações face ao exercício de 2019 temos:

- Diminuição do Ativo líquido

Em 2020 o Ativo líquido registou um decréscimo de 1,17 milhões de euros face a 2019 (-0,1%).

Esta variação é explicada por uma diminuição acentuada do valor da rubrica Títulos negociáveis – Outras aplicações de tesouraria, e dos acréscimos de proveitos, decorrente da cobrança do imposto especial sobre o jogo online, parcialmente, compensada:

- Pela transferência de verbas para o reforço do capital inicial do Fundo de Apoio ao Turismo e ao Cinema (FATC), conforme previsto no Decreto-Lei n.º 45/2018, de 19 de junho;
- Pelo aumento das dívidas de terceiros a curto, médio e longo prazo, decorrente da atividade creditícia do Instituto (a qual registou um incremento extraordinário derivado das medidas de apoio financeiro criadas no âmbito do combate ao impacto económico da pandemia de COVID-19).

- Diminuição do Passivo

Registou-se, face a 2019, uma redução do Passivo em 84,71 milhões de euros (-9,3%). Esta variação é explicada, essencialmente, pela diminuição nas rubricas de Dívidas a Terceiros - médio e longo prazo e de Outros Credores.

- Varição dos Fundos Próprios

Em 2020 verificou-se um aumento de 83,5 milhões de euros no total dos fundos próprios (+16,4% que em 2019). O movimento ocorrido nas rubricas do fundo patrimonial e que justifica essa variação foi o seguinte:

Rubricas	Saldo Inicial	Resultado do Ano	Aumento	Diminuição	Aplicação dos Resultados	Saldo Final
Fundos Próprios						
Património	383.294.639	-	-	-	-	383.294.639
Ajustamentos de Partes de Capital	(4.064.879)	-	10.483.114	-	-	6.418.235
Subsídios	46.007.188	-	-	(234.671)	-	45.772.517
Investimentos Financeiros	67.380.444	-	-	-	-	67.380.444
Investimentos Financeiros - Provisões	(21373.256)	-	-	(234.671)	-	(21607.927)
Doações	489.080	-	-	-	-	489.080
Resultados Transitados	82.007.357	-	89.817.990	-	-	171.825.347
Resultado Líquido do Exercício	2.928.165	(13.598.633)	-	(2.928.165)	-	(13.598.633)
	510.661.549	(13.598.633)	100.301.104	(3.162.835)	-	594.201.185

A variação referida resulta, assim: de ajustamentos ao valor de partes de capital (nomeadamente decorrente da criação do Banco Português de Fomento, por incorporação no capital social daquela instituição das partes de capital detidas pelo Instituto na SPGM, na Turismo Fundos e na Portugal Ventures, nos termos definidos no Decreto-Lei n.º 63/2020, de 7 de setembro (Diário da República, 1ª série, n.º 174); do reconhecimento, como resultados transitados, da reversão a favor do Turismo de Portugal, do saldo disponível desde de 2007 e nunca aplicado, das contrapartidas anuais das concessões que compõem as várias Zonas de Jogo.

Aplicação dos resultados do exercício

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

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 2020.

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

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

No ano 2015, no âmbito da aprovação do novo Regime Jurídico dos Jogos e Apostas Online, pelo Decreto –Lei n.º 66/2015, de 29 de abril, foi alterada a lei orgânica do Turismo de Portugal, I. P., de 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 Deliberações do Conselho Diretivo n.º 1017/2019, publicada no Diário da República n.º 190/2019, Série II de 3 de outubro, n.º 535/2019 publicada no Diário da República, 2.ª série, de 26 de abril e n.º 2288/2015 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.

I. Análise dos resultados alcançados e dos desvios

No Quadro de Avaliação e Responsabilização (QUAR) de 2020 foram identificados os objetivos operacionais para os quais se construíram 24 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 2020.

QUADRO DE AVALIAÇÃO E RESPONSABILIZAÇÃO - 2020											TURISMO DE PORTUGAL 
Aprovado pela Sra. Secretária de Estado do Turismo em: 03/09/2020										Versão Final: 26/03/2020 Versão Monitorizada em agosto de 2020	
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: Operacionalizar e monitorizar a Estratégia de Turismo 2027 (ET27)											
OE2: Dinamizar a inovação em Turismo para incrementar a sustentabilidade e nobriedade do destino turístico Portugal											
OE3: Estruturar o Turismo de Portugal como organismo modelar da Administração Pública, centrado no cliente e no progresso do setor											
OE4: Garantir a eficiência e eficácia da regulação e controlo da atividade de exploração e prática do Jogo											
Objetivos Operacionais											
Eficácia										Ponderação	25%
OP1. (OE1) – Coesão — Alargar a atividade turística a todo o território durante todo o ano										Peso	10%
INDICADORES	2018	2019	META 2020	Tolerância	Valor crítico	PESO	Semestre	RESULTADO	TAXA REALIZAÇÃO	CLASSIFICAÇÃO	
Ind. 1. Nº ações de estruturação e diversificação de produtos para valorização da oferta e dos recursos endógenos	7	8	6	1	9	100%		12	155%	Superou	
OP2. (OE2) – Sustentabilidade - assegurar a preservação e a valorização económica sustentável do património cultural e natural e da identidade local										Peso	10%
INDICADORES	2018	2019	META 2020	Tolerância	Valor crítico	PESO	Semestre	RESULTADO	TAXA REALIZAÇÃO	CLASSIFICAÇÃO	
Ind. 2. % de conteúdos produzidos com foco na sustentabilidade nas propostas de IGT analisados, com vista à Integração da ET 2027 nas políticas públicas de ordenamento do território	n/a	n/a	70%	20%	113%	50%		100%	118%	Superou	
Ind. 3. Nº de concursos lançados e contratos adjudicados no âmbito do programa REVIVE	n/a	n/a	10	3	16	50%		10	100%	Atingiu	
OP3. (OE2) – Investimento - garantir recursos financeiros e dinamizar o investimento										Peso	20%
INDICADORES	2018	2019	META 2020	Tolerância	Valor crítico	PESO	Semestre	RESULTADO	TAXA REALIZAÇÃO	CLASSIFICAÇÃO	
Ind. 4 - Grau de execução das ações e iniciativas previstas no âmbito do Apoio às Empresas e ao Investimento	88%	85%	85%	10%	119%	50%		85%	100%	Atingiu	
Ind. 5- N.º de Programas de promoção da transição digital no setor do Turismo	n/a	n/a	2	1	4	50%		2	100%	Atingiu	
OO4. (OE2) – Inovação - estimular a inovação e empreendedorismo										Peso	10%
INDICADORES	2018	2019	META 2020	Tolerância	Valor crítico	PESO	Semestre	RESULTADO	TAXA REALIZAÇÃO	CLASSIFICAÇÃO	
Ind.6 - N.º de Startups participantes no programa FIT que desenvolvem piloto em empresas do setor do turismo	n/a	9	12	3	19	100%		16	115%	Superou	
OP5 (OE1) - Pessoas — promover o emprego, a qualificação e valorização das pessoas										Peso	20%
INDICADORES	2018	2019	META 2020	Tolerância	Valor crítico	PESO	Semestre	RESULTADO	TAXA REALIZAÇÃO	CLASSIFICAÇÃO	
Ind. 7- Taxa de atividade (empregabilidade + prosseguimento de estudos) dos alunos e das alunas das Escolas do Turismo	88%	94%	95%	2%	100%	20%		76%	82%	Não atingiu	
Ind. 8 - N.º de postos de trabalho criados através do financiamento de projetos	2848	1508	800	200	1250	5%		1747	153%	Superou	
Ind. 9 - N.º de postos de trabalho mantidos através do financiamento no âmbito das medidas de apoio a empresas no contexto da COVID 19 projetos	n/a	n/a	20000	200	25250	25%		39199	191%	Superou	
Ind. 10 – Ações de formação realizadas online, como resposta às necessidades específicas do setor decorrentes da pandemia de Covid-19/	n/a	n/a	750	50	813	50%		737	100%	Atingiu	

OP6 (OE3) – Gerar Redes e Conectividade										Peso	10%
INDICADORES	2018	2019	META 2020	Tolerância	Valor crítico	PESO	Semestre	RESULTADO	TAXA REALIZAÇÃO	CLASSIFICAÇÃO	
Ind 11- Número de ações concretizadas em articulação com as Entidades Regionais de Turismo, Municípios, Associações ou empresas para estruturação, valorização e comercialização da oferta no interior	n/a	n/a	10	2	13	25%		10	100%	Atingiu	
Ind 12- N.º de ações de cooperação internacional concretizadas	8	11	8	1	15	25%		8	100%	Atingiu	
Ind 13 - N.º de ações de formação no âmbito de projetos internacionais	n/a	n/a	10	1	14	25%		15	133%	Superou	
Ind 14 - N.º de ações de fomento de oportunidades de desenvolvimento de operações aéreas	n/a	n/a	15	2	21	25%		20	120%	Superou	
OP7 (OE1) – Procura - atingir os mercados que melhor respondem aos desafios de crescer em valor										Peso	20%
INDICADORES	2018	2019	META 2020	Tolerância	Valor crítico	PESO	Semestre	RESULTADO	TAXA REALIZAÇÃO	CLASSIFICAÇÃO	
Ind 15 - N.º de empresas impactadas pelas ações de marketing territorial e internacionalização do destino turístico	n/a	n/a	900	100	1250	25%		284	36%	Não atingiu	
Ind 16 - Reposição percentual de ligações aéreas em resultado do Covid 19	n/a	n/a	70%	10%	100%	25%		40%	67%	Não atingiu	
Ind 17- N.º de pessoas impactadas pelas plataformas e iniciativas de marketing digital (média mensal)	n/a	n/a	30 000 000	3 000 000	41 250 000	50%		36 500 000	114%	Superou	
Eficiência										Ponderação	25%
OP8 (OE4) – Promover a gestão da informação na atividade de regulação e inspeção do Jogo										Peso	30%
INDICADORES	2018	2019	META 2020	Tolerância	Valor crítico	PESO	Semestre	RESULTADO	TAXA REALIZAÇÃO	CLASSIFICAÇÃO	
Ind 18 - N.º dias para entrada em produção de um novo sistema de gestão de casinos de base Oracle	n/a	n/a	365	30	330	100%		360	100%	Atingiu	
OP9 (OE3) — Simplificação — tornar mais ágil a administração pública e facilitar o interface com os/as clientes internos e externos										Peso	70%
INDICADORES	2018	2019	META 2020	Tolerância	Valor crítico	PESO	Semestre	RESULTADO	TAXA REALIZAÇÃO	CLASSIFICAÇÃO	
Ind 19 - N.º de reuniões para apoio técnico na elaboração de projetos de empreendimentos turísticos , na perspetiva da valorização da oferta e da simplificação dos procedimentos	n/a	n/a	100	15	144	50%		113	100%	Atingiu	
Ind 20- N.º de novos conteúdos publicados em vários formatos nos diversos canais de comunicação (interna e externa)	n/a	3100	3400	170	4000	25%		5652	194%	Superou	
Ind 21- N.º de novos serviços a implementar no âmbito da implementação do projeto de transformação digital	n/a	n/a	2	1	6	25%		2	100%	Atingiu	
Qualidade										Ponderação	50%
INDICADORES	2018	2019	META 2020	Tolerância	Valor crítico	PESO	Semestre	RESULTADO	TAXA REALIZAÇÃO	CLASSIFICAÇÃO	
OO10 (OE3) — Garantir a operacionalização do artigo 24º da Lei do OE 2020										Peso	100%
Ind 22 - Taxa de dirigentes e trabalhadores e trabalhadoras abrangidos por ações de formação profissional	43%	60%	33%	5%	40%	25%		42%	132%	Superou	
Ind 23 - Taxa de deferimento dos pedidos de horário de trabalho conciliadores da vida profissional com vida pessoal e familiar	n/a	100%	95%	3%	100%	25%		100%	125%	Superou	
Ind 24 - Avaliação média dos serviços prestados a clientes externos (cidadãos e empresas) numa escala de 1 a 5 (artigo 24 Lei do OE 2020)	n/a	n/a	3,5	0,5	4	50%		4,1	130%	Superou	
Objetivos Relevantes: 3, 7, 8, 9 e 10											

Recursos Humanos					
DESIGNAÇÃO	PONTUAÇÃO	EFFECTIVOS PLANEADOS	PONTOS PLANEADOS	EFFECTIVOS EXISTENTES 31 DE DEZEMBRO	Desvio
Dirigentes - Direção Superior	20	4	80	4	0
Dirigentes - Direção intermédia e chefes de equipa	16	63	1008	56	-7
Técnico Superior - (inclui especialistas de informática)	12	280	3360	258	-22
Assistente Técnico - (inclui técnicos de informática)	8	120	960	115	-5
Assistente operacional	5	52	260	45	-7
Inspetor	12	90	1080	74	-16
Subsistente	8	11	88	8	-3
Professor	12	53	636	47	-6
Total		673	7472	607	-66

Recursos Financeiros					
DESIGNAÇÃO	PLANEADOS	AJUSTADOS	EXECUTADOS	DESVIO	
Orçamento de funcionamento	307 504 973	430 970 598	338 585 423	92 385 175	
Despesas com Pessoal	26 303 137	26 303 137	25 191 974	1 111 163	
Aquisições de Bens e Serviços	34 408 857	36 586 420	19 921 589	16 664 831	
Outras despesas correntes	114 588 134	124 941 960	100 740 199	24 201 761	
Outros	132 204 845	243 139 081	192 731 660	50 407 421	
PIDDAC					
Outros	31 956 380	171 274 111	137 449 184	33 824 927	
TOTAL (OF+PIDDAC+Outros)	339 461 353	602 244 709	476 034 606	126 210 103	

Parâmetros				AVALIAÇÃO FINAL
Eficácia (25%)	Eficiência (25%)	Qualidade (50%)		
27,5%	29,1%	64,6%		121,3%

Concretizando a autoavaliação dos resultados, importa referir o seguinte:

Conforme resulta da tabela acima, dos 24 indicadores definidos para medir os 10 objetivos operacionais, constata-se que 12 deles viram as respetivas metas superadas, 9 indicadores atingiram a meta proposta e em apenas 3 casos o desempenho ficou aquém da meta definida em sede de definição de objetivos.

Os casos de incumprimento da meta ficam a dever-se a fatores exógenos ao Turismo de Portugal, resultantes dos impactos da pandemia COVID-19, nomeadamente as fortes limitações da mobilidade internacional de turistas, da impossibilidade efetiva de desenvolvimento de ações de marketing territorial e internacionalização do destino, por razões operacionais, mas igualmente de justificação económica, que afetaram a atividade promocional e, ainda, da fortíssima retração da atividade turística, que impactou os níveis de empregabilidade dos alunos das escolas do Turismo de Portugal.

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

Ind. 7- Taxa de atividade (empregabilidade + prosseguimento de estudos) dos alunos e das alunas das Escolas do Turismo

Conforme acima explicitado, a atividade turística sofreu um impacto fortíssimo, que levou ao quase fecho da atividade em muitos meses do ano 2020 e ao encerramento temporário de muitos empreendimentos e atividades turísticas no decurso do ano.

Este facto, aliado à incerteza da retoma do mercado turístico em termos globais, faz com que as empresas retraiam a sua intenção de recrutar novos quadros, o que explica o resultado obtido que, ainda assim, se poderá considerar bastante satisfatório num cenário de redução de 60% da procura.

Ind. 15 – N.º de empresas impactadas pelas ações de marketing territorial e internacionalização do destino turístico

Como resulta do que já se escreveu sobre impacto da pandemia Covid-19, a atividades de marketing territorial e internacionalização do destino turístico foram fortemente afetadas durante o ano de 2020, seja por razões operacionais resultantes das restrições impostas pelas limitações à mobilidade legalmente impostas em termos de pandemia, tanto nacional como internacionalmente, seja igualmente por razões de eficiência da ação projetada, em face da impossibilidade de realização de viagens na generalidade dos mercados emissores para Portugal.

Ind 16 - Reposição percentual de ligações aéreas em resultado do Covid 19

O incumprimento registado neste domínio é igualmente alheio à atividade do Turismo de Portugal, sem prejuízo do enorme esforço do ponto de vista operacional de contacto frequente, numa base diária, com companhias aéreas e operadores turísticos (vd. Ind. 14). Efetivamente, apesar desse esforço, a suspensão generalizada das viagens não essenciais por motivos sanitários determinou a inviabilidade da retoma de um conjunto significativo de ligações aéreas, particularmente após o período do Verão e devido ao aumento dos casos COVID-19 na generalidade dos principais mercados emissores.

Apesar de se verificar que não foram atingidos os indicadores referidos, apenas o objetivo operacional 7 (OE1) – “Procura - atingir os mercados que melhor respondem aos desafios de crescer em valor” não foi atingido, por razões que, como se demonstrou, são totalmente alheias ao Turismo de Portugal.

Quanto aos indicadores que apresentam um desvio positivo, prendem-se igualmente com a situação de emergência vivida durante o ano de 2020, embora no plano oposto. Efetivamente, perante os efeitos da pandemia na generalidade da atividade das empresas turísticas, o Turismo de Portugal foi chamado a intensificar a sua atividade na generalidade das suas áreas de negócio, com destaque particular para a área de apoio ao investimento (com a gestão de um vasto conjunto de instrumentos de apoio às empresas), de valorização da oferta (com a criação do Selo Clean & Safe), comunicação (com crescimento significativo da informação disponibilizada a empresas de contactos com turistas com a evolução da pandemia), conhecimento (produção diária de relatórios de monitorização de tendências de mercado).

Esta agenda sem precedentes traduziu-se num reforço do posicionamento do Turismo de Portugal, que se traduz desde logo no feedback dos stakeholders do Turismo de Portugal no inquérito de satisfação (Ind.24), mas igualmente na elevação do clima organizacional (vd. ponto III deste capítulo).

Em suma, em 2020, e considerando a realização dos objetivos operacionais, considera-se que globalmente este Instituto atinge os objetivos estratégicos fixados para o instituto, num período em que a organização e os seus colaboradores conseguiram estar à altura dos enormes desafios trazidos pela pandemia Covid-19, tendo reforçado o seu papel enquanto organismo de referência na Administração Pública e enquanto parceiro efetivo das empresas e dos destinos turísticos, em todas as fases do seu desenvolvimento.

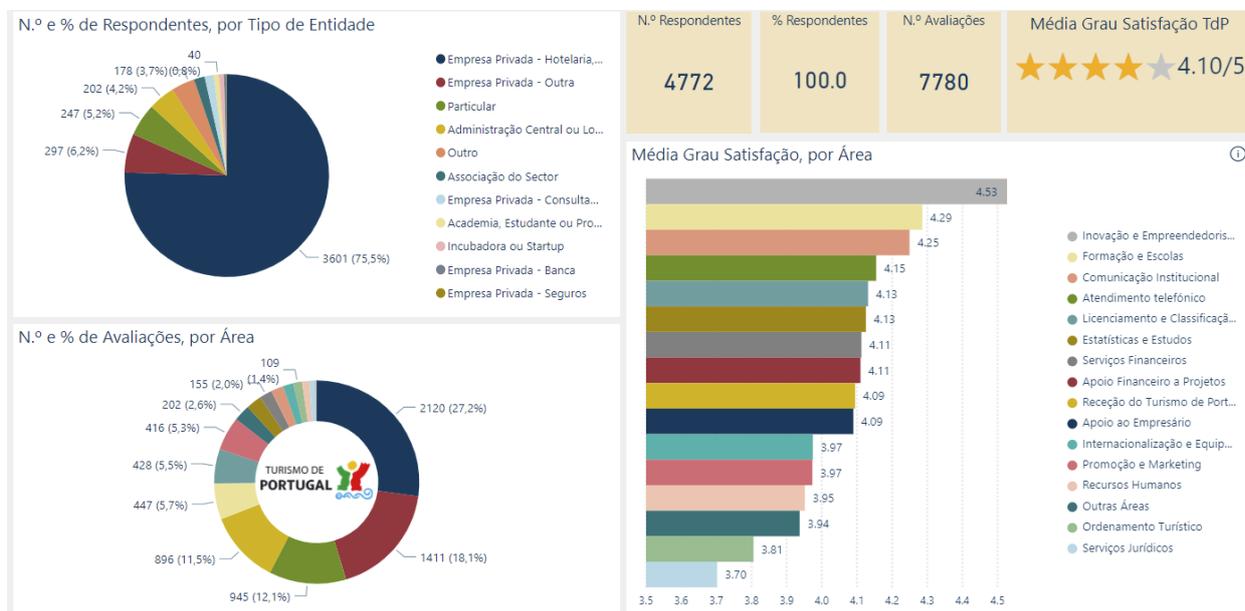
II. Apreciação, por parte dos utilizadores, da quantidade e qualidade dos serviços prestados

No que se refere a uma apreciação, por parte dos utilizadores, da quantidade e qualidade dos serviços prestados, o Turismo de Portugal desenvolveu, no início do ano de 2021, um inquérito de satisfação aos serviços prestados junto dos seus clientes.

O inquérito foi remetido a um universo de 23.000 clientes do Turismo de Portugal, tendo sido obtidas 4.772 respostas válidas.

Como se poderá verificar na figura seguinte, o Turismo de Portugal obteve uma classificação global de 4,10 pontos num máximo de 5, o que confirma a orientação para o cliente e o esforço na prestação de um serviço de qualidade aos stakeholders do setor do turismo, particularmente relevante num ano de particular exigência para a atividade turística

Inquérito de Avaliação da Qualidade do Serviço 2020 - Resumo dos Resultados



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 diz respeito à avaliação dos trabalhadores, importa referir que o Turismo de Portugal participou, em 2020, num estudo de clima organizacional e desenvolvimento do capital humano realizado – o Índice de Excelência. O estudo foi desenvolvido pela Neves de Almeida HR Consulting em parceria com a Human Resources Portugal, a Executive Digest e o ISCTE Executive Education e teve como principal objetivo analisar as práticas de Recursos Humanos vigentes nas organizações, permitindo uma comparação com o benchmark. Ajustada ao contexto e respetivos desafios, a edição do IE 2020 torna-se ainda mais relevante como ferramenta de gestão pois afere como estamos a reagir às novas exigências, preparando o futuro, através das opiniões e perceção dos colaboradores nas várias dimensões do estudo.

O Turismo de Portugal foi o vencedor do Índice da Excelência 2020 na categoria setor público, na qual o organismo se destacou pelo seu “clima corporativo e como uma organização de excelência no panorama nacional”, o que permitiu ao instituto alcançar o 8.º lugar nas grandes empresas, passando agora a integrar o Top 10 deste ranking.

Este prémio é um reconhecimento ao trabalho de excelência de cada colaborador do Turismo de Portugal nesta missão coletiva de liderar o turismo do futuro e uma responsabilidade enorme para o futuro da organização. Numa fase de grande necessidade por parte de todos os que fazem este setor, o Turismo de Portugal

reafirmou o seu compromisso de continuar a trabalhar para a retoma deste que é um dos principais motores da economia nacional.

Na análise global, o nível de excelência atingido pelo Turismo de Portugal foi de 75,6 pontos em 100 possíveis, numa classificação que ficou dois pontos acima do resultado do benchmark para as grandes empresas (73,4 pontos).

No que diz respeito às quatro dimensões da excelência definidas por este estudo, nomeadamente dinâmica organizacional, práticas, clima e gestão das pessoas, o Turismo de Portugal alcançou a maior pontuação nas práticas de gestão (92,1), “engagement” (82,4), taxa de participação (80,1) e satisfação (65,3).

Estes resultados mostram que o Turismo de Portugal evoluiu significativamente nos últimos cinco anos, em todas as dimensões analisadas, dado que, relativamente a 2016, última vez em que o Turismo de Portugal tinha participado neste estudo, os resultados tinham-se situado nos 57,1 em práticas de gestão (92,1 em 2020), 69,3 de engagement (82,4 em 2020), 54,2 de satisfação (65,3 em 2020) e 32,5 de taxa de participação (80,1 em 2020).

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.

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 superou a esmagadora maioria dos objetivos, atingindo os restantes, com exceção de um. Por outro lado, o objetivo não atingido deveu-se, no essencial, aos efeitos dramáticos da pandemia Covid-19 em termos da procura turística, que impediram de todo a sua realização plena, conforme ficou demonstrado.

Superou os objetivos:

OP 1. (OE1) – Coesão — Alargar a atividade turística a todo o território durante todo o ano

OP 2. (OE2) – Sustentabilidade - assegurar a preservação e a valorização económica sustentável do património cultural e natural e da identidade local

OP 4. (OE2) – Inovação - estimular a inovação e empreendedorismo

OP 5 (OE1) - Pessoas — promover o emprego, a qualificação e valorização das pessoas

OP6 (OE3) – Gerar Redes e Conectividade

OP9 (OE3) – Simplificação — tornar mais ágil a administração pública e facilitar o interface com os/as clientes internos e externos

OP 10 (OE3) – Garantir a operacionalização do artigo 24.º da Lei do OE 2020

Atingiu os objetivos:

OP3. (OE2) – Investimento - garantir recursos financeiros e dinamizar o investimento

OP8 (OE4) – Promover a gestão da informação na atividade de regulação e inspeção do Jogo

Não atingiu os objetivos:

OP7 (OE1) – Procura - atingir os mercados que melhor respondem aos desafios de crescer em valor

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

Visitportugal.com - Melhor Site Oficial de Turismo Mundial, na categoria Travel Technology

_ Country Brand Awards

Portugal lidera o ranking Europeu dos melhores países na promoção do turismo e conquista o terceiro lugar mundial (bronze).

_ Prémios Eficácia 2020

O Turismo de Portugal foi distinguido com ouro pelo filme #CantSkipHope na categoria "Transportes, Viagens e Turismo".

_ World Travel Awards 2020 - edição Europa

Portugal foi eleito, pelo quarto ano consecutivo, o Melhor Destino da Europa na edição 2020 dos World Travel Awards.

WTTC

_ Portugal é o primeiro país Europeu a receber o Selo 'Safe Travels' do World Travel & Tourism Council.

_ 12.ª edição dos Prémios Marketeer

Turismo de Portugal ganha a categoria Turismo Destino.

_ Prémios Marketing Meios & Publicidade

Turismo de Portugal - Ouro nas categorias Viagens & Turismo e Mercados Internacionais, com a campanha #Brelcome e «Onda Times Square»

ANEXO A

LISTA DE ATIVIDADES DESENVOLVIDAS E METAS ALCANÇADAS

TURISMO DE PORTUGAL

RELATÓRIO DE ATIVIDADES 2020



2020		INDICADORES				
	OBJETIVOS OPERACIONAIS	META	Designação	Fórmula de Cálculo	Resultados	Indicador QUAR 2020
A	A DINAMIZAR E MONITORAR A ESTRATÉGIA ET 2027					
A.1	1. DINAMIZAÇÃO E ACOMPANHAMENTO DA ESTRATÉGIA DO TURISMO 2027					
DGC_A.1.1	1 Avaliação da Estratégia para o Turismo 2030	1	Realização de estudo de avaliação da Estratégia Turismo 2027	Nº de estudos realizados	n/a	N/a
DGC_A.1.2	2 Monitorização da Estratégia para o Turismo 2030	1	Desenvolvimento de Plataforma informática para monitorização da Estratégia para o Turismo 2030	N.º de plataformas desenvolvidas	1	N/a
DGC_A.1.3	3 Participação em processos de cocriação de projetos/iniciativas para o desenvolvimento turístico de Portugal	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.	Nº de participações	5	N/a
DGC_A.1.4	4 Enquadramento da Estratégia Setorial de Turismo nas políticas públicas	6	Participação na elaboração de outros instrumentos de política pública (p.e. RIS3) ou na concretização desses instrumentos	Nº de participações	6	N/a
B	B OPERACIONALIZAR A ESTRATÉGIA ET 2027					
B.1	I VALORIZAR O TERRITÓRIO E AS COMUNIDADES					
B.1.1	1. PROGRAMAS DE REABILITAÇÃO, PATRIMÓNIO E TURISMO					
DVO_B.1.1	1 Desenvolvimento do Programa REVIVE	12	Acompanhamento do Programa REVIVE com vista ao lançamento de concursos e à adjudicação de contratos para desenvolvimento de projetos turísticos para os vários imóveis selecionados	Nº de concursos lançados e contratos adjudicados	10	OP2. (OE2) Ind 3
DVO_B.1.1.2	2 Internacionalização do Programa REVIVE	4	Ações de parceria para a celebração de protocolos de colaboração e reuniões de trabalho, com vista ao desenvolvimento do Programa REVIVE INTERNACIONAL	Nº de protocolos e ou reuniões	5	OP2. (OE2) Ind 3
DVO_B.1.1.3	3 Desenvolvimento do Programa Dinamizar Fortalezas	15	Concretização do Programa Dinamizar Fortalezas através do desenvolvimento da sua primeira fase - Fortalezas de Fronteira	Nº de imóveis estudados em colaboração com os municípios	16	OP2. (OE2) Ind 3
B.1.2	2 GESTÃO TERRITORIAL PARA O TURISMO					
DVO_B.1.2.1	1. Implementação da Estratégia 2027 no território	70%	Conteúdos produzidos com foco na sustentabilidade nas propostas de IGT analisados, com vista à Integração da ET 2027 nas políticas públicas de ordenamento do território	% de conteúdos produzidos	100%	OP2. (OE2) Ind 3
DVO_B.1.2.2	2. Promover a estruturação da oferta no território através da análise de loteamentos de empreendimentos turísticos	18	Emissão de parecer sobre loteamentos de empreendimentos turísticos	Prazo médio (em dias úteis) na emissão de pareceres	12	OP9 (OE3) Ind 17
DVO_B.1.2.3	3. Desenvolvimento da informação de suporte e boas práticas sobre ordenamento turístico	3	Atualização e incremento da informação de apoio disponível no Portal Business	N.º de pageviews atualizadas ou criadas	5	OP9 (OE3) Ind 18

TURISMO DE PORTUGAL

RELATÓRIO DE ATIVIDADES 2020



2020		INDICADORES				
	OBJETIVOS OPERACIONAIS	META	Designação	Fórmula de Cálculo	Resultados	Indicador QUAR 2020
B.I.3	3. ATIVIDADE TURÍSTICA REGIONAL _ ERT_ENTIDADES REGIONAIS DE TURISMO					
DVO_ B. I /3.1	1 Acompanhamento de Documentos de Gestão das ERT	10	Análise e parecer sobre os Planos de Atividades e Orçamentos das ERT para 2020 e sobre Relatórios de Atividades e Contas de Gerência das ERT do ano 2020 (nº 4, artigo 6º da Lei nº 33/2013)	N.º de documentos analisados	10	OP6 (OE3) Ind 10
B.I.4	4. ESTRUTURAÇÃO DE PRODUTOS TURÍSTICOS					
DVO_ B. I /4.1	1 Consolidação do Projeto Portuguese Trails	15	Consolidação do projeto com a introdução de novos conteúdos no site e capacitação de empresas.	Nº de novo conteúdos no site e/ou ações junto de empresas	87 novos conteúdos no site; 3 ações junto das empresas	OP1. (OE1) Ind 1
DVO_ B. I /4.2	2 Consolidação do Projeto Caminhos da Fé	10	Consolidação do projeto com conteúdos no website, capacitação das empresas e parceiros	Nº de novo conteúdos no site e/ou ações junto de empresas e parceiros	9 novos conteúdos no site; 4 ações junto de empresas e parceiros	OP1. (OE1) Ind 1
		4	Implementação da certificação do Caminho de Santiago em Portugal	Nº de itinerários certificados	0	OP1. (OE1) Ind 1
DVO_ IB /4.3	3 Dinamização de outros Produtos Turísticos	6	Dinamização de projetos de desenvolvimento de produtos: turismo militar, turismo equestre, turismo voluntário e turismo de natureza	N.º de ações realizadas	7	OP1. (OE1) Ind 1
DVO_ IB /4.4	4 Programa All For All	3	Lançamento do Programa Festivais Acessíveis	Nº de distinções atribuídas	0 (programa não foi lançado devido pandemia)	OP1. (OE1) Ind 1
		20	Produção de case studies turismo acessível	Nº de conteúdos desenvolvidos	42	OP1. (OE1) Ind 1
B.II	II IMPULSIONAR A ECONOMIA					
B.II.1	1 GESTÃO DE INSTRUMENTOS DE APOIO FINANCEIRO					
DGC_ B. II /1.1	1 Análise de projetos candidatados ao Sistema de Apoio às Ações Coletivas _ SIAC	30	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)	Prazo médio (em dias úteis) na emissão de pareceres	23	OP3. (OE2) Ind 4
DAI_ B.II /1.2	2 Análise de candidaturas apresentadas ao Portugal 2020 Sistemas de Incentivo às empresas; P. Valorizar, PIT e LAQO	90	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	% de cumprimento do prazo legalmente previsto	92	OP3 (OE1) Ind. 8
DAI_ B.II /1.3	3	75	Proceder ao acompanhamento material, financeiro e contratual da execução dos projetos objeto de apoio (empresas e entidades públicas)	% satisfação das empresas com o desempenho do Instituto	90	OP3. (OE2) Ind 4
DAI_ B.II /1.4	4 Gerir a carteira de crédito do Turismo de Portugal	20	Acompanhar a gestão do crédito designadamente através de planos de redução do incumprimento registado na recuperação de fundos QREN relativamente aos valores de 2019	% de fundos recuperados	10,5	OP3. (OE2) Ind 4

TURISMO DE PORTUGAL

RELATÓRIO DE ATIVIDADES 2020



2020		INDICADORES				
	OBJETIVOS OPERACIONAIS	META	Designação	Fórmula de Cálculo	Resultados	Indicador QUAR 2020
DAI_B.II/1.5	5 Lançamento da ferramenta de gestão e sua integração	5	Desenvolvimento de ferramenta de gestão que proceda à interação com as várias bases de dados do Turismo de Portugal para a análise da situação económica-financeira das empresas, nomeadamente com a inclusão de indicadores relevantes para avaliação do tecido económico do setor e de projetos candidatos às várias linhas geridas pelo Instituto	N.º de indicadores da ET 27 incluídos na ferramenta de gestão	0	OP3. (OE2) Ind 4
DAI_B.II/1.6	6 Dinamização do Programa Valorizar	2	Lançamento de avisos de concurso no âmbito do Programa Valorizar	N.º de avisos abertos	0	OP3. (OE2) Ind 4
DAI_B.II/1.7	7 Dinamização da Linha de Apoio à Qualificação da Oferta 2019/2020	75	Reforço da Linha de Apoio à Qualificação da Oferta 2019/2020 com vista ao incremento do investimento através da celebração de protocolos bancários	% de sucesso que é igual ao N.º de projetos contratados/ n.º de projetos e valor do investimento elegível	65	OP3. (OE2) Ind 4
DAI_B.II/1.8	8 Acompanhamento das participadas - Portugal Ventures, Turismo Fundos e SPGM	20	Acompanhamento das participadas - Portugal Ventures, Turismo Fundos e SPGM	M€ colocados no mercado	59	OP3. (OE2) Ind 4
	9 Lançamento Linha de Tesouraria para as Micro e Pequenas Empresas Turismo COVID19	20000	Lançamento e implementação de uma linha de tesouraria específica para as micro e pequenas empresas do turismo, como forma de garantir fluxo de tesouraria e reduzir o impacto da pandemia COVID-19 na manutenção dos postos de trabalho	Postos de trabalho mantidos	24450	OP3. (OE2) Ind 4
	10 Dinamização do Programa Adaptar (Micro e PME)	90%	Implementação do Programa Adaptar (Micro e PME) dedicado às empresas turísticas, com o objetivo de apoiar as empresas na adaptação dos seus estabelecimentos às novas condições de distanciamento físico no contexto da pandemia de COVID-19	% de sucesso que é igual ao N.º de projetos contratados/ n.º de projetos apresentados	95	OP3. (OE2) Ind 4
	11 Lançamento e implementação do Programa Apoiar	90%	Implementação do Programa Apoiar (contendo 4 linhas de apoio), instrumento de apoio à tesouraria das empresas, que atuem em setores particularmente afetados pelas medidas de confinamento, assegurando e preservando a sua liquidez no mercado e a continuidade da sua atividade económica durante e após o surto pandémico	% de sucesso que é igual ao n.º de projetos pagos/ n.º de projetos contratados	99	OP3. (OE2) Ind 4
B.II.2	2. GESTÃO DE CANDIDATURAS A APOIO FINANCEIRO EM ÁREAS TEMÁTICAS					
DAV_B.II/2.1	1 Análise de candidaturas à Realização de Eventos	40	Analisar e selecionar as candidaturas aos instrumentos de apoio financeiro geridos pelo Turismo de Portugal, I.P., para a realização de eventos (RegFin, FACT e Valorizar)	Nº de Projetos	26	n/a
DAV_B.II/2.2	2 Análise de candidaturas à Realização de Filmagens	20	Analisar e selecionar as candidaturas aos instrumentos de apoio financeiro geridos pelo Turismo de Portugal, I.P., para a realização de filmagens	Prazo de análise (em dias úteis) das candidaturas e submissão de parecer a CD	14	n/a
B.II.3	3. VALORIZAÇÃO DA OFERTA					
DVO_B.II/3.1	1 Valorização da oferta através da estruturação da oferta e coesão territorial	100	Assegurar o apoio técnico aos promotores e às entidades públicas, garantindo o cumprimento da legislação do setor do turismo na perspetiva da valorização da oferta e da simplificação dos procedimentos, em articulação com as entidades regionais de turismo	Nº de reuniões com promotores e ERTs	113	OP1. (OE1) Ind 1

TURISMO DE PORTUGAL

RELATÓRIO DE ATIVIDADES 2020



	2020					
	OBJETIVOS OPERACIONAIS	META	Designação	Fórmula de Cálculo	Resultados	Indicador QUAR 2020
DVO_B.II/3.2	2 Valorização da oferta através da classificação e revisão periódica dos empreendimentos turísticos	250	Efetuar auditorias e deslocações ao local com vista à monitorização, reconversão/classificação e revisão de classificação de empreendimentos	N.º de auditorias e idas ao local	204	OP1. (OE1) Ind. 1
B.II.4	4. CAPTAÇÃO DE INVESTIMENTO					
DAI_B.II/4.1	1 Dinamização da Plataforma Oportunidades de Investimento - invest in tourism	50	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 e alargamento dos parceiros	N.º de oportunidades introduzidas on line	5	OP3. (OE2) Ind 5
DAI_B.II/4.2	2 Promoção de investimento hoteleiro	50	Participação em feiras e eventos especializados na promoção do investimento hoteleiro	N.º Reuniões com investidores	58	OP3. (OE2) Ind 5
DAI_B.II/4.3	3 Dinamização do Programa "Investir no Turismo em Portugal"	4/ 100	Roadshow internacional sobre "Investir no Turismo em Portugal", incluindo temática REVIVE	N.º de workshops realizados/ N.º total de participantes	0	OP3. (OE2) Ind 5
		250	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	Nº de participantes envolvidos	0	OP3. (OE2) Ind 5
		50	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) N.º de reuniões havida no B2B	0	OP3. (OE2) Ind 5
DAI_B.II/4.1	4 Implementação da nova Plataforma Oportunidades de Investimento versão 2.0 - invest in tourism	50	Lançamento do concurso para a realização da nova Plataforma Oportunidades de Investimento - invest in tourism -, montagem e definição do modelo de governação	% de concretização da Plataforma	65	OP3. (OE2) Ind 5
B.II.5	5. FOMENTO À QUALIDADE E PROTEÇÃO AMBIENTAL					
DVO_B.II/5.1	1 Coordenação da Comissão Técnica CT144_Serviços Turísticos para elaboração de Normas, ou outros documentos normativos, e acompanhamento de TC europeus e internacionais (CEN/TC 329 e ISO/TC 228 – Tourism and related services)	3	Organização da reunião plenária nacional da CT-144 para aprovação do Relatório de Atividades/Plano de Atividades e envio ao Instituto Português da Qualidade e participação na reunião plenária internacional da ISO TC 228, bem como nas restantes reuniões internacionais sobre os temas das várias subcomissões	Nº de reuniões realizadas/participadas	3	OP2. (OE2) Ind 2
B.II.6	6. FOMENTO À INOVAÇÃO E EMPREENDEDORISMO					
DGC_B.III/6.1	1 Digital Acceleration Lab	35	Ações de sensibilização para as novas soluções de transformação digital com foco nas pessoas e capacitação para o trabalho colaborativo	N.º de ações de sensibilização desenvolvidas	30	OP4 (OE2) Ind 6
DGC_B.II/6.2	2 Desenvolvimento do FIT - Fostering Innovation in Tourism	10	Desenvolvimento de programas de inovação em turismo ao abrigo da parceria com as Incubadoras e Aceleradoras no território nacional	N.º de programas	16	OP4 (OE2) Ind 6
DGC_B.II/6.3	3 Parcerias com organizações internacionais para a inovação	1	Desenvolvimento de programas de parcerias com organizações internacionais com vista à alavancagem do ecossistema empreendedor	Nº de Programas	1	OP4 (OE2) Ind 6

TURISMO DE PORTUGAL

RELATÓRIO DE ATIVIDADES 2020

2020		INDICADORES				
	OBJETIVOS OPERACIONAIS	META	Designação	Fórmula de Cálculo	Resultados	Indicador QUAR 2020
B.III						
III POTENCIAR O CONHECIMENTO						
1. GESTÃO ESCOLAS TURISMO DE PORTUGAL						
B.III.1						
DFR_B.III/1.1	1 Qualificação de Jovens e Profissionais para o setor	1.070 (nível 4) 1,900 (nível 5)	Desenvolvimento de ações no âmbito da Formação Inicial (Níveis 4 e 5)	N.º Alunos nível IV e V na F. Inicial	Total de Alunos: 2.904 - Nível 5: 1.860 e Nível 4: 1.044	OP5 (OE1) ind 7 ind 9
		4800	Desenvolvimento de ações no âmbito da Formação Contínua	Nº Formandos na F. Contínua	Total de Formandos da Formação Contínua: 79.067	OP6 (OE3) ind 12.
DFR_B.III/1.2	2. Dinamização de Projetos e Atividade da Escola de Hotelaria e Turismo de Viana do Castelo	1	As Escolas na Descoberta dos Caminhos de Santiago - Criar produtos gastronómicos inovadores e sustentáveis em parceria com Centro de Formação Carlos Orosa - Pontevedra	Nº de ementas criadas	Face à situação pandémica vivida a realização da ação foi adiada para 2021.	OP5 (OE1) ind.7; ind.9; OP6(OE3) ind. 12
			1 Lançamento de Projeto-piloto- THE CREATIVE FOOD LAB by EHTVC- laboratório de inovação e criatividade gráfica aplicada a cozinha e pastelaria em Parceria com o ensino superior	Nº de produtos desenvolvidos	O projeto piloto foi reprogramado para 2021.	
DFR_B.III/1.3	3. Dinamização de Projetos e Atividade da Escola de Hotelaria e Turismo do Douro-Lamego	4	Projeto "Descobrir a Identidade Gastronómica do Douro"	N.º de ações	O Projeto está em fase de planeamento e a sua execução prevista para 2021	OP5 (OE1) ind.7; ind.9; 006(OE3) ind. 12
		60	O Projeto "THE EDIBLE AGROFORESTRY"	N.º de participantes	O projeto apenas entrará em fase de execução em abril 2021 com a plantação da árvore.	
DFR_B.III/1.4	4. Dinamização de Projetos e Atividade da Escola de Hotelaria e Turismo do Porto	4 e/ou 40	Formação para a inclusão, integração de pessoas com necessidades especiais	N.º de ações de formação e/ ou n.º de participantes	N.º de ações de formação e/ ou n.º de participantes MAIL	OP5 (OE1) ind.7; ind.9; 006(OE3) ind. 12
		1	Realização de um Summer School	Nº de ações	Face à situação pandémica vivida a realização da ação foi adiada para 2021.	
DFR_B.III/1.5	5. Dinamização de Projetos e Atividade da Escola de Hotelaria e Turismo de Coimbra	4	A million food stories, Região Europeia de Gastronomia, Coimbra 2021	Nº de participantes	Planeamento e organização das ações a realizar em 2021 e 1º semestre 2022	OP5 (OE1) ind.7; ind.9; 006(OE3) ind. 12
		5	Jornadas de Enoturismo - 4 ações de lançamento da 10ª Edição das Jornadas de Enoturismo.	Nº de participantes	Face à situação pandémica vivida a realização da ação foi adiada para 2021.	
DFR_B.III/1.6	6. Dinamização de Projetos e Atividade da Escola de Hotelaria e Turismo do Oeste	10	Escola Embaixadora do Parlamento Europeu	N.º de ações	10 ações	OP5 (OE1) ind.7; ind.9; 006(OE3) ind. 12
		20	POP – Produtos de Origem Portuguesa	N.º de ações	15 ações	
DFR_B.III/1.7	7. Dinamização de Projetos e Atividade da Escola de Hotelaria e Turismo do Estoril	30%	TIA Tourism International Academy	% do projeto realizado	Realização de 1 webinar com a ESHTe e Universidade Nova (10%)	OP5 (OE1) ind.7; ind.9; 006(OE3) ind. 12
		1	Programa SELEÇÃO Gastronomia e Vinhos AHRESP	Nº de auditorias realizadas	Face à situação pandémica vivida a realização da ação foi adiada para 2021.	

TURISMO DE PORTUGAL

RELATÓRIO DE ATIVIDADES 2020

2020		INDICADORES				
	OBJETIVOS OPERACIONAIS	META	Designação	Fórmula de Cálculo	Resultados	Indicador QUAR 2020
DFR_B.III/1.8	8. Dinamização de Projetos e Atividade da Escola de Hotelaria e Turismo de Lisboa	1	Projeto "É um restaurante" em parceria estratégica com a Universidade Nova de Lisboa	N.º de participantes	2ª Edição 24 participantes (75h)	OP5 (OE1) ind.7; ind.9; 006(OE3) ind. 12
DFR_B.III/1.9	9. Dinamização de Projetos e Atividade da Escola de Hotelaria e Turismo de Setúbal	2	International & Summer School Programmes: Programas dirigidos a estrangeiros, para as áreas de Hotelaria e Turismo, nas vertentes de gastronomia, vinhos, cultura e turismo de natureza.	N.º de programas	2 programas realizados 400 participantes	OP5 (OE1) ind.7; ind.9; 006(OE3) ind. 12
		2	Hotel School Academy, Programas dirigidos a dois segmentos: 1) ações de captação de jovens 2) segmento empresarial	N.º de programas	1 ação de captação de jovens 60 participantes	
DFR_B.III/1.10	10. Dinamização de Projetos e Atividade da Escola de Hotelaria e Turismo de Portalegre	1	Além da Tradição - Nova publicação, volume II	N.º de publicações	Ação foi reprogramada para 2021 em versão digital.	OP5 (OE1) ind.7; ind.9; 006(OE3) ind. 12
		3	Formação de profissionais do setor hoteleiro da Estremadura Espanhola (Badajoz)	N.º de ações de formação	Em fase de planeamento transitando a execução para 2021 (Parceria com a Escuela Superior De Hostelería y Agroturismo de Extremadura)	
DFR_B.III/1.11	11. Dinamização de Projetos e Atividade da Escola de Hotelaria e Turismo do Algarve	3	Realização dos seguintes projetos/atividades: Evento Congresso de Gastronomia do Algarve"; Evento "Dia do Turista"; EHTA Cocktail Challenge	N.º de projetos e atividades desenvolvidos	Face à situação pandémica vivida a realização da ação foi adiada para 2021.	OP5 (OE1) ind.7; ind.9; 006(OE3) ind. 12
DFR_B.III/1.12	12. Dinamização de Projetos e Atividade da Escola de Hotelaria e Turismo de Portimão	3	Capacitação dos profissionais de restauração para a gestão do cliente com necessidades especiais (projeto para a inclusão)	N.º de ações	Decorreu o planeamento das ações e prevê-se a realização do projeto em 2021.	OP5 (OE1) ind.7; ind.9; 006(OE3) ind. 12
		300	Comemoração do 50.º aniversário da EHT Portimão	N.º de participantes	Face à situação pandémica a ação não foi realizada.	
DFR_B.III/1.13	13. Dinamização de Projetos e Atividade da Escola de Hotelaria e Turismo de Vila Real de Stº António	5	Inovação Tecnológica na Arte de Maridar (criação de plataforma digital) - desenvolvimento de um modelo de maridagens de vinhos e iguarias do Algarve.	Sessões de prova	Inventário de receitas e vinhos regionais Criação de ontologias de comidas e vinhos do Algarve Sessões de degustação e melhoramento	OP5 (OE1) ind.7; ind.9; 006(OE3) ind. 12
		100	Projeto integrador de interdisciplinaridade "Dia da Dieta Mediterrânica"	N.º de participantes	Planeamento e organização do projeto Livro de Receitas Digital de Dieta Mediterrânica (Tapas e Cocktails)	
DFR_B.III/1.14	14. Realização de Campanha de marketing EHT 2020 (nacional e internacional) e comunicar regionalmente	5%	Captar novos alunos, através de comunicação nacional e regional	% de novos alunos nacionais (Norte, Oeste, Alentejo e Algarve) e internacionais captados	3,3% de novos de alunos nacionais 38,3% de novos de alunos internacionais Crescimento total de 6,3% novos alunos	OP5 (OE1) ind.7; ind.9; 006(OE3) ind. 12
DFR_B.III/1.15	15. Programa de posicionamento das EHT na oferta formativa nacional	3	Promover as Escolas e divulgar a sua oferta através da presença nas Feiras de Educação, Formação e Orientação Educativa (Qualifica; Futurália, outras) e noutros Eventos relacionados com a Educação. Consolidação da Marca EHT	Nº de feiras ou eventos	Face à situação pandémica vivida a realização da ação foi adiada para 2021.	OP5 (OE1) ind.7; ind.9; 006(OE3) ind. 12
DFR_B.III/1.16	16. Concurso Inter Escolas	1	Promover o concurso de profissões do setor do turismo para as escolas	Nº de concursos realizados	Foram realizados 12 concursos, mais 1 que em 2019	OP5 (OE1) ind.7; ind.9; 006(OE3) ind. 12

TURISMO DE PORTUGAL

RELATÓRIO DE ATIVIDADES 2020

2020		INDICADORES				
	OBJETIVOS OPERACIONAIS	META	Designação	Fórmula de Cálculo	Resultados	Indicador QUAR 2020
DFR_B.III/1.17	17. Dinamização do Projeto HOSCO	2000	Desenvolvimento de uma plataforma de contactos de alunos e ex aluno das EHT	Nº de contactos inseridos	2.536 contactos inseridos	OP5 (OE1) ind.7; ind.9; 006(OE3) ind. 12
DFR_B.III/1.18	18. Dinamização do Programa Open-Day nas EHT	12	Desenvolvimento junto das EHT de dias abertos aos stakeholders e comunidade académica	Nº de eventos desenvolvidos	Realização do Open-Day online com diversas iniciativas nas 12 escolas	OP5 (OE1) ind.7; ind.9; 006(OE3) ind. 12
DFR_B.III/1.19	19. Plataforma de Gestão Escolar	1	Incremento do Portal das Escolas e desenvolvimento de uma App e aquisição de software de gestão de formação inicial e contínua	N.º de utilizadores	Academia Digital: 24.493 Portal: 8.679	OP5 (OE1) ind.7; ind.9; 006(OE3) ind. 12
DFR_B.III/1.20	20. Intervenções físicas nas escolas ou hotéis/escola	3	Manutenção ou adequação da infraestrutura ao nível da engenharia civil e reparação/aquisição de equipamentos e utensilagem. Criação de Laboratórios Experimentais	Intervenções realizadas	7 intervenções em 7 diferentes escolas	OP5 (OE1) ind.7; ind.9; 006(OE3) ind. 12
DFR_B.III/1.21	21. Aquisições para as escolas de equipamento informática para as escolas	12	Aquisição de hardware e software. Contratos centralizados de aquisição de bens e serviços, assim como welcome kit para alunos	Nº escolas equipadas	6 softwares instalados em 12 escolas	OP5 (OE1) ind.7; ind.9; 006(OE3) ind. 12
B.III.2	2 INOVAÇÃO E DESENVOLVIMENTO CURRICULAR NAS ESCOLAS DO TURISMO DE PORTUGAL					
DFR_B.III/2.1	1. Cursos de Especialização Tecnológica (Nível 5)	5	Instrução de Pedidos de Autorização e Funcionamento de 6 Cursos de Especialização Tecnológica e revisão do CET em Turismo Cultural e Património.	Nº de cursos	5 Processos Instruídos e referenciais inseridos no Catálogo Nacional de Qualificações	OP5 (OE1) ind.7; ind.9; 006(OE3) ind. 12
DFR_B.III/2.2	2. Cursos de Dupla Certificação (Nível 4)	10	Monitorização do projeto de revisão curricular através da criação da comunidade de aprendizagem virtual e capacitação das equipas	Nº de ações	Realizadas reuniões com os 10 Mentores do Projeto Pedagógico e identificado o projeto educativo	OP5 (OE1) ind.7; ind.9; 006(OE3) ind. 12
DFR_B.III/2.3	3. Criação de Cursos de Formação Técnica Especializada	20	Conceção e desenvolvimento de cursos de curta duração nas áreas da Saúde e Bem-Estar; Serviço de Restaurante; Turismo de Luxo	Nº de alunos inscritos (ano 1)	Curso Executivo de Saude e Bem-Estar criado e implementado com 32 participantes. Conceção do projeto de formação Turismo de Luxo: realização 2 reuniões focus-group 15 agentes do setor. <i>Conceção de Curso Avançado de</i>	O05 (OE1) ind 9
DFR_B.III/2.4	4. Criar uma academia de formação para cruzeiros	20	Desenvolver projeto de formação nas áreas de suporte à atividade de cruzeiros	Nº de alunos inscritos (ano 1)	Face à situação pandémica vivida o projeto foi adiado	OP5 (OE1) ind.7; ind.9; 006(OE3) ind. 12
DFR_B.III/2.5	5. Projetos de desenvolvimento de competências pessoais, sociais e de gestão de carreira	4	Desenvolver projetos junto dos alunos dos cursos de Nível 4 e 5; Monitorizar o Serviço talent Sopt/Oficina do Talento das Escolas	Nº de Escolas abrangidas pelo programa	Projeto Talent Spot implementado em 12 escolas, envolvendo cerca de 70% dos alunos. Projeto Torna-te desenvolvido em 3 escolas envolvendo 184 alunos	OP5 (OE1) ind.7
DFR_B.III/2.6	6. Tourism E-Learning e micro-training	1	Criar e desenvolver a formação em modo e-learning e criar plataforma de aprendizagem subliminar através de mensagens	Nº de cursos criados	337 Cursos 860 Ações 80.533 Participantes	OP5 (OE1) ind 9

TURISMO DE PORTUGAL

RELATÓRIO DE ATIVIDADES 2020



2020		INDICADORES				
	OBJETIVOS OPERACIONAIS	META	Designação	Fórmula de Cálculo	Resultados	Indicador QUAR 2020
DFR_B.III/2.7	7. Programa de distinção de mérito e excelência	12	Incentivo à meritocracia através da atribuição de Prémios/Bolsas aos alunos da rede escolar (excelência, académico, cooperação e empreendedorismo)	Nº de bolsas atribuídas	72 Prémios/Bolsas a alunos	OP5 (OE1) ind.7
DFR_B.III/2.8	8. Programa "Nós sabemos de Turismo"	1	Retoma da linha editorial de manuais técnicos para a rede escolar, criação de uma revista científica e aquisição de espólio literário. Planificar e criar recursos didáticos	Nº de publicações criadas	Retomada a linha editorial concluído um manual a editar em 2021.	OP5 (OE1) ind.7; ind.9
DFR_B.III/2.9	9. Tourism Traing Talent e Tourism Creative Factory	1	Tourism Creative Factory 2: 4ª Edição do projecto e registo da marca TTT	número de edições	Face à situação pandémica a ação não foi realizada. Foi registada a marca TCF	OP5 (OE1) ind.9
DFR_B.III/2.10	10. Promoção da Empregabilidade e captação de Talento	12	Realização de Fóruns Estágios e Carreiras; TTL Tomorrow Tourism Leaders; Feira de Empregabilidade no Turismo e Jornadas de Empreendedorismo	Nº iniciativas anuais	8 iniciativas	OP5 (OE1) ind.7; ind.9; 006(OE3) ind. 12
B.III.3	3 CAPTAÇÃO E FORMAÇÃO DE PROFISSIONAIS PARA O TURISMO					
DFR_B.III/3.1	1. Programa de Formação Contínua para Profissionais do Turismo	3500	Desenvolver cursos de formação executiva, formação à medida e workshops para profissionais e outros agentes	N.º de participantes	Realização de 168 ações de formação executiva certificada e 7.624 participantes	O05 (OE1) ind.9
DFR_B.III/3.2	2. Campanha de valorização das Profissões "O Turismo Precisa de TI"	5	Campanha de valorização das Profissões "O Turismo Precisa de TI" e participação em programa televisivo	Nº profissões abrangidas	Face à situação pandémica a ação não foi realizada.	O05 (OE1) ind.7; ind.9; 006(OE3) ind. 12
DFR_B.III/3.3	3. Programas de captação de jovens para o Turismo	3	Programas "12 Horas de Turismo"; "24 Horas de Turismo"; Olimpíadas do Turismo; Concurso "Tourism Best Idea" e "Academia do Turismo"	N.º de edições	Face à situação pandémica as ações não foram realizadas.	O05 (OE1) ind.7; ind.9; 006(OE3) ind. 12
DFR_B.III/3.4	4. Formação para Desempregados "Faz check-in no Turismo"	70	Desenvolver cursos nas áreas do Alojamento e Restauração e Bebidas, para de públicos com formação superior em situação de desemprego	N.º de participantes	4 ações 72 participantes	O05 (OE1) ind.7; ind.9; 006(OE3) ind. 12
DFR_B.III/3.5	5. Programas de Formação em Turismo para Refugiados e Migrantes e públicos com necessidades especiais	4	Programa REFUTUR (Restauração e Alojamento) em parceria com o Alto Comissariado para as Migrações e Turismo para Todos	N.º de participantes	Realizada uma ação com 18 participantes	O05 (OE1) ind.7; ind.9; 006(OE3) ind. 12
DFR_B.III/3.6	6. Projeto Gastronomia e Vinhos	60%	Cursos de formação certificada WineSet	% dos cursos das escolas com modelo/aulas sobre gastronomia e vinhos	60% dos cursos de formação ministrados na rede de escolas	O05 (OE1) ind.7; ind.9; 006(OE3) ind. 12

TURISMO DE PORTUGAL

RELATÓRIO DE ATIVIDADES 2020



2020		INDICADORES				
	OBJETIVOS OPERACIONAIS	META	Designação	Fórmula de Cálculo	Resultados	Indicador QUAR 2020
B.III.4	4. CAPACITAÇÃO DE FORMADORES					
DFR_B.III/4.1	1. Programa Nacional de Formação de Formadores para o Turismo	5 ações de formação (1por região NUT)	Realização de ações de Formação técnica e/ou pedagógica para formadores da rede de escolas do TP e de outras entidades (parceria RIPTUR + IIEFP+ANESPO)	N.º de ações de formação	Projeto adiado	O05 (OE1) ind. 9
DFR_B.III/4.2	2. Formação de Formadores e Tutores de Estágio	8	Realização de ações de Formação Técnica e Pedagógica para formadores das EHT: Master-Classes (formação entre pares) e tutores de estágio das empresas	N.º de ações de formação	Foram realizadas 4 Master Classes entre pares para Formadores envolvendo 300 participantes. No âmbito da formação remota/online,	O05 (OE1) ind. 9
DFR_B.III/4.3	3. Academia de Formadores	1	Melhorar as competências técnicas e pedagógicas dos formadores e outros agentes, através da realização de um evento	N.º de eventos realizados	Projeto adiado devido ao confinamento	O05 (OE1) ind. 9
DFR_B.II/4.4	4. Programa Hospitality Induction para Formadores	6 formadores por escola	Realizar visitas técnicas a novos conceitos de hotelaria e restauração	N.º de formadores participantes	Projeto adiado devido ao confinamento	O05 (OE1) ind. 9
DFR_B.III/4.5	5. Programa de Mobilidade de Colaboradores (DFR e EHT's)	20	Promover o intercâmbio de experiências e melhoria de competências, bem como a Collaborative Creation Experience, em parceria com os departamento de RH e a Rebundance	N.º de técnicos e dirigentes da rede escolar e da DFR envolvidos	Projeto adiado devido ao confinamento	O05 (OE1) ind. 9
B.III.5	5. QUALIDADE E CERTIFICAÇÃO DA FORMAÇÃO					
DFR_B.III/5.1	1. Implementação de Sistemas de Garantia da Qualidade da Formação	1	Desenvolver o Sistema EQAVET na rede escolar; atribuir Selos de Qualidade a entidades formadoras de turismo	N.º de escolas com selo de qualidade EQAVET	Projeto adiado	O05 (OE1) ind.7; ind.9; 006(OE3) ind. 12
DFR_B.III/5.2	2. Desenvolver Programas para a elevação da escolaridade dos Adultos	400	Criar um Centro Qualifica na escola de Coimbra	N.º de pessoas inscritas	O nº de inscritos situou-se em 21, em virtude do atraso no arranque do Centro Qualifica	O05 (OE1) ind. 9
DFR_B.II/5.3	3. Certificar Profissões Regulamentadas e Reconhecimento de Cursos	20	Gerir o processo de Certificação da Profissão de Pagador de Banca de Casinos, através do reconhecimento de cursos e emissão de certificados profissionais. Atribuir Selos de qualidade da formação em turismo	Nº de certificados profissionais	Emissão de 34 Certificados Profissionais de Banca de Casinos	O05 (OE1) ind. 9
DFR_B.III/5.4	4. Realizar Auditorias Técnico-pedagógicas às escolas da rede	6	Realizar visitas de acompanhamento técnico-pedagógico	Nº de escolas abrangidas	Auditorias realizadas a 5 escolas da rede escolar + reuniões de acompanhamento às 12 escolas	O05 (OE1) ind.7; ind.9; 006(OE3) ind. 12
DFR_B.III/5.5	5. Programa seleção gastronomia e vinhos	200	Realizar auditorias de segurança alimentar, gastronómica e de serviço em restaurantes associados da ARESP	Nº de restaurantes certificados	Face à situação pandémica vivida a realização da ação foi adiada para 2021.	O05 (OE1) ind.7; ind.9; 006(OE3) ind. 12
DFR_B.III/5.6	6. Certificação OMT para a rede escolar	3	Obter a certificação pela OMT de cursos das escolas do Turismo de Portugal	N.º de cursos	3 cursos certificados pela OMT em 12 escolas	O05 (OE1) ind.7; ind.9; 006(OE3) ind. 12

TURISMO DE PORTUGAL

RELATÓRIO DE ATIVIDADES 2020



2020		INDICADORES				
	OBJETIVOS OPERACIONAIS	META	Designação	Fórmula de Cálculo	Resultados	Indicador QUAR 2020
B.III.6	6	INTERNACIONALIZAÇÃO DA FORMAÇÃO				
DFR_B.III/6.1	1. Estágios Internacionais e intercâmbios	100	Promover estágios internacionais através do Erasmus + Programa Estagios internacionais Turismo de Portugal e realizar intercâmbios de alunos e formadores	N.º de alunos em estágio	Face à situação pandémica vivida a realização dos estágios foi adiada para 2021. Mesmo assim ainda se realizaram 12 estágios na Índia.	O05 (OE1) ind.7; ind.9; 006(OE3) ind. 12
DFR_B.III/6.2	2. Relação com Associações Europeias EURHODIP e AEHT	4	1. Cotação 2. Participação em eventos internacionais	N.º de participações	Participámos em 2 ações realizadas on-line devido à pandemia com a participação de 6 escolas e 15 alunos	O05 (OE1) ind.7; 006(OE3) ind. 12
		2	Realizar programas de Verão para alunos estrangeiros	N.º de programas	Foi realizado 1 programa com 2 ações	O05 (OE1) ind.7; ind.9; 006(OE3) ind. 12
	3. Study Tourism in Portugal					
DFR_B.III/6.4		2	Estruturar programas de formação "Taylor made" "Welcome e-book"	N.º de programas	Face à situação pandémica vivida os programas previstos foram suspensos.	O05 (OE1) ind.7; ind.9; 006(OE3) ind. 12
DFR_B.III/6.5	4. Presença em Feiras Internacionais	4	Divulgar a oferta formativa em feiras a ocorrer nos principais mercados alvo de captação de alunos	% de aumento de candidaturas internacionais	833% de aumento de candidaturas internacionais (88 em 2019/2020 e 821 em 2020/2021)	O05 (OE1) ind.9; 006(OE3) ind. 12
B.III.7	7	BUSINESS INTELLIGENCE E ANÁLISE DE MERCADOS				
DGC_B.III/7.1	1 Operações estatísticas	9	Realização de Inquérito Boas Práticas Ambientais; Sondagem aos Estabelecimentos Hoteleiros, Ald. E Apartamentos; Inquérito aos Campos de Golfe; Inquérito aos Preços;	Nº de inquéritos	4	O09 (OE3) ind 19
DGC_B.III/7.2	2 Produção de Informação Estatística	24	Turismo em números; População empregada; Alojamento Local em Portugal; Anuário das Estatísticas do Turismo; Termas em Portugal; European Tourism – Trends & Prospects Quarterly Report (ETC); Turismo no Espaço Rural e Turismo de Habitação em Portugal; Procura Turística e Operação Aérea; Balanço do Ano Turístico; Consumo Turístico representa 15,4% do PIB em 2019 Conta Satélite do turismo 2019; Perfil de Consumo dos Mercados (SIBS) Semanal e Mensal; Impacto do COVID-19 no turismo em Portugal; Inquérito à Utilização de Tecnologias da Informação e da Comunicação nas Empresas; Inquérito Rápido e Excepcional às Empresas; Monitoring Sentiment for Domestic and Intra-European Travel (ETC); Perfil de consumo de turistas oriundos do golfo Pérsico; Escandinávia - Covid -Turismo; Rebuilding tourism for the future; COVID-19 policy responses and recovery; COVID-19 - Impacts estimates	Nº de relatórios	42	O09 (OE3) ind 19
DGC_B.III/7.3	3 Aquisição de dados de performance do setor	10	Desenvolver parcerias com vista à recolha e aquisição de informação sobre mercados turísticos, tendências, sub-setores, mobilidade e apoios à economia (FORWARDKEYS; PHOCUSWRIGHT; STATISTA; SIBS; INFORMADB; NOS; SKIFT; GLOBALDATA; BANCO DE FOMENTO PORTUGUÊS; ANA AEROPORTOS; TRANSPARENT)	N.º de fontes de dados	11	O09 (OE3) ind 19

TURISMO DE PORTUGAL

RELATÓRIO DE ATIVIDADES 2020



2020		INDICADORES				
	OBJETIVOS OPERACIONAIS	META	Designação	Fórmula de Cálculo	Resultados	Indicador QUAR 2020
DGC_B.III/7.4	4 Lançamento da ferramenta de gestão e sua integração	1	Desenvolvimento de ferramenta de gestão que proceda à interação com as várias bases de dados do Turismo de Portugal para a análise da situação económica-financeira das empresas, nomeadamente com a inclusão de indicadores relevantes para avaliação do tecido económico do setor e de projetos candidatos às várias linhas geridas pelo Instituto	Nº de indicadores da ET 27 incluídos na ferramenta de gestão	1	009 (OE3) ind 19
DGC_B.III/7.5	5 Informação sobre Mercados estratégicos para o Turismo em Portugal	25	Produção de fichas e Dossiers de Mercado (25 mercados); Estudos de mercado para mercados estratégicos)	Nº de documentos produzidos	35	009 (OE3) ind 19
DGC_B.III/7.6	6 Realização de estudos de mercado para mercados estratégicos para Portugal	12	Análise de dados sobre o comportamento do consumidor durante a pandemia do coronavírus e a mudança comportamental que se poderá refletir no consumo de produtos e serviços destes mercados. (Austrália, China, Índia, Alemanha, tália, RU, Brasil, EUA)	Nº de mercados contemplados	8	009 (OE3) ind 19
DGC_B.III/7.7	7 Estudo de satisfação dos turistas	1	Desenvolvimento de estudo de monitorização do impacto da atividade turística no nível de satisfação do turista	N.º de estudos	0	009 (OE3) ind 19
DGC_B.III/7.8	8 Avaliação da Sustentabilidade	40	Avaliar a sustentabilidade no setor do Turismo e no Turismo de Portugal através de Indicadores Sustentabilidade	Nº de indicadores	40	009 (OE3) ind 19
		12	Dinamização do Travel BI Sustentabilidade	Nº de novas notícias	2	009 (OE3) ind 19
		1	Monitorização da Pressão Turística (Principais cidades europeias)	Publicação do relatório	1	009 (OE3) ind 19
		1	Relatório de Sustentabilidade	Elaboração do relatório	1	009 (OE3) ind 19
B.III.8	8 PARCERIAS PARA O CONHECIMENTO					
DGC_B.III/8.1	1 Apoio a congressos e eventos associativos	6	Apoio as iniciativas (congressos, eventos associativos) com vista à capacitação em contínuo dos empresários e gestores para liderar o turismo do futuro.	N.º de iniciativas apoiadas	1	006 (OE3) na generalidade
DGC_B.III/8.2	2 Apoio outros projetos (inclui encargos transitados) na área do conhecimento	15	Apoio a projetos que visam a operacionalização da estratégia setorial de turismo com o objetivo de difundir o conhecimento junto do tecido empresarial	N.º de projetos apoiados	0	006 (OE3) na generalidade
DGC_B.III/8.3	3 Criação de uma rede de observatórios regionais de Turismo Sustentável	5	Criação de observatórios regionais de sustentabilidade integrados na rede de observatórios da OMT – UNWTO Network of Observatories (INSTO) em todas as regiões de Portugal.	Nº de observatórios em funcionamento	3	002 (OE2) na generalidade
DGC_B.III/8.4	4 PANORAMED no âmbito do INTERREG MED - Participação do Turismo de Portugal	3	Representação do Turismo de Portugal (representação por perito), no projeto de Governança para o Mediterraneo - PANORAMED - no âmbito do InterredMED. Colaboração na elaboração de termos de referência e outros documentos de política pública europeia	N.º de reuniões de acompanhamento de projetos	3	006 (OE3) na generalidade
DGC_B.III/8.5	5 Monitorização da Competitividade do Turismo (ranking WEF)	?	Elaboração de documentos de suporte e informativos para os organismo	Nº de documentos elaborados	0	006 (OE3) na generalidade

TURISMO DE PORTUGAL

RELATÓRIO DE ATIVIDADES 2020



2020		INDICADORES				
	OBJETIVOS OPERACIONAIS	META	Designação	Fórmula de Cálculo	Resultados	Indicador QUAR 2020
B.III.9	9 SISTEMAS INTERNOS DE GESTÃO DO CONHECIMENTO e FUNCIONAMENTO					
DGC_B.III/9.1	1 TravelBI	1	Desenvolvimento da nova plataforma de gestão do conhecimento do Turismo de Portugal (TravelBI 4.0)	N.º de projetos implementados	Projeto adiado	
		1	Desenvolvimento de uma plataforma colaborativa@ TravelBI (DataLake)	Nº de Plataformas concebidas	Projeto adiado	O09 (OE3) ind 19
		5	Gestão do TravelBI e das redes sociais associadas ao mesmo	% de aumento de visualizações	+42%	
DGC_B.III/9.2	2 Sistema de Business Intelligence	10	Desenvolvimento de novos relatórios analíticos em plataforma de Business Intelligence (POWERBI)	N.º de dashboards em funcionamento	29	O09 (OE3) ind 19
		1	Aquisição de novos sistemas de BI (QLIKSENSE) e migração do sistema antigo	Nº de novas fontes de informação	14	O09 (OE3) ind 19
DFR_B.III/9.4	4 SIGTUR_SISTEMA DE INFORMAÇÃO GEOGRÁFICA	3	Assegurar o funcionamento do Sistema de Informação Geográfica do Turismo de Portugal na Web com a criação de novas aplicações satélite consoante os temas a disponibilizar e criação de novas formas de disponibilização de informação estatística.	N.º de novas aplicações	3	O09 (OE3) ind 19
DFR_B.III/9.5	5 Criação de Comissão Nacional	2	Implementar a CN prevista no DL 110/2019 de 14 de Agosto	N.º de reuniões	Face à situação pandémica vivida a realização da ação foi adiada para 2021.	O05 (OE1) ind.7; ind.9; 006(OE3) ind. 12
DFR_B.III/9.6	6 Realização de Estudos de empregabilidade	50%	Estudo do impacto (1 mês), de inserção profissional (6 meses) e percurso profissional (18 meses)	Taxa de resposta	Taxa de resposta 74%	O05 (OE1) ind.7; ind.9; 006(OE3) ind. 12
DFR_B.III/9.7	7 Participação no SANQ - Sistema de Antecipação de Necessidades de Qualificação	3	Contribuir para a identificação de necessidades de qualificações no setor do turismo e áreas prioritárias de cariz nacional e regional, através da participação no processo como membro da rede nacional e regional	N.º de regiões abrangidas	NUT III - Algarve Reunião com a CIM Algarve	O05 (OE1) ind.7; ind.9; 006(OE3) ind. 12
DFR_B.III/9.8	8 Perfil do Aluno do Turismo de Portugal	1	Desenvolver um estudo sobre o perfil dos candidatos que concorrem às Escolas	N.º de estudos realizados	Um Estudo realizado	O05 (OE1) ind.7; ind.9; 006(OE3) ind. 12
DFR_B.III/9.9	9 Competências digitais em Turismo	1	Desenvolvimento de um estudo sobre as competências digitais dos profissionais de turismo em colaboração com a OCDE	Nº de eventos desenvolvidos	Desenvolvimento do Questionário [OCDE] SUPPORTING THE TOURISM WORKFORCE IN PORTUGAL FOR THE DIGITAL FUTURE	O05 (OE1) ind.7; ind.9; 006(OE3) ind. 12
B.III.10	10 GESTÃO DO CLIENTE					
DGC_B.III/10.1	1 Projeto CRM Customer Relationship Management	1	Implementação de sistema Customer Relationship Management	N.º sistemas implementados	1	O011 (OE3) ind 23

TURISMO DE PORTUGAL

RELATÓRIO DE ATIVIDADES 2020



2020		INDICADORES				
	OBJETIVOS OPERACIONAIS	META	Designação	Fórmula de Cálculo	Resultados	Indicador QUAR 2020
DGC_B.III/10.2	2 Sistema Avaliação Qualidade Serviços Cliente	1	Desenvolvimento projeto de inovação no âmbito da avaliação de satisfação do cliente	N.º de sistemas implementados	1	OO11 (OE3) ind.23
B.III.11	11 CAPACITAÇÃO EMPRESARIAL E PUBLICA					
DAI_B.III/11.1	1 Promoção da análise e autoavaliação sobre a situação económica-financeira pelas empresas ligadas ao Turismo	50	Desenvolver ferramenta de auto-diagnóstico da situação económica-financeira das empresas do Turismo	N.º de empresas com autodiagnóstico realizado	0	OO3. (OE2) Ind. 4
DFR_B.III/11.2	2. Programa "BEST – Business Education for Smart Tourism"	25	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	N.º de ações de formação realizadas	256 ações realizadas do Programa BEST e BEST Online, envolvendo 25.340 participantes	OO5 (OE1) ind.9
DAI_B.III/11.3	3 Disseminação de conhecimento junto do tecido empresarial	5	Realização de um "Roadshow " para divulgação dos apoios financeiros disponíveis para as empresas, em parceria com as ERT	N.º de ações realizadas	12	OO3. (OE2) Ind. 5
DFR_B.III/11.4	4. Programa Capacitar as Empresas	1000	Desenvolver programas de apaviação das empresas em produtos emergentes: Golfe, "Herança Judaica; Cycling & Walking, BEST, Plano NFF, Programa ALA+T	N.º de profissionais formados	73.560 participantes em 737 ações de formação online (inclui Programas Clean & Safe; BEST; UPGRADE e Formação Executiva Certificada)	OO5 (OE1) ind.9
B.IV	IV GERAR REDES E CONECTIVIDADE					
B.IV.1	1. TRADE MARKETING					
DAV_B.IV/1.1	1 Gestão do Programa VIP.pt	24	Desenvolvimento de Campanhas de marketing conjuntas com Companhias Aéreas e Operadores Turísticos para aumentar a conectividade com Portugal através da sustentabilidade das operações existentes e captação de novas operações	N.º de campanhas e projetos	43	OO7 (OE1) ind.13
		60		N.º de rotas e operações	94	
DAV_B.IV/1.2	2 Ações trade marketing nos mercados - Ação conjunta com CIA's e TO's	20	Reforçar a relação com as empresas internacionais e potenciar negócios com as empresas portuguesas	N.º de projetos	26	OO7 (OE1) ind.13
		60		N.º de empresas envolvidas	N/A	
B.IV.2	2. PROMOÇÃO DO «TURISMO PARA TODOS»					
DAV_B.IV/2.1	1 Iniciativas "Turismo para Todos"	20	Produção e disseminação de conteúdos relacionados com "Turismo para Todos" que inclua diferentes mercados e segmentos, com vista a construir uma percepção de país associado a turismo inclusivo, nas várias vertentes	N.º de conteúdos produzidos/disseminados	24	n/a

TURISMO DE PORTUGAL

RELATÓRIO DE ATIVIDADES 2020

2020		INDICADORES				
	OBJETIVOS OPERACIONAIS	META	Designação	Fórmula de Cálculo	Resultados	Indicador QUAR 2020
B.IV.3	3. CLUSTER TURISMO					
DGC_B.IV/3.1	1. Promoção da interação com entidades associativas no âmbito da inovação em turismo	1	Celebração de protocolo com o NEST - Centro de Inovação e Turismo com vista à potenciação da disseminação de I&R em Turismo	N.º de protocolos aprovados	1	OO6 (OE3) na generalidade
DGC_B.IV/3.2	2. Potenciação da Interclusterização	1	Celebração de protocolo com a Portugal Clusters - Associação de Cluster - com vista a participação em ações transversais de interclusterização	N.º de protocolos aprovados	0	OO6 (OE3) na generalidade
DGC_B.IV/3.3	3. Dinamização e monitorização de projetos estruturantes do Cluster nas NUT II Norte, Centro e Alentejo	1	Desenvolvimento de conteúdo de inquérito <i>on line</i> para monitorização dos projetos identificados como estruturantes	N.º de inquéritos desenvolvidos	0	OO6 (OE3) na generalidade
DGC_B.IV/3.4	4. Programas de capacitação para a inovação e internacionalização	5	Elaboração de 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 desclocação a estudos de casos internacionais no desenvolvimento de Clusters Temáticos de Turismo	N.º de Ações	0	OO6 (OE3) na generalidade
B.IV.4	4. COOPERAÇÃO TRANSFRONTEIRIÇA E TRANSNACIONAL					
DIntern_B.IV/4.1	1 PECTUR_ Cooperação em Turismo	3	Cooperação com os Países da CPLP em matérias de Turismo, nomeadamente capacitação em Marketing Digital e Internacionalização do REVIVE	N.º de ações de capacitação	3	OO6 (OE3) Ind 11
B.IV.5	5. DINAMIZAÇÃO DE REDES COLABORATIVAS					
DAV B.IV/5.1	1 Plano de dinamização de marketing territorial nos projetos das Redes Colaborativas	4	Elaborar um plano de dinamização de marketing territorial nos projetos das Redes Colaborativas, tendo em vista o aumento da notoriedade da oferta das redes colaborativas, e o aumento da atratividade para a distribuição	N.º de ações realizadas	3	OO6 (OE3) Ind.10
V	V PROJETA PORTUGAL					
B.V.1	1. COMUNICAÇÃO E PLANOS DE MARKETING					
DAV B.V/1.1	1 Criação e produção de conteúdos. Inclui os conteúdos destinados às campanhas de publicidade, produção de filmes, material promocional, ativações de marca em eventos, distribuição de material promocional, entre outros	600	Criar e produzir conteúdos, incluindo os conteúdos destinados às campanhas de publicidade, produção de filmes, material promocional, ativações de marca em eventos, distribuição de material promocional, entre outros	N.º de conteúdos de suporte às campanhas de publicidade e de ações de comunicação e ativação de marca produzidos	3	OO7 (OE1) ind. 15
		10		N.º de prémios de criatividade	690	
DAV B.V/1.2	2 Ações de relações públicas com a imprensa internacional	50.000	Realizar 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.	N.º de artigos e peças jornalísticas publicados na media internacional	N/A	OO7 (OE1) ind. 15

TURISMO DE PORTUGAL

RELATÓRIO DE ATIVIDADES 2020



2020		INDICADORES				
	OBJETIVOS OPERACIONAIS	META	Designação	Fórmula de Cálculo	Resultados	Indicador QUAR 2020
DAV B.V/1.3	3 Apoio a eventos com relevância para a promoção do destino Portugal	20.000	Apoiar eventos com relevância para a promoção do destino Portugal, designadamente, os eventos de diferentes campeonatos da WSL, Portugal Master de Golf, entre outros.	N.º de artigos e peças jornalísticas publicados na media internacional	N/A	n/a
DAV B.V/1.4	4 Planos de comunicação e marketing a realizar nos mercados externos	5	Operacionalizar Planos de comunicação e marketing nos mercados externos, designadamente através da realização do Portugal 360º no Brasil e outras iniciativas equivalentes noutros mercados, visando reforçar a notoriedade e a reputação do destino turístico, e proporcionar cross selling entre diferentes setores económicos	N.º de planos em mercados externos	1	007 (OE1) ind. 15
DAV B.V/1.5	5 Dinamização do Programa de Ação para o Enoturismo	5	Implementação do plano de marketing.	N.º de ações implementadas	8	007 (OE1) ind. 14
B.V/2	2. MARKETING DIGITAL					
DAV B.V/2.1	1 Campanha internacional de publicidade	60 milhões 100	Vários KPI's de atração e de conversão do destino Portugal, designadamente impacto das campanhas e das propriedades das plataformas digitais	Média mensal de pessoas impactadas N.º de países impactados	36.5 milhões	007 (OE1) ind. 15
DAV B.V/2.2	2 Gestão do Portal e redes sociais visitportugal	10 Milhões	Gestão do portal e redes sociais visitportugal e acompanhamento do ecossistema digital dirigido ao consumidor .	Média mensal de pessoas	51 Milhões	007 (OE1) ind. 15
DAV B.V/2.3	3 Otimização do ecossistema do visitportugal através da implementação de serviços de gestão tecnológica , designadamente CDN, SEO, Dashboard de campanhas, servidores, software e outras funcionalidades	2%	Melhoria da otimização do ecossistema visitportugal: i) Assegurar a acessibilidade e a disponibilidade das plataformas aos consumidores; ii) Eficiência e eficácia dos sistemas e das campanhas; iii) Melhorar planeamento estratégico e reporting das campanhas	% de otimização do tempo de disponibilização de conteúdos por mercado (download time)	23%	007 (OE1) ind. 15
DAV B.V/2.4	4 Implementação do projeto de criação do novo visitportugal	Conclusão da Fase1 e início da fase 2	Atualização e melhoria da experiência digital do consumidor e das componentes do portal visitportugal, incluindo a agregação das diferentes plataformas do ecossistema digital dirigido ao consumidor.	Grau de execução	100%	007 (OE1) ind. 15
B.V/3	3. PROMOÇÃO REGIONAL E NEGÓCIOS					
DAV B.V/3.1	1 Gestão e acompanhamento dos Planos de Promoção Regional realizados pelas 7 ARPT's no âmbito do protocolo de contratualização da promoção externa	8 1000	Gestão e acompanhamento dos Planos de Promoção Regional realizados pelas 7 ARPT's, visando: i) Reforço da notoriedade e reputação dos 7 destinos regionais; ii) Aumentar a geração de negócio para as empresas de cada uma das regiões	Nº de Planos geridos N.º de empresas envolvidas	10	007 (OE1) ind. 14
DAV B.V/3.2	2 Organização de feiras / workshops para internacionalização de Portugal enquanto destino turístico	13 600	Assegurar a presença em feiras internacionais, incluindo feiras generalistas e temáticas, designadamente de M&I e de turismo de luxo, bem como a organização de workshops nos mercados externos, tendo em vista i) Reforço da notoriedade e reputação do destino turístico; ii) Aumentar a geração de negocio para as empresas portuguesas	Nº de feiras e workshops Nº de empresas envolvidas	10 (3 Feiras físicas+ 4 virtuais + 3 WS virtuais)	007 (OE1) ind. 14

TURISMO DE PORTUGAL

RELATÓRIO DE ATIVIDADES 2020



2020		INDICADORES				
	OBJETIVOS OPERACIONAIS	META	Designação	Fórmula de Cálculo	Resultados	Indicador QUAR 2020
DAV B.V/3.3	3 Organização de Fam trips.	40 120	Organização de visitas de familiarização sobre o destino Portugal dirigidas a operadores turísticos	N.º de fam trips N.º de empresas envolvidas	3	007 (OE1) ind. 14
DAV B.V/3.4	4 Desenvolvimento de ações promocionais destinadas ao turismo interno	1.000.000	Estimular os portugueses ao consumo da oferta turística nacional.	N.º de pessoas impactadas pelas campanhas	5 200 000	007 (OE1) ind. 15
B.V.4	4. PROGRAMA M&I					
DAV B.V/4.1	1 Gestão dos Programas de Apoio à Captação de Congressos e Eventos Corporativos e Associativos (Programa M&I Portugal e Programa M&I Interior +)	10%	Aumentar o número de congressos e eventos corporativos no país e em particular nas regiões com menos volume	% de incremento de dormidas geradas	13	007 (OE1) ind. 14
DAV B.V/4.2	2 Ações de capacitação e familiarização com o destino	20	Participação em eventos B2B e organização de Fam trips.	N.º de fam trips e de eventos B2B	n/a	007 (OE1) ind. 14
DAV B.V/4.3	3 Plataforma MeetingsinPortugal	50%	Melhorar a plataforma MeetingsinPortugal com novos conteúdos e funcionalidades	% de incremento do N.º de conteúdos	60	007 (OE1) ind. 14
B.V.5	5. AFIRMAÇÃO DE PORTUGAL NAS ORGANIZAÇÕES, FORA E RANKINGS INTERNACIONAIS					
DGC_ B.V/5.1	1 Liderança de grupos de trabalho de organizações internacionais do Turismo	3	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 - World Economic Fórum	N.º de comissões/ grupos de trabalho em que Portugal lidera	3	A definir
Dinterm_ B.V /5.2	2 Acompanhamento da atividade das organizações internacionais de turismo	10	Acompanhamento da atividade da OMT, dos TAC (DG Growth) European Tourism Forum, WTTC, Conselho da Europa, Diálogo 5+5, Aliança para o Pacífico, Grupo Turismo IBEROAMERICANA	Nº de reuniões realizadas	12 (algumas em vtc)	
B.VI	VI OUTRAS ATIVIDADES NA OPERACIONALIZAÇÃO DA ESTRATÉGIA ET 2027					
B.VI.1	1. JOGO DE BASE TERRITORIAL					
SRII_ B.V/1.1	1. Reestruturação do sistema de controlo da receita dos jogos de base territorial (AS400)	1	Implementar um novo Sistema de Gestão de Casinos de base Oracle	Nº de sistemas de controlo implementados	1	008 (OE4) Ind 16
SRII_ B.V/1.2	2. Reestruturação do sistema integrado	1	Implementar um novo Sistema integrado de base Oracle	Nº de sistemas implementados	1	008 (OE4) Ind 16
SRII_ B.V/1.3	3. Ajustamento no funcionamento das Equipas de Inspeção (jogo de base territorial)	1	Revisão de processos e procedimentos na área de inspeção (jogo de base territorial)	Nº de relatórios de diagnóstico elaborados	1	008 (OE4) Ind 16
SRII_ B.V/1.4	4. Auditoria nacional relativa à aplicação da Lei n.º 83/2017, de 18 de agosto (Casinos e Sala de Máquinas)	1	Efetuar ajustamentos e melhorias na aplicação da Lei n.º 83/2017, de 18 de agosto.	Elaborar relatório Global com análise e propostas	1	008 (OE4) Ind 16

TURISMO DE PORTUGAL

RELATÓRIO DE ATIVIDADES 2020



2020		INDICADORES				
	OBJETIVOS OPERACIONAIS	META	Designação	Fórmula de Cálculo	Resultados	Indicador QUAR 2020
B.VI.2	2. JOGO ONLINE					
SRIJ_ B.VI_2.1	1. Manutenção da certificação ISO 27001 do SRIJ	1	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	Nº de auditorias	1	008 (OE4) Ind 16
SRIJ_ B.VI_2.2	2. Desenvolvimento de um processo de validação de integridade da informação do jogo online baseado na informação contida nos sistemas técnicos das entidades exploradoras	1	Processo externo de validação de integridade da informação do jogo online	Nº de ações de inspeção externas	1	008 (OE4) Ind 16
SRIJ_ B.VI_2.3	3. Implementação do processo de automatização da emissão de notas de liquidação de imposto especial de jogo online (IEJO)	1	Processo de liquidação de imposto automatizado e mais célere	Nº de processos desenvolvidos	1	008 (OE4) Ind 16
SRIJ_ B.VI_2.4	4. Normalização do processo de auditoria	3	Planificação de auditorias periódicas e estruturação das checklists de verificações obrigatórias	Nº de auditorias temáticas	3	008 (OE4) Ind 16
SRIJ_ B.VI_2.5	5. Desenvolvimento de data warehouse para repositório de dados em fundação, com vista à implementação de indicadores e respetivas medidas	1	Desenvolvimento de estrutura de base de dados dedicada à informação sobre operadores ilegais	Nº de bases de dados	1	008 (OE4) Ind 16
	3. REGULAÇÃO DO JOGO					
	1. Regulamentação do Jogo	5	Elaboração de propostas de medidas legislativas e regulamentares e orientações técnicas com vista à harmonização dos procedimentos internos	Nº de propostas elaboradas	5	
C	C ACTIVIDADE DE SUPORTE					
C.I	C.I PESSOAS					
C.I.1	1. VALORIZAÇÃO E FORMAÇÃO PROFISSIONAL					
DRH_C.I/1.1	1. Promoção da valorização e formação profissional dos trabalhadores	33%	Promover a valorização 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	Percentagem dos colaboradores em ações de formação	42,20%	0011 (OE3) ind 21
C.I.2	2. PROJETO TRANSFORMAÇÃO DIGITAL					
DRH_C.I/2.1	1. Transformação Digital do Turismo de Portugal - e-learning	2	Implementação de ativos em plataforma de e-learning para clientes internos	N.º de ativos na plataforma	4	0011 (OE3) ind 21
DRH_C.I/2.2	2. Transformação Digital do Turismo de Portugal - Programa de capacitação para a inovação digital	20	Estruturar um programa de capacitação dos recursos humanos para a inovação digital, no âmbito da Transformação Digital, incluindo a capacitação internacional com o acesso à realização de experiências profissionais internacionais em entidades com relevância para o setor do Turismo	N.º de colaboradores a abranger/ano	Foram identificados 16 trabalhadores mas o Programa foi suspenso – COVID 19	0011 (OE3) ind 21

TURISMO DE PORTUGAL

RELATÓRIO DE ATIVIDADES 2020



2020		INDICADORES				
	OBJETIVOS OPERACIONAIS	META	Designação	Fórmula de Cálculo	Resultados	Indicador QUAR 2020
C.I.3	3. DESENVOLVIMENTO DO BEM-ESTAR LABORAL					
DRH_C.I/2.1	1. Promoção de um programa estruturado de saúde e bem estar em contexto laboral	1	Promover a motivação do trabalhador através de uma cultura de bem estar no local de trabalho, com ações a decorrer ao longo do ano, à semelhança do que ocorre desde 2016	N.º de Programas de Saúde e Bem-Estar	6	OO11 (OE3) ind 22
		24		N.º de palestras, workshops ou sessões	9	OO11 (OE3) ind 22
C.II	II TECNOLOGIAS E SISTEMAS DE INFORMAÇÃO					
C.II.1	1. APOIO TECNOLÓGICO AO UTILIZADOR E ADMINISTRAÇÃO DE SISTEMAS					
DFT_C.II/1.1	1. Assement RGPD dos SI Turismo de Portugal	100	Avaliar a grau de conformidade de sites e aplicações em funcionamento, em relação ao RGPD.	% avaliação (sites e aplicações)	Não Realizado	
DFT_C.II/1.2	2. Assement na reengenharia de processo nos SI Turismo de Portugal	100	Avaliar e propor alterações na reengenharias dos processos das aplicações em funcionamento.	% avaliação (aplicações)	Não Realizado	
DFT_C.II/1.3	3. Apoio e alojamento dos novos portais/sites	100	Realizar as implementações e serviços de apoio.	% de implementação	100%	
DFT_C.II/1.4	4. Migração da Infraestrutura do TdP para a SGE	100	Realizar as migrações de aplicações para a SGE.	% de implementação	30%	
DFT_C.II/1.5	5. Apoio à infraestrutura tecnológica do TdP	100	Realizar os serviços de apoio necessários na infraestrutura tecnológica do TdP.	% de implementação	100%	
C.III	III PATRIMÓNIO, APROVISIONAMENTO E MONITORIZAÇÃO CONTRATUAL					
C.III.1	1. MEDIDAS DE SUSTENTABILIDADE AMBIENTAL					
DFT_C.III/1.1	1. Substituição de equipamentos e implementação de sistemas com vista à redução dos consumos energéticos na sede e rede escolar	4	Medidas implementadas no âmbito da instalação dos painéis solares, dos sistemas de climatização e iluminação e sistemas de controlo e gestão de consumos, designadamente: medidas a implementar na sede e rede escolar designadamente: i) iluminação led; ii) software de gestão técnica	Nº medidas implementadas	4	
DFT_C.III/2.1	1. Conservação e beneficiação das instalações do Turismo de Portugal	4	Empreitadas de obras públicas nas Escolas de Hotelaria e sede realizadas nas instalações	N.º de empreitadas realizadas	6	
C.IV	IV CONTABILIDADE E TESOURARIA					
C.IV.1	1. TESOURARIA					
DFT_C.IV/1.1	1. Emissão de meios de pagamento, e aplicação de eventuais excedentes de tesouraria.	12	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.	Número de relatórios produzidos.	100%	N/a
DFT_C.IV/1.2	2. Classificação e registo da receita arrecadada	12	Registos concluídos até ao dia 8 do mês seguinte	Cumprimento do prazo definido	100%	N/a
C.IV.2	2. ARQUIVO					
DFT_C.IV/2.1	1. Gestão de arquivo	90%	Processamento dos pedidos internos de recuperação de documentação em papel instalada no Arquivo da Póvoa de Santa Iria (registo, pesquisa, recolha e logística das entregas e devoluções); pedidos de remessa de documentação em papel na Sede para integração no Arquivo da Póvoa de Santa Iria (registo e logística da transferência, organização, etiquetagem e acondicionamento, identificação e inventariação)	Cumprimento dos prazos definidos na Gestão Geral de Arquivo Documental	Processamento dos pedidos internos de recuperação de documentação em papel (1130 pastas entregues e 1920 devoluções). Processamento de pedidos de remessa de documentação em papel na Sede para	N/a

TURISMO DE PORTUGAL

RELATÓRIO DE ATIVIDADES 2020



2020		INDICADORES				
	OBJETIVOS OPERACIONAIS	META	Designação	Fórmula de Cálculo	Resultados	Indicador QUAR 2020
DFT_C.V/2.2	2 Implementação do novo plano de classificação no Turismo de Portugal, I.P.	100%	implementação do novo Plano de Classificação no Q2	Relatório dos departamentos onde se implementou e entrou em prática o novo plano de classificação.	Conclusão da primeira versão do Plano de Classificação e Tabela de Prazos e início do projeto de implementação em conjunto com a empresa Link, conclusão da primeira versão do quadro de	N/a
C.V	V CONTABILIDADE E GESTÃO ORÇAMENTAL					
C.V.1	1. SNC-AP_SISTEMA DE NORMALIZAÇÃO CONTABILÍSTICA PARA AS ADMINISTRAÇÕES PÚBLICAS					
DFT_C.V/DFT_C.V/1.1	1. Desenvolvimento do novo ERP Financeiro - configuração e adaptação do novo software	1	Preparação e conversão de dados; Criação de ambiente de Testes (Funcionalidade, Confiabilidade, Usabilidade, Eficiência, Manutenção, Portabilidade).	N.º de módulos concluídos	Não Realizado	N/a
DFT_C.V/DFT_C.V/1.2	2. Implementação do novo ERP Financeiro e respetiva integração do sistema no ambiente organizacional	1	Entrega da solução; Entrega da documentação final; Formação de utilizadores	N.º de módulos concluídos	Não Realizado	N/a
DFT_C.V/1.3	3. Transição do POCP para o SNC-AP	1	Revisão de processos e procedimentos existentes na contabilidade pública, assentes no sistema integrado de contabilidade orçamental, patrimonial e analítica, em método digráfico	Nº de relatórios de diagnóstico elaborados; N.º de demonstrações financeiras elaboradas	Não Realizado	N/a
C.V.2	2. CONTABILIDADE					
DFT_C.V/2.1	1. Inventário físico de bens móveis do T.P.	100%	Inventariação e codificação dos bens móveis do Turismo de Portugal, I.P.	% de registos	Não Realizado	N/a
C.V.3	3. GESTÃO CORRENTE DA CARTEIRA DE CRÉDITO					
DFT_C.V/3.1	1. Acompanhamento técnico do módulo de Gestão de Crédito (mGC)	4	Revisão do módulo mGC	N.º de melhorias implementadas	6	N/a
DFT_C.V/3.2	2. Assegurar a monitorização financeira do crédito concedido, por Sistema de Incentivos/Linhas de Apoio e Fontes de Financiamento	2	Elaboração de relatórios de acompanhamento	N.º de relatórios produzidos	1	N/a
C.VI	VI AUDITORIA E CONTROLO DE GESTÃO					
C.VI.1	1. AUDITORIA E CONTROLO DE GESTÃO					
DACG_C.VI/1.1	1 Assegurar o controlo de gestão através da realização de auditorias	2	Realização de Auditorias	N.º de auditorias realizadas	2	N/A
DACG_C.VI/1.2	2 Optimizar o funcionamento dos serviços auditados	25%	Grau de implementação das recomendações resultantes de auditorias internas	(n.º de recomendações implementadas, por serviço / n.º de recomendações a implementar, por serviço)*100	25%	N/A
C.VII	VII COMUNICAÇÃO					
C.VII.1	1. IT vs COMUNICAÇÃO INSTITUCIONAL					
Dcom_C.VII/1.1	1 Portal Corporativo - Concretização Fase II	100%	Implementação das novas funcionalidades previstas	% de concretização do Projeto de implementação	100%	O09 (OE3) Ind 18

TURISMO DE PORTUGAL

RELATÓRIO DE ATIVIDADES 2020



2020		INDICADORES				
	OBJETIVOS OPERACIONAIS	META	Designação	Fórmula de Cálculo	Resultados	Indicador QUAR 2020
Dcom_C.VII/1	2 Nova Plataforma Colaborativa - Intranet	100%	Implementação do Projeto	% de concretização do Projeto de implementação	50%	009 (OE3) Ind 18
Dcom_C.VII/2	2. COMUNICAÇÃO INSTITUCIONAL					
Dcom_C.VII/2.1	1 Utilização de novos veículos/mecanismos de Comunicação (Podcasts, programa de rádio, programa TV, "jornal de parede")	30	Garantir a produção e curadoria de conteúdos em suportes diferenciados e devidamente alinhados com a estratégia de comunicação definida (inclui conceção - criatividade e design)	N.º de conteúdos para e em novos suportes	243 conteúdos	009 (OE3) Ind 18
Dcom_C.VII/2	2 Dinamização e criação de iniciativas (integrado várias ações) de comunicação interna - envolvendo a nova infraestrutura Piso 0	6	Iniciativas/Ações com foco na comunicação interna	N.º de Iniciativas	5	009 (OE3) Ind 18
Dcom_C.VII/3	3. AÇÕES DE RELAÇÕES PÚBLICAS INSTITUCIONAIS					
Dcom_C.VII/3.1	1 Iniciativas próprias, de apoio ou em colaboração	24	Realização de ações de relações públicas (sejam de iniciativa própria ou em apoio/colaboração com terceiros)	N.º de ações concretizadas	19	009 (OE3) Ind 18
Dcom_C.VII/4	4. IMPRENSA					
Dcom_C.VII/4.1	1 Prémio Imprensa Turismo	1	Criação de prémio para melhor artigo/peça jornalística sobre Turismo	Definição do Regulamento	0	009 (OE3) Ind 18