

Plano de Atividades 2015

Turismo de Portugal, I.P.



Índice

1.	Introdução	3
2.	Enquadramento	4
2.1.	Evolução do Setor Turístico Nacional	4
2.2.	Missão e Valores	4
2.3.	Orgânica do Turismo de Portugal	6
3.	Áreas de Atuação	8
3.1.	Planeamento Estratégico	8
3.2.	Desenvolvimento e Valorização da Oferta	8
3.3.	Apoio ao Investimento	10
3.4.	Qualificação Formativa e Certificação	11
3.5.	Apoio à Venda	12
3.6.	Serviço de Inspeção de Jogos	15
3.7.	Gestão Financeira e Tecnologias	15
3.8.	Recursos Humanos	17
3.9.	Direção Jurídica	18
3.10.	Informação e Gestão do Cliente.....	18
3.11.	Apoio Especializado às Empresas	19
3.12.	Controlo Estratégico	19
3.13.	Gestão de Programas Comunitários	20
4.	Recursos Humanos e Financeiros.....	21
4.1.	Recursos Humanos	21
4.2.	Recursos Financeiros	23
5.	Fichas de Atividades	25



1. Introdução

O ano de 2014 foi um ano muito importante para o turismo nacional. Depois de 2013 ter sido marcado por máximos históricos do número de hóspedes, dormidas, receitas e saldo da balança turística, o setor tem vindo a registar durante o ano de 2014 um comportamento ainda mais positivo, com crescimento de mais de 10% nos principais indicadores da atividade, que o colocam como um dos melhores anos turísticos de sempre.

Os resultados alcançados demonstram a consolidação da trajetória de crescimento do turismo nacional desde 2008 e reforçam a importância do turismo enquanto motor de crescimento da economia portuguesa.

Neste contexto, o ano de 2015 reúne um conjunto de desafios para a atividade do Instituto.

Desde logo, a responsabilidade de contribuir para a manutenção da dinâmica de crescimento da atividade turística, consolidando a estratégia de promoção do Destino Portugal nos mercados interno e externo e reforçando o seu posicionamento enquanto organismo parceiro do tecido empresarial no desenvolvimento dos seus negócios e na abordagem a novos mercados, produzindo e disseminando conhecimento, apoiando o desenvolvimento de projetos e garantindo o regular funcionamento do mercado.

Por outro lado, 2015 representa o encerramento de um quadro comunitário de apoio e o lançamento do Portugal 2020, instrumento decisivo para a competitividade futura das empresas e dos destinos turísticos.

Por fim, 2015 será o ano da implementação do novo quadro jurídico de regulação do jogo *online* e respetivo sistema de monitorização, desafio crucial para a eficaz regulação deste setor de atividade e para assegurar a sustentabilidade financeira do Instituto.

CONSELHO DIRETIVO

João Cotrim de Figueiredo, Presidente
Maria Teresa Rodrigues Monteiro, Vice-Presidente
Luís José Raminhos Matoso, Vogal
Jorge Manuel de Oliveira Flor Abrantes, Vogal



2. Enquadramento

2.1. Evolução do Setor Turístico Nacional

O turismo tem vindo a atravessar um período de enorme dinamismo nos últimos anos. Depois da quebra registada em 2009, que acompanhou uma tendência internacional resultante da crise financeira mundial, o turismo registou um período de crescimento contínuo dos principais indicadores turísticos, culminando em 2013 com resultados históricos em termos de dormidas, receitas e saldo da balança turística.

Os dados disponíveis relativamente ao ano de 2014 não só confirmam a tendência de crescimento evidenciada em 2013, como superam inclusivamente esses resultados.

No período de janeiro a outubro de 2014, o número de hóspedes nos estabelecimentos hoteleiros, aldeamentos e apartamentos turísticos superou os 14,2 milhões, ou seja, +11,9% face ao período homólogo de 2013. No tocante às dormidas, o crescimento situou-se nos 10,8% para 41,7 milhões de dormidas, para o que muito contribuiu o aumento da procura externa, que gerou mais 2.650 dormidas do que em igual período de 2013 (+9,9%), mas igualmente do mercado nacional, que cresceu 1.415 dormidas (+13,1% do que em 2013). Em termos de mercados internacionais, destaque para o crescimento de dois dígitos registados nas dormidas do Reino Unido (+10,5%), Espanha (+16,0%), França (+16,1%), Brasil (+12,5%) e Bélgica (+18,7%), com a Alemanha e a Irlanda a registarem crescimentos na ordem dos 7%.

Em termos de receitas do turismo, o crescimento entre janeiro e outubro de 2014 foi na ordem dos 12,3% para um total de 8.993,6 milhões de euros e o saldo da balança turística situou-se nos 6,2 mil milhões de euros (+15,4%), o que veio reforçar o contributo do turismo para o equilíbrio das contas externas nacionais.

Os proveitos globais registaram igualmente um crescimento significativo (+12,5%) situando-se nos 1.987,1 milhões de euros, ao passo que o RevPar cresceu 9,2% face ao período homólogo de 2013.

Em termos de desempenho regional, as regiões do Continente registaram todas crescimentos acima dos 10%, destacando-se o Alentejo, com um aumento das dormidas de 18% face ao período homólogo e Lisboa, com +14,9%. A Madeira registou um crescimento na ordem dos 4,1%, ao passo que os Açores registaram uma quebra mínima das dormidas (-0,7%).

2.2. Missão e Valores

Num quadro de progressiva modernização administrativa, com implicações na redução dos custos e na melhoria da qualidade e eficiência dos serviços públicos, o Turismo de Portugal concentra hoje todas as competências para a dinamização do turismo ao nível da Administração Central.

O Plano de Redução e Melhoria da Administração Central (PREMAC) teve por objetivos a reforma da Administração Pública, no sentido de a tornar eficiente e racional na utilização dos recursos públicos e no sentido de dar cumprimento aos objetivos de redução da despesa pública a que se encontra vinculado o País. No sentido da concretização destes objetivos foi desencadeado um processo de reorganização da estrutura do Estado e foi neste contexto que foi aprovada, em 2012, a nova orgânica do Turismo de Portugal, através da publicação do



Decreto-Lei n.º 129/2012, de 22 de junho e posteriormente os seus estatutos, publicados na Portaria n.º 321/2012, de 15 de outubro.

Com a nova orgânica, o Instituto manteve a sua natureza de instituto público de regime especial, integrado na Administração Indireta do Estado e dotado de autonomia administrativa e financeira e de património próprio, concretizando 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. Não se alteraram, assim, as atribuições e competências do instituto.

Missão:

O Turismo de Portugal tem por missão o apoio ao investimento no sector do turismo, a qualificação e desenvolvimento de infra estruturas 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 a regulação e fiscalização dos jogos de fortuna ou azar.

Valores:

O Turismo de Portugal tem como valores centrais da sua atividade:

- Missão de Serviço Público;
- Sentido de compromisso e de responsabilidade, assumindo os desafios que lhe são colocados com diligência, autonomia e flexibilidade, contribuindo com a sua mais-valia em conhecimento, sinergias e criatividade no trabalho em equipa e na interação pessoal;
- Excelência no exercício da sua atividade, empenhando-se na inovação e desenvolvimento, concebendo novas soluções e desenvolvendo novos processos de gestão e funcionamento, de valor acrescentado para o organismo e em prol do desenvolvimento e sustentabilidade da atividade estratégica para Portugal – o Turismo;
- Rigor e integridade na prossecução da missão do Turismo de Portugal e na interação com o sector do turismo e com o funcionamento do mercado, desenvolvendo a sua atividade no respeito pelos valores éticos e deontológicos do serviço público e do sector do turismo e em conformidade com as melhores práticas e procedimentos identificados, incorporando na ação do instituto critérios de sustentabilidade.

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.

2.3. Orgânica do Turismo de Portugal

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.

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

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

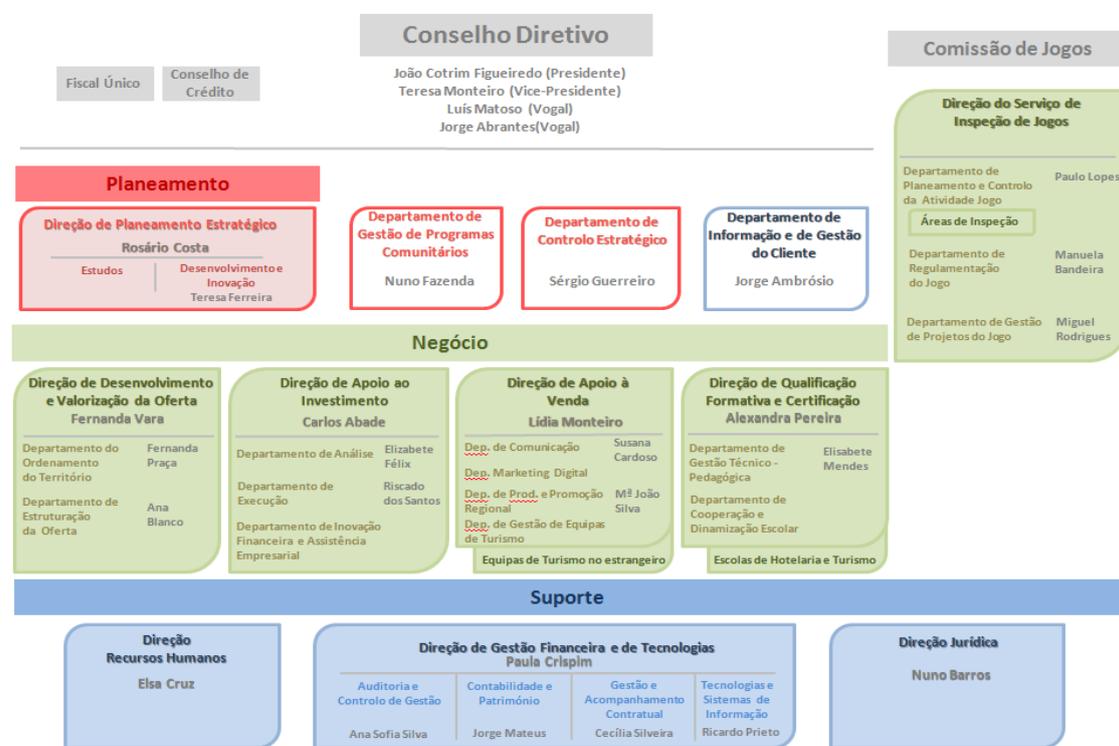
¹ Constituído por um presidente, um vice-presidente e dois vogais.



- c) 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;
- d) 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 321/2012, de 15 de outubro, e definem a organização interna do novo organismo, assente num modelo misto de estruturas hierarquizada e matricial.

Por outro lado, a estrutura orgânica do Turismo de Portugal – Serviços Centrais consta das Deliberações n.º 1503/2012, publicada no Diário da República, 2.ª série, de 26 de outubro de 2012; n.º 824/2014, publicada no Diário da República, 2.ª série, de 27 de março de 2014 e n.º 1819/2014, publicada no Diário da República, 2.ª série, de 30 de setembro de 2014.



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

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

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

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



3. Áreas de Atuação

3.1. Planeamento Estratégico

As prioridades da Direção de Planeamento Estratégico, para 2015, são:

- O desenvolvimento da estratégia Turismo 2020, nomeadamente a consensualização com os *stakeholders* e o respetivo Plano de Ação;
- A celebração de contratos-programa com as Entidades Regionais de Turismo visando a implementação das prioridades estratégicas regionais ao nível da estruturação dos produtos, do apoio ao setor empresarial, da identificação e resolução de constrangimentos setoriais e da monitorização do desempenho dos destinos;
- No domínio do Conhecimento e Inovação, assegurar a produção e tratamento regulares de informação estatística, implementar novas operações orientadas para o conhecimento de produto e mercado e atuar na promoção ativa da inovação na atividade turística, nas vertentes de capacitação das empresas e dos destinos, bem como no apoio ao empreendedorismo;
- A implementação de projetos piloto com aplicação de metodologias inovadoras ao nível do desenvolvimento de destinos e produtos, com destaque para o projeto de Valorização e Dinamização Turística da Ria Formosa e o novo *site* Prove Portugal em parceria com Ministério da Agricultura;
- O desenvolvimento de planos de ação, no âmbito dos produtos turísticos, que contribuam para a potenciação das oportunidades de negócio das empresas de animação turística;
- O desenvolvimento de uma cultura de serviços turísticos qualificados para dar resposta às pessoas com necessidades especiais, dando continuidade ao trabalho já realizado em 2014.
- O reforço da cooperação internacional, com destaque para os PALOPs, no intuito de promover a internacionalização das competências do Turismo de Portugal nas áreas de formação em turismo, jogos de fortuna e azar e captação de investimento estrangeiro;
- A preparação e execução de ações no âmbito da candidatura de Portugal ao Conselho Executivo da Organização Mundial do Turismo (OMT), que culminarão no ato eleitoral a decorrer durante a Assembleia-geral da OMT em Setembro de 2015;
- Fortalecer a participação do Turismo de Portugal nas organizações internacionais de turismo, através do aumento da sua presença e participação nos órgãos de decisão.

3.2. Desenvolvimento e Valorização da Oferta

A Direção de Desenvolvimento e Valorização da Oferta é uma das áreas de atuação de negócio do organismo, à qual compete: “promover uma política de diversificação, qualificação e melhoria da oferta turística nacional, bem como de valorização da mesma, através da intervenção no ordenamento do território e na elaboração dos instrumentos territorial e no licenciamento ou autorização, classificação e registo de empreendimentos e atividades turísticas,...”



Ao Departamento do Ordenamento do Território (DEOT) compete assegurar a integração dos interesses do sector do turismo, em particular a estratégia definida no PENT, em articulação com os demais interesses públicos que convergem no território, tendo em conta as estratégias de desenvolvimento económico e social, numa ótica de sustentabilidade na ocupação e utilização do território, nomeadamente no acompanhamento da elaboração dos Instrumentos de Gestão Territorial e na apreciação e emissão de pareceres a operações de loteamento que incluam empreendimentos turísticos ou sejam exclusivamente para implementação de empreendimentos turísticos.

Para além destas matérias, compete-lhe ainda a preparação da intervenção do Turismo de Portugal nas reuniões da Comissão Permanente de Apoio ao Investimento (CPAI), bem como o acompanhamento dos projetos turísticos que venham a ser considerados PIN.

Por outro lado, a atividade do Departamento de Estruturação da Oferta (DEEO) centra-se na qualificação e desenvolvimento das infraestruturas turísticas, pela apreciação de Pedidos de Informação Prévia (PIP), projetos de licenciamento e comunicação prévia para instalação de empreendimentos turísticos nas tipologias indicadas nas alíneas a), b), c) e d) do n.º 1 do artigo 4.º e alínea c) do n.º 3 do art.º 18.º do DL 39/2008, de 7 de março, na redação dada pelo Decreto-Lei n.º 15/2014, de 23 de janeiro, acompanhando a evolução e o desenvolvimento da oferta turística nacional, designadamente através da classificação dos empreendimentos turísticos e do acompanhamento do seu funcionamento.

A DVO tem ainda competências:

- Registo dos Agentes de Animação Turística (Empresas de Animação Turística e Operadores Marítimo Turísticos)
- Registo das Agências de Viagens e Turismo
- Registo e apreciação das reclamações referentes às Agências de Viagens

Na DVO está também integrada a CT 144, Serviços Turísticos, que coordena e desenvolve, a nível nacional, vários trabalhos e atividades no âmbito da normalização, bem como acompanha as instâncias internacionais e europeias sobre normalização, respetivamente, a International Organization for Standardization (ISO), uma vez que a CT 144 tem correspondência com o Comité Técnico Internacional ISO/TC 228 – Tourism and Related Services e o Comité Européen de Normalisation (CEN) através do CEN/TC 329 – Tourism services.

Os objetivos da Direção de Valorização da Oferta para 2015 são:

- Continuar a assegurar, em sede de IGT, a qualificação dos empreendimentos turísticos e das áreas envolvente dos mesmos.
- Contribuir para a promoção de Portugal como destino de golfe de classe mundial, nomeadamente pela introdução, em sede de IGT, de requisitos de eficiência ambiental para a construção de novos campos de golfe.
- Estabelecer um conjunto de orientações para o processo de revisão dos PDM, a divulgar no site do Instituto com vista a constituir uma ferramenta de suporte às Câmaras Municipais e equipas projetistas dos planos, no qual serão salvaguardadas, entre outras, as preocupações inerentes aos objetivos atrás mencionados.
- Continuar a promover a implementação de sistemas de qualidade no setor do turismo, nomeadamente pela dinamização e coordenação dos processos de criação de normas de qualidade para os produtos turísticos, em articulação com o Organismo Nacional de Normalização, alinhadas com as normas europeias e internacionais.



- Aumentar a eficácia da apreciação, promovendo a redução dos tempos mortos da tramitação e procurando reduzir o número de trocas burocráticas entre os promotores e o organismo às estritamente indispensáveis.

3.3. Apoio ao Investimento

No ano de 2015, a Direção de Apoio ao Investimento irá concentrar os seus esforços e recursos no exigente processo de encerramento do QREN, o que pressupõe o acompanhamento e a verificação final (física e financeira) de cerca de 400 projetos de investimento. Deste modo, o Turismo de Portugal estará a dar cumprimento às suas obrigações enquanto organismo intermédio dos sistemas de incentivos do QREN, mas sobretudo a acompanhar as empresas do setor no processo final de conclusão dos seus investimentos e no início da sua atividade de exploração.

Do mesmo passo, o ano de 2015 corresponderá ao primeiro ano de implementação do Portugal 2020, que sucede ao Quadro de Referência Estratégico Nacional (QREN). Neste contexto, a Direção de Apoio ao Investimento irá intervir no processo de lançamento dos primeiros avisos de concursos dos sistemas de incentivos ao investimento direto das empresas no âmbito do Portugal 2020 e proceder à análise e seleção das respetivas candidaturas, na sua qualidade de organismo intermédio, tendo em vista, não só assegurar a formatação de tais avisos em linha com as prioridades definidas para o setor do turismo, mas também garantir que o processo de decisão sobre as candidaturas declina adequadamente tais prioridades. Com isto se assegura a adequada aplicação dos fundos públicos resultantes do Portugal 2020 ao desenvolvimento da política pública definida em matéria de apoio ao investimento das empresas do setor do turismo.

Como complemento aos sistemas de incentivos do Programa 2020, a Direção de Apoio ao Investimento continuará a dinamizar a utilização dos 3 instrumentos financeiros que gere (Linha de Apoio à Qualificação da Oferta, Linha de Apoio à Tesouraria e Linha de Apoio à Consolidação Financeira), cujo modelo assenta numa relação de parceria com as instituições de crédito e com o sistema nacional de garantia mútuo, de modo a que, na insuficiência ou inadequação dos fundos provenientes do Portugal 2020, sejam garantidos os mecanismos necessários à valorização da oferta turística e à consolidação financeira das empresas do setor. Do mesmo passo, a Direção de Apoio ao Investimento pretende incrementar, em 2015, a sua atuação no domínio do fomento do empreendedorismo no setor do turismo, em estreita articulação com as demais áreas orgânicas do Turismo de Portugal, tendo em vista assegurar condições, nomeadamente financeiras, para a criação e crescimento de novas empresas, sobretudo nas áreas da animação turística, restauração e bebidas com interesse para o turismo e noutros serviços associados ao setor, particularmente assentes no desenvolvimento de produtos de base tecnológica.

O ano de 2015 caracterizar-se-á também pelo reforço da atuação da Direção de Apoio ao Investimento no domínio da gestão da carteira de crédito do Turismo de Portugal, assegurando, não só, o acompanhamento particular das situações das empresas com fragilidades detetadas ao nível do cumprimento dos seus compromissos financeiros para com este Instituto, mas também a concretização da receita prevista ao nível os reembolsos para 2015, que permita sustentar financeiramente os mecanismos de apoio financeiro vigentes.

Finalmente, a Direção de Apoio ao Investimento manterá uma atuação particularmente forte junto da rede de parceiros que se foi construindo nos últimos anos (instituições de crédito,



sociedades de garantia mútua, entidades gestoras da iniciativa Jessica, entidades gestoras dos fundos revitalizar, Banco Europeu de Investimento e FNABA) e promoverá por todo o país, em conjunto com essa rede, ações de informação e dinamização relacionadas com instrumentos de apoio financeiro às empresas do setor.

3.4. Qualificação Formativa e Certificação

A atividade da Direção de Qualificação Formativa e Certificação estruturar-se-á em cinco eixos.

Um primeiro eixo consubstancia-se na adequação da Oferta Formativa à realidade do setor e necessidades do meio empresarial, envolvendo:

- Realização de reuniões preparatórias com os parceiros para a definição do plano da oferta formativa 2015/2016 e das necessidades de formação do mercado;
- Apoiar na projeção de novas tendências de competências e novas profissões no cenário do mercado nacional e internacional – Participação no Conselho Setorial do Turismo (com ANQEP);
- Desenvolvimento de um trabalho conjunto com o IEFP na promoção do alinhamento entre processos formativos e inserção no mercado;
- Promover a retenção de talentos no setor do turismo e a valorização das profissões turísticas – Projeto de trabalho com Associações empresariais (AHRESP, AHP, etc).

Um segundo eixo visa produzir conhecimento e *intelligence*, com vista ao desenvolvimento de novos Cursos e percursos formativos diferenciadores por segmentos de mercado, como resposta à evolução do mercado, novas profissões, novos conceitos de negócio e tendências do mercado e inclui:

- Participação na implementação do Programa Empreendedorismo e Inovação/Turismo de Portugal, com a criação de uma ação de formação avançada em empreendedorismo/ iniciativa na área do turismo e outros projetos, como: Concurso Ideias - Seleção dos melhores projetos/ ideias de negócio apresentados no âmbito da disciplina de empreendedorismo em cada EHT e monitorizar o apoio e a interação com aceleradores e incubadoras, e realizar uma feira anual de empreendedorismo para apresentação dos melhores projetos desenvolvidos a um leque de convidados oriundos do ecossistema de apoio ao empreendedorismo;
- Formação para desempregados, para a criação de negócios no setor do turismo e desenvolvimento da economia local, no combate a fenómenos como o desemprego e sazonalidade;
- Implementação de um novo Curso de Padaria Avançada;
- Criação de um novo CET de Turismo Cultural e Património.

Uma terceira área de atuação visa aumentar a visibilidade e projeção nacional e internacional das Escolas de Hotelaria e Turismo e Valorizar as profissões do Turismo atuando nos seguintes domínios:

- No *mindset* da formação, incorporando a estratégia de qualificação dos recursos humanos com a promoção do Destino Portugal;



- Na Dinamização de Cooperação e Internacionalização dos programas Escolares e de assistência técnica (protocolos com instituições do Ensino Superior nacionais e estrangeiras para prosseguimento de estudos, pós-graduações com reconhecimento de ECT's dos cursos das EHT);
- Alargar a oferta de cursos lecionados em língua inglesa (i.e. Criar novos cursos em inglês à semelhança do Culinary Arts);
- Desenvolver novas ações de formação para captação de alunos internacionais, potenciando a existência de EHT da rede com residência para alunos, como é o caso das EHT Douro-Lamego, Setúbal e Algarve.

Um quarto eixo, denominado *Networking*, passa por um programa de participações das EHT, através da presença de Dirigentes, técnicos, Formadores e alunos em Congressos, seminários e Concursos internacionais, organizados pela Associação Europeia de Escolas de Hotelaria e Turismo (AEHT) e EURODHIP, em articulação com ações da Promoção (Feiras Turismo de Portugal, APETECE, etc)

Será implementado ainda o novo modelo de gestão e sustentabilidade das Escolas de Hotelaria e Turismo, como objetivo para a qualidade e otimização dos recursos, visando:

- Alinhar a oferta formativa e projetos das EHT com os objetivos e prioridades do Fundo Social Europeu (PO Capital Humano e PO Regiões 2014-2020), por forma a maximizar a capacidade de captação de financiamento para as suas atividades.
- Neste exercício deverá ser também considerado o potencial de apoio ao desenvolvimento regional atribuído no âmbito do Acordo Portugal 2020.
- Reavaliar e reorganizar a rede escolar existente, em várias dimensões, de infraestruturas e condições técnico-pedagógicas, pessoal e recursos tecnológicos, tendo em conta as restrições orçamentais, processuais decorrentes das regras da contratação pública e ao mesmo tempo manter a capacidade de responder cabalmente às exigências de padrões de qualidade de ensino

3.5. Apoio à Venda

O Turismo de Portugal decidiu, em 2011, alterar a sua estratégia de *marketing* em face das alterações estruturais resultantes da conjuntura (redução de 30% do orçamento), mas sobretudo das transformações do mercado das viagens.

Esta reorientação estratégica passou também por fazer escolhas e estabelecer prioridades em função da estratégia então definida:

- Atuação nas várias fases do ciclo de viagem, garantindo a nossa presença na fase de planeamento e reserva e partilha;
- Reforço da captação de rotas e operadores turísticos;
- Planeamento e organização da vida de jornalistas a Portugal;
- Concentração da mensagem em 13 mercados com proximidade ou boas ligações áreas, onde há mais potencial de crescimento;
- Aposta decisiva no marketing digital e no *online*;



- Parceria ativa com as empresas na comercialização dos seus produtos, ajudando-as a superar a difícil situação económica com que o mercado se confrontou.

Os resultados alcançados demonstram cabalmente a eficácia da nova estratégia e da alteração do modelo de promoção do destino Portugal, bem como a adequação das opções e prioridades definidas.

A estratégia para 2015 passa assim pelo aprofundamento das opções estratégicas acima referidas, baseando-se em 3 pilares:

- Focalizar a promoção e os agentes da oferta nacional num propósito relevante e verdadeiro para o Destino Portugal: “Tratar bem todas as pessoas, de onde quer que elas venham”;

Dito de outro modo, o propósito do Destino Portugal é Receber bem. Receber bem para Portugal não é mero marketing: é cultura, é atitude, é identidade, é algo que desde sempre nos acompanha enquanto povo. É esse o sentido comum que se pretende dar a todas as nossas ações;

- Focar a nossa atuação nas pessoas, na qualidade da sua experiência, seja enquanto potenciais turistas, enquanto turistas ou profissionais do turismo. O nosso dever é melhorar e facilitar essa experiência;
- Apoiar as empresas nacionais na comercialização da oferta / produto turístico e, neste contexto, no reforço da intervenção na operação turística e aérea e nos canais de distribuição nos mercados externos.

A eficácia desta estratégia depende dos diferentes *players* do setor do turismo, nacionais e regionais, públicos e privados, estarem alinhados, concertados, mobilizados e partilharem este sentido comum.

O Turismo de Portugal deverá criar as condições e desenvolver as iniciativas que propiciem a consensualização preconizada, com vista a potenciar os esforços de comunicação e os recursos disponíveis.

Estes 3 pilares estão refletidos no modelo de atuação que se baseia na proximidade, na facilidade e no apoio à venda. Ou seja, numa atuação que privilegia as iniciativas que concorrem para aprofundar a proximidade/envolvimento do consumidor, a facilidade no acesso à oferta turística nacional e no apoio à venda de propostas concretas.

Estando a atividade promocional alicerçada em ações de comunicação e em ações de apoio à venda, importa implementar uma estratégia que assegure um claro alinhamento e articulação entre estas duas componentes. Nesta medida, a comunicação do destino deverá ser potenciada nas ações de apoio à venda, realizadas em conjunto com o *trade* internacional, incrementando-se uma maior eficácia junto dos diferentes mercados e segmentos de consumo.

Deste modo, o canal de distribuição deverá assumir relevância como meio de comunicação preferencial.

Em termos de ações de comunicação e no cumprimento da sua missão de promoção internacional e nacional do destino, o Turismo de Portugal desenvolve ações de comunicação B2C e B2B:

B2C:



- Campanha de Publicidade – a campanha de publicidade é feita atualmente exclusivamente online. Em 2015, será fundamentalmente nos meios Google Search, Google Display, Facebook e YouTube.
- A campanha abrange 13 mercados: Espanha, Alemanha, Reino Unido, França, Itália, Irlanda, Holanda, Dinamarca, Suécia, Polónia, Rússia, Brasil e EUA.
- Ativações de Marca – As ativações de marca agregam um vasto conjunto de iniciativas e projetos em diversos mercados com características e abordagens distintas. São ações que se devem pautar por uma abordagem inusitada, que procure romper o estado de espírito previsível num determinado contexto. Devem transportar a experiência do destino turístico a partir de um *insight* específico. Ações de grande criatividade e suscetíveis de gerar conteúdos inovadores e apelativos, com forte impacto local e potencial viral através da sua divulgação nas redes sociais e na *media*. Tanto quanto possível, as ações de ativação de marca deverão associar o eixo da comunicação ao eixo da venda. Ou seja, as ativações de marca deverão, sempre que possível procurar a concretização (a venda de propostas concretas) e a consequência (dar origem a vendas), isto sem prejuízo que o principal objetivo deva ser atuar no âmbito da perceção e da notoriedade do destino turístico.
- Portal e redes sociais – A promoção do Destino é assegurada online através do portal www.visitportugal.com e das redes sociais Facebook, Twitter, Instagram, Pinterest, Flickr, Youtube

B2B:

- Trade Marketing – Ações conjuntas com operadores turísticos e Companhias aéreas que visam assegurar disponibilidade e acessibilidade do produto turístico nos mercados internacionais.
- Press – Acompanhamento de imprensa estrangeira em Portugal.

Todavia, a abordagem para cada mercado emissor deverá ser distinta, associando diferentes tipos de iniciativas B2C ou B2B, conforme a atual penetração e o crescimento de cada mercado e de acordo com a relevância da operação turística versus a compra direta pelo consumidor.



3.6. Serviço de Inspeção de Jogos

A atividade prevista para o ano de 2015 representa, para a Direção do Serviço de Inspeção de Jogos, um dos maiores desafios com os quais esta área de atividade ou mesmo o Turismo de Portugal, I.P. já foi confrontado.

A atividade de base da DSIJ, é já por si caracterizada pela sua extrema complexidade e responsabilidade, patentes em ações tais como o planeamento e controlo da atividade do jogo de base territorial, o combate ao jogo ilícito ou a atividade de regulamentação de jogo, entre muitas outras.

Mas adicionalmente a esta função de base, a Direção assume, durante o próximo ano a execução de dois macro projetos que vão suportar e reforçar cabalmente a sua missão, mas que devem representar igualmente para nós o reforço do compromisso com a excelência que deve caracterizar os recursos e a atividade do Serviço de Inspeção de Jogos.

Por um lado, iremos proceder à implementação do novo sistema de controlo das máquinas de jogo territorial, que vai passar pelo fornecimento, instalação e configuração de um sistema de monitorização que vai modernizar e reforçar a eficiência da função de inspeção do jogo territorial, mas que representará um complexo projeto de instalação alargado aos 12 casinos concessionados.

Para além deste importantíssimo projeto ligado ao jogo territorial, que estará igualmente envolvida uma ação de certificação de segurança da informação ISO 27001, a DSIJ irá igualmente encetar a operacionalização do quadro jurídico para o controlo e regulação do jogo *online*, que constituirá um dos reforços mais relevantes registados nos últimos anos na missão do Turismo de Portugal, IP.

Esta operacionalização deverá desenrolar-se para lá do ano de 2015, mas destacamos desde já as atividades mais relevantes para o próximo ano:

- Infraestrutura de tecnologias de informação de suporte ao controlo e à regulação do jogo *online*
- Definição, desenvolvimento e operacionalização dos processos de licenciamento, homologação e auditoria dos operadores de jogo *online*
- Operacionalização do Sistema de Monitorização e Controlo do Jogo *Online*
- Certificação ISO 27001 para o processo de gestão de monitorização do jogo *online*

3.7. Gestão Financeira e Tecnologias

Tendo presentes os objetivos estratégicos definidos para o Instituto, a organização interna e os recursos disponíveis, o presente plano de atividades da Direção de Gestão Financeira e de Tecnologias (DFT) integra um conjunto de ações que, de acordo com os princípios da legalidade, economia, eficiência e eficácia e da boa gestão financeira, contribuem de forma decisiva para a concretização da missão do Turismo de Portugal.

É neste enquadramento que os objetivos e atividades a desenvolver para o exercício de 2015 foram delineados, tendo em consideração as seguintes **linhas orientadoras**:

- Melhorar o sistema de controlo interno;



- Melhorar a organização da informação de forma a garantir a disponibilização de informação fiável, atempada e regular;
- Potenciar a utilização de tecnologia e de soluções inovadoras na melhoria contínua dos processos de negócio;
- Melhorar a articulação de partilha de informação interdepartamental;
- A implementação de estratégia com vista ao aperfeiçoamento da área de gestão de projetos em relevância nas componentes de desenvolvimento, acompanhamento e conclusão dos mesmos.

Com base nas linhas orientadoras atrás enunciados e tendo em conta os recursos existentes, foram definidos os seguintes **objetivos operacionais** da DFT:

- Assegurar que os pagamentos do TdP sejam efetuados dentro dos prazos estipulados;
- Garantir a prestação de contas aos diferentes *stakeholders*;
- Assegurar a manutenção de um modelo de gestão orçamental por departamentos e garantir uma gestão eficiente e proactiva ao nível do controlo e acompanhamento da execução orçamental.
- A gestão mais eficaz dos projetos internos e dos projetos com acompanhamento de *outsourcing*;
- Desenvolver iniciativas no âmbito do plano de sustentabilidade interna.

Para o eficaz cumprimento dos objetivos operacionais da DFT há uma diversidade de **atividades** a assegurar para uma boa gestão dos recursos financeiros. De entre estas, destacam-se pela sua relevância as seguintes:

- Melhorar os procedimentos associados ao ciclo da receita e despesa;
- Promover o acompanhamento e análise da execução orçamental e análise de balancetes da contabilidade patrimonial;
- Melhorar o sistema integrado de contabilidade e gestão do TdP, prestando contas a todas as entidades às quais o Instituto se encontra legalmente obrigado;
- Melhorar a contabilidade de custos através da departamentalização do orçamento do TdP e acompanhamento da gestão da execução do orçamento departamental com envio de relatórios de acompanhamento trimestrais aos diferentes departamentos;
- Assegurar as relações financeiras com as entidades comunitárias no que diz respeito ao apuramento de contas dos fundos, a parametrização e processamento de operações contabilísticas e elaborar os documentos de *reporting*;
- Garantir uma progressiva melhoria na qualidade das estimativas financeiras elaboradas, quer para informação de gestão do TdP, quer para o reporte de informação a entidades externas;
- Elaboração mensal de demonstrações financeiras, rácios e indicadores de performance;
- Avaliação mensal dos mapas de antiguidade de saldos;
- Organização e classificação do arquivo, de acordo com o plano de classificação documental;



- Organização do imobilizado corpóreo e incorpóreo do TdP;
- Dar continuidade ao desenvolvimento centralizado de procedimentos de aquisição de bens e serviços, transversais ao TdP;
- Implementação de um sistema de gestão de frotas que permita um controlo mais eficaz da frota;
- Implementação de planos de manutenção preventiva das instalações, planos de emergência e medidas de auto proteção, bem como a continuação do processo de certificação energética.
- Integração do sistema de gestão e acesso de utilizadores a todas as aplicações do TdP;
- Criação dos planos de Disaster Recovery e Business Contínuos;
- Instalação de nova UPS no Datacenter da Sede;
- Aquisição e instalação de Firewall's em todas as escolas do TdP;
- Licenciamento Microsoft e criação de plano de migração dos computadores, servidores base de dados e Exchange do TdP para versões mais recentes de sistemas operativos e software de produtividade individual (Win 8.1, Office 2013, sharepoint 2012, Win server Datacenter 2012, Exchange 2013, SQL 2012);
- Instalação do novo switch core.

3.8. Recursos Humanos

Para o ano de 2015, a atividade corrente da Direção mantém-se, no que se refere ao seu âmbito administrativo, na execução de todas as atividades de gestão de assiduidade, processamento de remunerações, e inerentes procedimentos e processos internos e externos, relativamente a todo o universo de colaboradores do instituto, incluindo os formadores externos em funções nas escolas de hotelaria e turismo e os estagiários, representando assim a gestão de cerca de 900 processamentos mensais.

Mantêm-se igualmente todas as atividades de gestão dos processos de admissão, incluindo processos de recrutamento e seleção, acolhimento e integração, de mobilidade interna e externa, a gestão do processo de Avaliação do Desempenho e a conceção e gestão do Programa anual de Formação Interna, este último no âmbito da promoção da valorização e formação profissional dos trabalhadores.

Mantém-se ainda a atividade de elaboração do Orçamento de Custos com Pessoal e acompanhamento da respetiva execução orçamental e o carregamento dos dados de *report* de recursos humanos solicitados pelos vários organismos.

Relativamente a novos desafios de gestão de recursos humanos para o ano de 2015, foi considerada, no quadro da prevista reorganização da rede escolar, a implementação dos procedimentos concursais necessários ao recrutamento e seleção dos cargos dirigentes para as escolas de hotelaria e turismo, que devem ser desenvolvidos como decorrência necessária desse processo de reorganização a implementar naquelas estruturas, e dando assim seguimento ao processo já desenvolvido, nos anos 2013 e 2014 nos serviços centrais.

Por seu turno, no que se refere ao projeto, já iniciado no ano de 2014, de desenvolvimento de uma política estruturada de comunicação interna e alinhamento dos recursos humanos, pretende-se, no ano 2015, prosseguir o mesmo, agora através da efetivação de medidas



decorrentes da análise efetuada aos resultados do Estudo de Clima Organizacional (desenvolvido em 2014 junto de todos os trabalhadores) e, ainda, aprofundar a implementação de medidas de motivação e partilha, quer, por um lado, através da Política de negociação de Benefícios e Regalias destinados aos colaboradores, quer através do desenvolvimento de iniciativas de apresentação e partilha de conhecimento, de que as TTalks são um dos exemplos, pretendendo-se desenvolver outras iniciativas desta índole com um caráter de regularidade.

Por último, considerando que o conhecimento e partilha de informação também por todos os dirigentes do instituto é um dos principais instrumentos para uma gestão de recursos humanos mais capacitada e habilitada à tomada de decisões, de forma articulada e integrada, a DRH tem como um dos seus objetivos, para o ano 2015, o desenvolvimento e plena utilização, por parte desses dirigentes, da informação de gestão de RH disponibilizada no Portal RH-Dirigente.

3.9. Direção Jurídica

A Direção Jurídica é a direção de suporte que tem a seu cargo a assessoria jurídica à organização e condução do contencioso do Instituto.

A atividade a desenvolver no exercício de 2015 estará assim organizada em torno destes dois polos.

Em especial no que respeita ao contencioso, antevê-se a manutenção da tendência que ora se verifica de as empresas com dificuldades no reembolso de financiamentos concedidos recorrerem preferencialmente ao regime do processo especial de revitalização (PER), opção que alarga o contexto negocial de composição de interesses a uma pluralidade de intervenientes.

Ainda no que respeita ao contenciosos, justifica-se uma menção ao facto de se antecipar uma redução dos montantes a recuperar através do recurso aos tribunais, redução esta associada à diminuição das garantias especiais de reembolso constituídas pelos promotores de projetos de investimento nos termos dos sistemas de incentivos em vigor.

3.10. Informação e Gestão do Cliente

O Departamento de Informação e Gestão do Cliente (DIGC), enquanto estrutura transversal do Turismo de Portugal, tem previsto um conjunto de atividades, focadas na Comunicação Institucional através dos canais próprios ou de *media relations* e na Informação e Atendimento ao Cliente, em particular aos empresários de turismo.

A Evolução do Portal Institucional é uma das prioridades do DIGC. Sendo um canal essencial para a disponibilização de informação, maioritariamente direcionado para a prestação de serviços/informação *online* para as empresas de turismo, bem como para outros públicos ligados a este setor de atividade, torna-se vital a sua atualidade e fiabilidade enquanto fonte primordial de informação e ferramenta de trabalho para todos os profissionais do setor do turismo. Em paralelo, a Gestão de Conteúdos assume-se fundamental, ao nível da criação, edição e difusão de conteúdos para os canais de informação do Turismo de Portugal (portal institucional, social media, e.newsletter, intranet, plasma receção, ...).

Pretende-se, durante o ano de 2015, reforçar a atividade de Relações Públicas e Ações de Comunicação Institucionais, prevendo-se a realização/organização de eventos que, de modo



próprio, reforcem a notoriedade do TdP; bem como o apoio/participação em ações onde a vertente comunicação institucional seja relevante.

A atividade de Media Relations será assegurada através de prestação de serviços de Consultoria de Comunicação e Assessoria Mediática, estando a gestão a cargo do DIGC em estreita articulação com o Conselho Diretivo. Das atividades a desenvolver, incluem-se todos os contactos do Turismo de Portugal com os media (Press Releases, declarações/entrevistas, novos projetos, ...).

Ao nível da Gestão do Cliente e Informação Multicanal estão previstos dois projetos:

- realização de adaptações/alterações na estrutura física de atendimento da Recepção do edifício-sede do Turismo de Portugal, de forma a otimizar/melhorar o atendimento prestado ao cliente, nomeadamente ao nível da acessibilidade a pessoas com mobilidade condicionada;
- desenvolvimento da Plataforma de Atendimento/Gestão de Clientes (FCE 2.0).
- para apoio às atividades/ações/iniciativas do DIGC acima descritas, está ainda prevista a contratação de serviços/avenças para Traduções e Design Gráfico.

3.11. Apoio Especializado às Empresas

A equipa multidisciplinar de apoio especializado às empresas (EMAEE) visa reforçar a proximidade do Instituto às empresas, otimizar as condições para a sustentabilidade do tecido empresarial e para o desenvolvimento de projetos estratégicos e, ainda, facilitar a intermediação com os vários intervenientes, agilizando a interação entre as empresas, o Estado e outras entidades.

Em termos da sua atuação, a EMAEE pretende atuar na fase de arranque os projetos, apoiando a conceção do produto e na criação de empresas e promovendo a concretização de novos projetos inovadores e/ou diferenciadores e com potencial de valorização económica.

Na fase de crescimento e expansão, a intervenção situa-se ao nível da promoção da eficiência do negócio, investimento e competitividade e do desenvolvimento económico e crescimento da empresa.

Numa terceira fase, na reestruturação estratégica da empresa, facilitando processos de reestruturação, impedindo a destruição de valor, designadamente de emprego, know-how, estruturas produtivas, marcas e canais de distribuição existentes e, por outro lado, incentivando a sustentabilidade das empresas através de identificação de complementaridades e de sinergias entre si.

3.12. Controlo Estratégico

O Departamento de Controlo Estratégico tem como competências prestar apoio técnico na definição e estruturação das políticas, prioridades e dos objetivos estratégicos plurianuais e anuais do instituto, promovendo a necessária articulação e interligação entre as prioridades estratégicas do Turismo de Portugal, I. P. e os objetivos anuais definidos para as respetivas unidades orgânicas.



Por outro lado, cabe-lhe conceber metodologias de avaliação e acompanhamento dos diversos instrumentos de gestão estratégica do instituto, de modo a permitir uma monitorização regular da respetiva execução face ao planeado, bem como o reporte dessa execução.

Por fim, compete-lhe estruturar a recolha e tratamento de informação relativa às áreas de atividade do Turismo de Portugal, de forma agregada, permitindo uma visão integrada e transversal da atuação do instituto e um reporte regular de dados relativos às várias áreas de atividade.

No quadro da transição do Turismo de Portugal de uma organização baseada em processos para uma *knowledge based organization*, o ano de 2015 será marcado pela implementação de um sistema de *business intelligence* no Turismo de Portugal suscetível de responder às necessidades dos utilizadores externos e internos do Instituto.

Por outro lado, será desenvolvido um Portal de Gestão do Conhecimento em Turismo, enquanto ferramenta de gestão e disponibilização de conhecimento de forma segmentada para os diversos agentes do setor do turismo.

A promoção do Conhecimento será outro dos domínios de atuação prioritária no ano de 2015, através do estabelecimento e ativação de parcerias para o conhecimento com as estruturas associativas representativas do setor privado e com instituições do ensino superior.

3.13. Gestão de Programas Comunitários

O Acordo de Parceria - Portugal 2020 - adota os princípios de programação da Estratégia Europa 2020 e consagra a política de desenvolvimento económico, social, ambiental e territorial que estimulará o crescimento e a criação de emprego nos próximos anos em Portugal.

Os fundos europeus estruturais e de investimento (FEEI) do período de programação comunitária 2014-2020 constituem, inequivocamente, um contributo decisivo para a desenvolvimento económico e social do país.

Neste contexto é de especial importância promover um processo colaborativo e de parceria entre vários atores organizacionais - de âmbito nacional, regional e local - tendo em vista o desenvolvimento de uma Estratégia para o Turismo do País e das Regiões, consubstanciada num Plano de Ação para o período de programação comunitária 2014-2020 – Turismo 2020 – bem como reforçar a participação do Turismo de Portugal da gestão dos FEEI 2014-2020.

A iniciativa Turismo 2020: Plano de Ação para o Desenvolvimento do Turismo em Portugal 2014-2020, tem como objetivos centrais:

- Fornecer um quadro estratégico para o desenvolvimento do turismo do País e das Regiões no âmbito do ciclo de programação comunitária 2014-2020;
- Assegurar um alinhamento entre estratégia e financiamento, nomeadamente entre os instrumentos de política pública para o desenvolvimento do turismo e os Programas Operacionais do Acordo de Parceria 2014-2020;
- Contribuir para uma maior seletividade e articulação de investimentos, tendo em vista uma maior eficácia e eficiência na aplicação dos fundos comunitários no desenvolvimento do turismo;



- Concorrer para um reforço da coordenação setorial e territorial, promovendo um maior nível de concertação estratégica e de coordenação de atuações entre atores setoriais e territoriais;
- Potenciar redes e plataformas colaborativas facilitadoras de sinergias tendentes à valorização económica do turismo.

Para além do desenvolvimento do Plano de Ação, o DGPC promoverá o acompanhamento de todo o processo de negociação e afetação dos fundos comunitários aplicáveis ao setor do turismo e da gestão desses fundos por parte do instituto, em articulação com todas as unidades orgânicas com intervenção na matéria.

Promoverá ainda a monitorização e avaliação da aplicação dos fundos comunitários no setor do turismo, tendo em vista a otimização da gestão dos recursos financeiros comunitários ao dispor do setor e o seu alinhamento com a estratégia nacional de turismo.

4. Recursos Humanos e Financeiros

4.1. Recursos Humanos

Pelo Decreto-Lei n.º 141/2007, de 27 de Abril, o Turismo de Portugal, I. P., sucedeu nas atribuições do Instituto do Turismo de Portugal, organismo que foi reestruturado, da Direcção-Geral do Turismo - com exceção das atribuições de natureza normativa -, do Instituto de Formação Turística e da Inspeção-Geral de Jogos, sendo estas estruturas extintas. Nessa sequência, o Turismo de Portugal, I.P., na sua qualidade de organismo integrador, incorporou trabalhadores oriundos de diversos regimes jurídico-laborais.

No âmbito de um segundo processo de reorganização na Administração Pública, o Plano de Redução e Melhoria da Administração Central do Estado - PREMAC, em 2012, o Turismo de Portugal, I.P. manteve a natureza de instituto público de regime especial, ao abrigo do disposto no Decreto-Lei n.º 123/2012 de 20 de Junho regendo-se pela respetiva Lei Orgânica e estatutos. A missão, atribuições e competências do instituto, bem como a respetiva orgânica constam atualmente do Decreto-Lei n.º 129/2012, de 22 de Junho, e da Portaria n.º 321/2012, de 15 de Outubro, que aprovou os respetivos Estatutos.

Relativamente ao modelo de gestão e funcionamento das escolas de hotelaria e turismo, que permanecem como serviços desconcentrados do instituto, o mesmo irá constar de diploma próprio, que se encontra ainda em fase de processo legislativo que irá desenvolver-se em 2015.

No que se refere em especial à caracterização dos recursos humanos do instituto, no âmbito deste enquadramento legal, importa ter presente que o Turismo de Portugal, I.P., na sua qualidade de organismo integrador das acima mencionadas estruturas extintas e do instituto reestruturado, incorporou trabalhadores oriundos de diversos regimes jurídico-laborais e que hoje integram o seu mapa de pessoal, tendo já sido possível concluir, relativamente a todos, o processo de transição e regularização de carreiras e categorias, com a transição para as carreiras e categorias do regime geral de 393 trabalhadores, a manutenção em categorias subsistentes de 34 trabalhadores e de 61 em categorias não revistas (à data de 31 de dezembro de 2014), aos quais acrescem 54 dirigentes.



Serviços Centrais - Recursos afetos a 1 de janeiro de 2014:

Recursos Humanos	Dirigentes	Inspetores	Técnicos Superiores	Informáticos	Assistentes Técnicos	Assistentes Operacionais	Total
Conselho Diretivo	4				3		7
Planeamento Estratégico	3		20		7		30
Desenvolvimento e Valorização da Oferta	3		30		8		41
Apoio ao Investimento	3		27		5		35
Apoio à Venda	3		23		6		32
Qualificação Formativa e Certificação	2		11		5		18
Serviço de Inspeção de Jogos	3	50	5		6		64
Recursos Humanos	1		9		7		17
Gestão Financeira e Tecnologias	3	4	19	3	11	8	48
Direção Jurídica	1		6		1		8
Informação e Gestão do Cliente	1		8		3		12
Turismo 2015			4				4
Apoio Especializado às Empresas			3				3
Utilidade Turística			4		2		6

Rede Escolar:

Recursos afetos à data de 1 de janeiro de 2014:

Recursos Humanos	Dirigentes	Inspetores	Técnicos Superiores	Informáticos	Assistentes Técnicos	Assistentes Operacionais	Total
Total	23		23	3	78	78	205

Recursos Humanos



Recursos Humanos		
Pessoal Docente	Formadores contratados ⁵	345
	Min. Educação ⁶	29
Total		374

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.

Destas, destacam-se as verbas provenientes do imposto especial sobre o jogo e restantes contrapartidas pecuniárias decorrentes da aplicação da Lei do Jogo⁷, os juros remuneratórios da concessão de financiamentos, os juros de aplicações de excedentes de tesouraria e os reembolsos de capital de financiamentos concedidos.

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

- Verbas FEDER – destinadas a assegurar os compromissos assumidos no âmbito dos programas de financiamento a projetos de investimento. No referente ao QREN, atualmente em fase de execução, as transferências de verbas são operacionalizadas pelo IFDR, enquanto organismo coordenador do programa.
- Verbas FSE – destinadas a apoiar a formação ministrada pelas Escolas de Hotelaria e Turismo, orientada para a preparação dos jovens para o primeiro emprego e qualificação dos profissionais do sector que pretendam desenvolver e certificar as suas competências, são materializadas através do POPH⁸, no qual o IEFP, figura como organismo coordenador e o Turismo de Portugal como entidade beneficiária.

O orçamento de receita do Turismo de Portugal para 2015 ascende a €235.979.539,00 versus o valor de €284.785.695,00 em 2014.

As maiores variações devem-se a:

- Decréscimo na receita, em impostos indiretos, com origem no jogo online, previsto pela metodologia de cobrança de receita a introduzir com a regulamentação do jogo online, o qual se estima seja concretizado no início de 2015;
- Acréscimo na receita em taxas, multas e outras penalidades, assim como em transferências correntes, decorrentes da regulamentação do jogo online;

⁵ Formadores contratados em regime de prestação de serviços, que lecionam áreas não cobertas pelos docentes internos nem pelos docentes do Ministério da Educação.

⁶ Professores do Ministério da Educação que exercem as suas funções nas escolas do Turismo de Portugal, em regime de contrato a termo certo.

⁷ Constituem receitas próprias do Turismo de Portugal, I.P., 77,5% das verbas do Imposto Especial Jogo, sendo que, 20% do imposto total se encontram consignados à aplicação em planos de investimento aprovados pelo Governo, de interesse para o sector do turismo e executados nos concelhos onde se localizam os Casinos das respetivas zonas de Jogo – DL 422/89, de 2 Dezembro com a redação dada pelo DL 10/95, de 19 de Janeiro. A receita proveniente das contrapartidas pagas pelas concessionárias no âmbito da prorrogação dos prazos dos contratos de concessão fica, exclusivamente, afeta a finalidades de interesse turístico, em projetos PIQTUR e outros projetos de interesse turístico localizados nos municípios com casinos – DL 275/01, de 17 de Outubro e Portaria 384/02, de 10 de Abril.

⁸ POHP - Programa Operacional Potencial Humano.



- Acréscimo em ativos financeiros decorrente do aumento dos valores orçamentados de recebimentos de promotores, resultante dos planos de reembolsos em curso, nomeadamente pelo início da fase de reembolso associada quer ao QREN, quer ao JESSICA;
- Decréscimo do valor da verba a arrecadar a título de IVA, no âmbito do financiamento da atividade turística regional.

O orçamento de despesa do Turismo de Portugal para 2015 ascende a €235.979.539,00 versus o valor de €231.837.330,00 em 2014.

As maiores variações devem-se a:

- Acréscimo em aquisição de bens e serviços, nos termos do modelo de contratação associado à atividade promocional do destino Portugal, por compensação em transferências correntes;
- Decréscimo do valor da verba a atribuir pelo financiamento da atividade turística regional, com origem nas verbas a arrecadar a título de IVA;
- Acréscimo em aquisição de bens de capital, associado ao equipamento informático a adquirir no âmbito do jogo *online*;
- Acréscimo em despesas com ativos financeiros, associado ao arranque do novo Quadro Comunitário "Portugal 2020".

O contributo orçamentado para o défice ascende, em 2015, a 46 Milhões de Euros o que representa uma quebra de 53 Milhões face a 2014. Esta redução resulta, maioritariamente, da estimativa de receita decorrente da regulamentação do jogo *online*.



5. Fichas de Atividades

PLANEAMENTO ESTRATÉGICO

#	Denominação/Descrição	Meta a alcançar	Calendário	Recursos Internos/Externos	Indicador de performance/execução	Indicador QUAR	Impacto no PENT
1	Planeamento Estratégico						
	Turismo 2020: desenvolvimento do plano de ação para implementação da estratégia	I1- 10 reuniões com stakeholders I2- 30 stakeholders representados nas reuniões de concertação I3- 2 publicações	Jan - Jun	Internos	I1- nº reuniões com stakeholders I2- nº stakeholders representados nas reuniões de concertação I3- nº publicações	n.a.	n.a.
2	Política de Turismo na União Europeia						
	Unidade de Turismo: - participação nas reuniões do Comité Consultivo de Turismo (TAC) - participação ativa de Portugal no European Tourism Forum	I1- 2 reuniões presenciais I2- 8 contributos para a ata I3- participação de Portugal na qualidade de orador no European Tourism Forum 2015	Jun e Dez Nov ou Dez	Internos	I1- nº reuniões presenciais I2- nº contributos para a ata sobre temas em discussão I3- âmbito da participação de Portugal no European Tourism Forum	n.a.	n.a.
	COM n.º 352 de 30/06 – Europa, primeiro destino turístico do mundo – novo quadro político para o turismo europeu: - acompanhamento das iniciativas inscritas na COM n.º 352 de 30/06 - participação ativa nas iniciativas (11) - System of indicators for the Sustainable Management of Destination (13) - European Tourism Quality Label (16) - Strategy for Sustainable Coastal and Marine Tourism	I1- 8 iniciativas acompanhadas pelo TdP I2- 3 iniciativas com participação ativa do TdP	Jan - Dez	Internos	I1- nº iniciativas acompanhadas pelo TdP I2- nº iniciativas com participação ativa do TdP	n.a.	n.a.
	Dossiers Comunitários com impacto no Turismo: - coordenação dos contributos para as temáticas abrangidas pela estratégia EUROPA 2020 e os dossiers Quadro Financeiro 2014-2020 Empresas e Indústria Consumidores Mercado Único ou Interno Relações Externas	I1- 8 contributos com a posição portuguesa sobre os vários dossiers	Jan - Dez	Internos	I1- nº contributos com a posição portuguesa sobre os vários dossiers	n.a.	n.a.
	Presidências da Letónia (1º semestre) e do Luxemburgo (2º semestre): - coordenação dos contributos para os Conselhos de Competitividade e do Ambiente	I1- 4 contributos com a posição portuguesa para os Conselhos da Competitividade e do Ambiente	Jan - Dez	Internos	I1- nº contributos com a posição portuguesa para os Conselhos de Competitividade e Ambiente	n.a.	n.a.
3	Ecosistemas de Empreendedorismo						
	Lisboa Challenge: - apoio à edição 2015 do Lisboa Challenge - organização do Tourism Day @ Lisboa Challenge	I1- 10 projetos na área do turismo ou com impacto na atividade turística I2- 30 startups inscritas no Tourism Day @ Lisboa Challenge	Jan - Dez	Internos	I1- nº projetos na área do turismo ou com impacto na atividade turística I2- nº startups inscritas no Tourism Day @ Lisboa Challenge	Ind. 5	P. 2
	Ecosistemas Regionais: - celebração de protocolos com incubadoras/ aceleradores para a dinamização de startups de turismo ou com impacto na atividade turística - apoio à participação das startups em eventos internacionais	I1- 4 protocolos com incubadoras/ aceleradores I2- 20 startups inscritas ao abrigo dos protocolos com incubadoras/ aceleradores I3- 10 startups participantes em eventos	Jan - Dez	Internos	I1- nº protocolos com incubadoras/ aceleradores I2- nº startups inscritas ao abrigo dos protocolos com incubadoras/ aceleradores I3- nº startups participantes em eventos	Ind. 5	P. 2

4	Organizações Internacionais do Turismo						
	UNWTO:						
	- quotização UNWTO	n.a.	Jan - Dez	Internos	n.a.	n.a.	n.a.
	- participação em reuniões de calendário: Comissão Regional para a Europa (57ª e 58ª) Comissão Executiva (100ª e 101ª) Assembleia Geral	11- 5 reuniões de calendário 12- 6 contributos para a ata sobre temas em discussão	Jan - Dez	Internos	11- nº reuniões de calendário 12- nº contributos para a ata sobre temas em discussão	n.a.	n.a.
	- desenvolvimento do plano de candidatura de Portugal a Membro do Conselho Executivo da UNWTO	13- eleição de Portugal para Membro do Conselho Executivo da UNWTO	Jan - Ago	Internos	13- eleição de Portugal para Membro do Conselho Executivo da UNWTO	n.a.	n.a.
	- desenvolvimento do plano de reforço da participação de Portugal e da Lusofonia na UNWTO (Membros Afiliados, Comitês Técnicos, Parcerias, Peritos, Quadros Técnicos, Estagiários)	14- 5 novos membros afiliados 15- participação em 3 comités técnicos 16- lançamento do comité empreendedorismo 17- 2 parcerias estratégicas no seio da UNWTO 18- 10 peritos inscritos nas listas da UNWTO 19- 2 quadros técnicos integrados nos quadros da UNWTO 110- 2 estagiários integrados na UNWTO	Jan - Dez	Internos	14- nº novos membros afiliados 15- nº participação em comités técnicos 16- lançamento e coordenação de novo comité técnico 17- nº parcerias estratégicas no seio da UNWTO 18- nº peritos inscritos nas listas da UNWTO 19- nº quadros técnicos integrados nos quadros da UNWTO 110- nº estagiários integrados na UNWTO	n.a.	n.a.
	ETC:						
	- quotização ETC	n.a.	Dez	Internos	n.a.	n.a.	n.a.
	- participação em reuniões de calendário: General Meeting Market Intelligence Group Market Intelligence Committee Tourmis	11- 8 reuniões de calendário 12- 6 contributos para a ata sobre temas em discussão	Jan - Dez	Internos	11- nº reuniões de calendário 12- nº contributos para a ata sobre temas em discussão	n.a.	n.a.
	- acompanhamento de estudos e relatórios do Market Intelligence Committee e Tourmis	13- 14 contributos para os estudos e relatórios da ETC 14- informação de Portugal atualizada nos estudos e relatórios editados pela ETC	Jan - Dez	Internos	13- nº contributos para os estudos e relatórios da ETC 14- atualidade da informação sobre Portugal	n.a.	n.a.
	OCDE:						
	- quotização OCDE	n.a.	Dez	Internos	n.a.	n.a.	n.a.
	- acompanhamento de Grupos de Trabalho: Innovative Financing Approaches to Support Tourism SMEs Reviewing the Policy Framework for Tourism Marketing and Promotion	11- 4 reuniões 12- 8 contributos para milestones dos trabalhos	Jan - Dez	Internos	11- nº reuniões 12- nº contributos para milestones dos trabalhos	n.a.	n.a.
5	Conhecimento e Inovação						
	Produção Estatística:						
	- desenvolvimento de operações estatísticas e outros inquéritos a) ocupação nos ET b) preços praticados pelos ET no canal online c) impacto ambiental e responsabilidade social dos ET d) oferta nos PCampismo e) procura dos AAT e OMT f) procura dos AV g) barómetro conjuntura aos ET e AV h) inquéritos de oferta e procura ao golfe, marinas e portos de recreio, spas e talassoterapia e enoturismo	11- taxas de resposta de: a) >70% b) n.a. c) >40% d) >40% e) >40% f) >40% g) n.a. h) >40%	Jan - Dez	Internos	11- taxa de resposta	n.a.	n.a.



- desenvolvimento e gestão da cooperação no domínio da produção estatística: protocolo SEF (boletins de alojamento) protocolo INE (inquérito de fronteira e aos gastos)	12- 2 novos protocolos de cooperação no domínio da produção estatística 13- início da operação estatística com INE em setembro 2015	Jan - Dez	Internos	12- nº novos protocolos de cooperação no domínio da produção estatística 13- início da operação estatística com INE	n.a.	n.a.
- recolha e aquisição de dados estatísticos: recolha de informação junto das fontes nacionais e internacionais compra de dados estatísticos da ICCA	14- 20 fontes de informação 15- 100 indicadores estatísticos	Jan - Dez	Internos	14- nº fontes de informação 15- nº indicadores estatísticos	n.a.	n.a.
- desenvolvimento de base de dados com os Indicadores de Sustentabilidade para o Turismo	16- 30 indicadores de sustentabilidade de produção regular	Jan - Dez	Internos	16 - nº indicadores de sustentabilidade de produção regular	n.a.	n.a.
Análises da Atividade Turística:						
- edição de quadros estatísticos	11- 50 quadros estatísticos mensais 12- 75 quadros estatísticos anuais	Jan - Dez	Internos	11- nº quadros estatísticos mensais 12- nº quadros estatísticos anuais	n.a.	n.a.
- edição de tableau de bord: a) TdB turismo em números b) TdB análises dos resultados PT vs Concorrentes c) TdB taxas de ocupação em ET d) TdB preços dos ET no canal online e) TdB emprego nas CAE Turismo f) TdB empresas e produção nas CAE Turismo g) TdB produtos turísticos	13- 5 TdB de edição mensal 14- 1 TdB de edição trimestral 15- 10 TdB de edição anual	Jan - Dez	Internos	13- nº TdB de edição mensal 14- nº TdB de edição trimestral 15- nº TdB de edição anual	n.a.	n.a.
- edição de destaques, relatórios e publicações sobre a Atividade Turística: a) destaque de estimativa das dormidas 2015 b) destaque de previsões do ano turístico 2015 c) relatório sobre os resultados do turismo 2015 d) barómetro de conjuntura em ET e AV (verão 2015 e inverno 2015/ 16) e) relatório da oferta e procura das AAT e OMT 2014 f) relatório da oferta e procura das AV 2014 g) relatório dos PCampismo 2014 h) relatório das Termas 2014 i) relatório das boas práticas ambientais e responsabilidade social ET 2014 j) relatório sobre o impacto do Turismo na Economia 2000-2014 l) relatório sobre análise competitiva de Portugal no contexto do T&TCR do WEF 2014 m) publicação online do Turismo 2014 n) publicação online do Anuário Turismo 2014	16- 1 documento de edição mensal 17- 2 documentos de edição trimestral 18- 2 documentos de edição bianual 19- 10 documentos de edição anual	Jan - Dez	Internos	16- nº documentos de edição mensal 17- nº documentos de edição trimestral 18- nº documentos de edição bianual 19- nº documentos de edição anual	n.a.	n.a.
Análises de Produto e Mercado:						
- pesquisa e compra de informação de Mercado: página facebook Mercados Emissores informação sobre os mercados emissores do Euromonitor informação sobre o turista europeu do IPK informação de análise comparada na hotelaria Review Pro	11- 3.500 seguidores da página facebook Mercados Emissores 12- 30 destaques sobre os mercados emissores 13- 15 destaques sobre o turista europeu	Jan - Dez	Internos	11- nº seguidores da página facebook Mercados Emissores 12- nº destaques sobre os mercados emissores 13- nº destaques sobre o turista europeu	n.a.	n.a.
- desenvolvimento de Inquéritos de Satisfação: inquéritos de inverno 2014/ 15 e verão 2015 inquéritos a produtos específicos (surf, marinas e portos de recreio, passeios a pé e de bicicleta, termas, spas e talassoterapia, eventos musicais, estágios desportivos, congressos associativos e corporativos)	14- 9 relatórios sobre a satisfação dos turistas	Jan - Set	Internos	14- nº relatórios sobre a satisfação dos turistas	n.a.	n.a.



	<p>- produção de relatórios analíticos sobre Mercados, Destinos e Produtos: a) edição dos mercados em ficha (trimestral) b) edição das férias dos portugueses em ficha (trimestral) c) edição dos destinos em ficha (mensal) d) edição dos produtos em ficha (anual) e) edição de dossiers de mercado (anual)</p> <p>Estudos Setoriais: - produção de estudo com a análise dos projetos de investimento no turismo (QCA e QREN) - produção de estudo sobre o impacto das taxas e importos na atividade turística - caracterização dos grupos económicos a operar no turismo em Portugal</p> <p>Produção Científica: - interação com a rede de investigação científica em turismo, formada por CI e Universidades portuguesas - desenvolvimento de programa de apoio à investigação científica em turismo - identificação e publicação de trabalhos de investigação nos canais do Turismo de Portugal</p> <p>Turismo e Inovação: - realização de ciclo de workshops temáticos (Tourism Talks.pro) - realização da conferência internacional "Turismo e Inovação"</p>	<p>15- 8 relatórios de edição mensal 16- 25 relatórios de edição trimestral 17- 15 relatórios de edição anual</p> <p>11- 1 estudo produzido 12- 1 relatório produzido</p> <p>11- 10 reuniões com CIs e Universidades 12- 1 programa de apoio à investigação científica em turismo 13- 5 trabalhos de investigação publicados nos canais do Turismo de Portugal</p> <p>11- nº participantes nos workshops temáticos 12- nº participantes na conferência internacional 13- quota de inscrições de estrangeiros na conferência internacional</p>	<p>Jan - Dez</p> <p>Jan - Dez</p> <p>Jan - Dez</p> <p>Mar, Jun, Set, Dez, Nov</p>	<p>Internos</p> <p>Internos</p> <p>Internos</p> <p>Internos</p>	<p>15- nº relatórios de edição mensal 16- nº relatórios de edição trimestral 17- nº relatórios de edição anual</p> <p>11- nº estudos produzidos 12- nº relatórios produzidos</p> <p>11- nº reuniões com CIs e Universidades 12- nº programas de apoio à investigação científica em turismo 13- nº trabalhos de investigação publicados nos canais do Turismo de Portugal</p> <p>11- nº participantes nos workshops temáticos 12- nº participantes na conferência internacional 13- quota de inscrições de estrangeiros na conferência internacional</p>	<p>n.a.</p> <p>n.a.</p> <p>n.a.</p> <p>n.a.</p>	<p>n.a.</p> <p>n.a.</p> <p>n.a.</p> <p>n.a.</p>
6	Grupos de Trabalho Multisetoriais						
	<p>Conselho Superior de Estatísticas e Instituto Nacional de Estatísticas: - acompanhamento dos GT dinamizados pelo Conselho Superior de Estatísticas - participação nos GT dinamizados pelo INE no quadro das contas satélite (Mar, Saúde, Desporto, ...)</p> <p>Segurança: - participação na comissão criada para definição e aplicação das normas, recomendações e procedimentos</p> <p>Alterações Climáticas: - acompanhamento do GT do turismo no âmbito da Estratégia Nacional de Adaptação às Alterações Climáticas</p> <p>Estratégia: - acompanhamento do Comissão de Acompanhamento da Estratégia Nacional para o Mar - acompanhamento do Forum Empresarial para os Assuntos do Mar - acompanhamento da atividade da AIDEM- Agência Independente do Desporto e do Mar</p> <p>Qualidade: - coordenação da Subcomissão Técnica Termas/Talasso/Spas - coordenação da Subcomissão Técnica Destinos Turísticos - acompanhamento da Subcomissão Técnica Turismo Industrial - acompanhamento da Subcomissão Técnica Portos e Marinas - acompanhamento da Subcomissão Técnica Turismo Acessível</p>	<p>11- 6 reuniões no quadro dos GT</p> <p>11- 1 reunião no quadro do GT</p> <p>11- 2 reuniões no quadro do GT</p> <p>11- 10 reuniões no quadro dos GT</p> <p>11- 10 reuniões no quadro dos GT</p>	<p>Jan - Dez</p>	<p>Internos</p> <p>Internos</p> <p>Internos</p> <p>Internos</p> <p>Internos</p>	<p>11- nº reuniões no quadro dos GT</p> <p>11- nº reuniões no quadro do GT</p> <p>11- nº reuniões no quadro do GT</p> <p>11- nº reuniões no quadro dos GT</p> <p>11- nº reuniões no quadro dos GT</p>	<p>n.a.</p> <p>n.a.</p> <p>n.a.</p> <p>n.a.</p> <p>Ind. 7</p>	<p>n.a.</p> <p>n.a.</p> <p>n.a.</p> <p>n.a.</p> <p>P. 4</p>



	<p>Património Material e Imaterial: - acompanhamento da Comissão Bilateral da Concordata - acompanhamento da Comissão Técnica Dieta Mediterrânica</p> <p>Saúde e Acessibilidade: - acompanhamento do projeto Praia Acessível - acompanhamento do projeto grupo de trabalho ENDEF</p> <p>Rótulos e Prémios: - participação no júri e acompanhamento dos processos de certificação ambiental – “ECO XXI”, “Rótulo Ecológico” e “Chave Verde” - participação no júri dos Green Project Awards</p>	<p>11- 4 reuniões no quadro dos GT</p> <p>11- 4 reuniões no quadro dos GT</p> <p>11- 6 reuniões no quadro dos GT</p>	<p>Jan - Dez</p> <p>Jan - Dez</p> <p>Jan - Dez</p>	<p>Internos</p> <p>Internos</p> <p>Internos</p>	<p>11- nº reuniões no quadro dos GT</p> <p>11- nº reuniões no quadro dos GT</p> <p>11- nº reuniões no quadro dos GT</p>	<p>n.a.</p> <p>n.a.</p> <p>n.a.</p>	<p>n.a.</p> <p>n.a.</p> <p>n.a.</p>
7	Projetos de Desenvolvimento						
	<p>Sol e Mar: - acompanhamento do projeto Praia Acessível - acompanhamento do projeto Bandeira Azul</p> <p>Circuitos Turísticos Religiosos e Culturais: - desenvolvimento do projeto de Valorização Turística do Caminho Português Santiago - realização de ações de disseminação dos conteúdos dos roteiros turísticos temáticos</p> <p>Estadias de Curta Duração em Cidade: - acompanhamento do processo de valorização turística do eixo Belém-Ajuda, na sequência da abertura do novo Museu Coches</p> <p>Turismo de Negócios: - acompanhamento da estruturação de informação sobre a oferta e a procura de MI</p> <p>Golfe: - disseminação dos resultados do inquérito sobre os campos de golfe - implementação de ações de sensibilização dos campos golfe para as boas práticas ambientais - Ação de sensibilização: Reservas de golfe online - o novo paradigma de cliente? - participação na Comissão Acompanhamento do visitportugalgolf (2015, último ano do contrato)</p> <p>Turismo de Natureza: - desenvolvimento de projetos piloto para incremento da visibilidade e acesso das AAT-OMT aos mercados prioritários, em parceria com associações empresariais (workshops técnicos temáticos, visitas teste) - realização do projeto piloto Algarve Nature Week - acompanhamento do projeto Rota EuroVelo-Rota Atlântica</p> <p>Turismo Náutico: - disseminação dos resultados do inquérito às Marinas e Portos de Recreio - acompanhamento da atividade dos OMT na sequência da nova legislação</p>	<p>11- 60% praias galardoadas no total de praias 12- 40% praias acessíveis no total de praias</p> <p>11- celebração de protocolo de parceria com Turismo Galiza/ Xacobeo e ERTs Norte, Centro e Lisboa 12- 5 ações de divulgação dos roteiros turísticos temáticos</p> <p>11- 1 protocolo/ acordo de parceria para a implementação de projectos de valorização turística do eixo Belém-Ajuda</p> <p>11- 3 acordos de cooperação no domínio dos MI para partilha de conteúdos informativos e monitorização de resultados</p> <p>11- 5 ações de divulgação/ sensibilização para os campos de golfe 12- 80% do total dos campos de golfe participantes nas ações de divulgação/ sensibilização sobre o universo dos campos de golfe</p> <p>11- 3 acordos de colaboração com associações empresariais para o desenvolvimento de projetos piloto de visibilidade/ acesso aos mercados 12- >80% de organizadores do Algarve Nature Week satisfeitos ou muito satisfeitos</p> <p>11- 3 ações de divulgação/ sensibilização no âmbito da náutica de recreio 12- 60% do total de Marinas e Portos de Recreio participantes nas ações de divulgação/ sensibilização sobre o universo de marinas e portos de recreio</p>	<p>Jan - Dez</p>	<p>Internos</p> <p>Internos</p> <p>Internos</p> <p>Internos</p> <p>Internos</p> <p>Internos</p>	<p>11- quota praias galardoadas no total de praias 12- quota praias acessíveis no total de praias</p> <p>11- protocolo de parceria 12- nº ações de divulgação dos roteiros turísticos temáticos</p> <p>11- nº protocolos/ acordos de parceria para a implementação de projectos de valorização turística do eixo Belém-Ajuda 11- nº acordos de cooperação no domínio dos MI para partilha de conteúdos informativos e monitorização de resultados</p> <p>11- nº ações de divulgação/ sensibilização para os campos de golfe 12- quota do total dos campos de golfe participantes nas ações de divulgação/ sensibilização sobre o universo dos campos de golfe</p> <p>11- nº acordos de colaboração com associações empresariais para o desenvolvimento de projetos piloto de visibilidade/ acesso aos mercados 12- nível de satisfação dos organizadores do Algarve Nature Week</p> <p>11- nº ações de divulgação/ sensibilização no âmbito da náutica de recreio 12- quota do total de Marinas e Portos de Recreio participantes nas ações de divulgação/ sensibilização sobre o universo de marinas e portos de recreio</p>	<p>Ind. 6</p>	<p>P. 3</p>



<p>Turismo Residencial: - gestão do site livinginportugal (conteudos, novos desenvolvimentos) - desenvolvimento do projeto de monitorização da oferta e procura</p>	<p>I1- 20% crescimento das visitas ao livinginportugal I2- 200 novos contactos via livinginportugal</p>	<p>Jan - Dez</p>	<p>Internos</p>	<p>I1- taxa de crescimento das visitas ao livinginportugal I2- nº novos contactos via livinginportugal</p>	<p>Ind. 6</p>	<p>P. 3</p>
<p>Turismo Saúde: - acompanhamento do projeto de estruturação e promoção do Health Cluster Portugal (Turismo Médico) - produção de Guia Boas Práticas Turismo Médico para Hotelaria - disseminação dos resultados do inquérito aos SPAs e Talassoterapia</p>	<p>I1- 3 ações de parceria realizadas com o Health Cluster Portugal I2- edição do Guia de Boas Práticas I3- 4 ações de divulgação/ sensibilização no âmbito dos SPAs e Talassoterapia</p>	<p>Jan - Dez</p>	<p>Internos</p>	<p>I1- nº ações de parceria realizadas com o Health Cluster Portugal I2- produção do Guia de Boas Práticas I3- nº ações de divulgação/ sensibilização no âmbito dos SPAs e Talassoterapia</p>	<p>Ind. 6</p>	<p>P. 3</p>
<p>Gastronomia e Vinhos: - desenvolvimento do novo site Prove Portugal (parceria entre o Turismo e a Agricultura) - acompanhamento de projetos/ iniciativas de valorização turística da GV (Congresso Mundial Turismo Culinária, Associação Rotas Vinhos de Portugal) - Ação de sensibilização dirigida às unidades de Enoturismo - acompanhamento da Comissão Dieta Mediterrânica</p>	<p>I1- lançamento do novo site Prove Portugal até ao final do ano 2015 I2- 60% do total de unidades de enoturismo participantes nas ações de divulgação/ sensibilização sobre o universo das unidades de enoturismo</p>	<p>Jan - Dez</p>	<p>Internos</p>	<p>I1- lançamento do novo site Prove Portugal I2- quota do total de unidades de enoturismo participantes nas ações de divulgação/ sensibilização sobre o universo das unidades de enoturismo</p>	<p>Ind. 6</p>	<p>P. 3</p>
<p>Cruise Portugal: - participação nas feiras cruzeiros EUA e Alemanha - acompanhamento da atuação dos Portos no acolhimento, informação e mobilidade dos cruzeiristas - apoio à promoção dos Portos para captação de operações turnaround</p>	<p>I1- 2 participações em feiras I2- 4 projetos de acolhimento, informação e/ ou mobilidade promovidas em conjunto com os parceiros locais I3- 2 ações de promoção de operações turnaround</p>	<p>Jan - Dez</p>	<p>Internos</p>	<p>I1- nº participações em feiras I2- nº projetos de acolhimento, informação e/ ou mobilidade promovidas em conjunto com os parceiros I3- nº ações de promoção de operações turnaround</p>	<p>Ind. 7</p>	<p>P. 3</p>
<p>Estágios Desportivos: - acompanhamento da estruturação de informação sobre a oferta e a procura de estágios desportivos - apoio à promoção das estruturas para a captação de estágios desportivos</p>	<p>I1- 4 acordos de cooperação no domínio dos estágios desportivos para partilha de conteúdos informativos e monitorização de resultados I2- 2 ações de promoção para captação de estágios desportivos</p>	<p>Jan - Dez</p>	<p>Internos</p>	<p>I1- nº acordos de cooperação no domínio dos estágios desportivos para partilha de conteúdos informativos e monitorização de resultados I2- nº ações de promoção para captação de estágios desportivos</p>	<p>Ind. 7</p>	<p>P. 4</p>
<p>Turismo Militar: - acompanhamento de projetos/ iniciativas de valorização turística do património militar (Carta Nacional Turismo Militar; projeto do Ministério Defesa Nacional)</p>	<p>I1- 1 acordo de parceria para a implementação de projectos de valorização turística do património militar</p>	<p>Jan - Dez</p>	<p>Internos</p>	<p>I1- nº acordos de parceria para a implementação de projectos de valorização turística do património militar</p>	<p>Ind. 7</p>	<p>P. 4</p>
<p>Turismo Científico/ Académico: - acompanhamento e/ ou dinamização de projetos que visem o incremento dos fluxos de estudantes internacionais, em parceria com outras entidades - implementação de um sistema de avaliação da satisfação dos estudantes</p>	<p>I1- 2 acordos de parceria para o desenvolvimento de projetos de captação de fluxos de estudantes estrangeiros I2- implementação de sistema de monitorização da satisfação dos estudantes estrangeiros</p>	<p>Jan - Dez</p>	<p>Internos</p>	<p>I1- nº acordos de parceria para o desenvolvimento de projetos de captação de fluxos de estudantes estrangeiros I2- sistema de monitorização da satisfação dos estudantes estrangeiros</p>	<p>Ind. 7</p>	<p>P. 4</p>
<p>Destino Algarve: - desenvolvimento do projeto de valorização e dinamização turística da Ria Formosa</p>	<p>I1- lançamento do projeto de valorização e dinamização turística da Ria Formosa</p>	<p>Jan - Dez</p>	<p>Internos</p>	<p>I1- projeto de valorização e dinamização turística da Ria Formosa</p>	<p>Ind. 7</p>	<p>P. 4</p>



	<p>Destinos Acessíveis: - desenvolvimento de ações de sensibilização para gestores e dirigentes - disponibilização de ferramentas de informação técnica para o setor - disponibilização de informação sobre oferta turística acessível para mercados internacionais</p> <p>Projetos Especiais: - participação do turismo no Programa InovContacto 2014-2015</p>	<p>I1- 5 ações de sensibilização I2- 3 ferramentas técnicas I3- 10 conteúdos de oferta turística acessível</p> <p>I1- 25 estágios I2- relatório de estágio com avaliação positiva</p>	<p>Jan - Dez</p> <p>Jan - Dez</p>	<p>Internos</p> <p>Internos</p>	<p>I1- nº ações de sensibilização I2- nº ferramentas técnicas I3- nº conteúdos de oferta turística acessível</p> <p>I1- nº estágios I2- avaliação do programa de estágio</p>	<p>Ind. 7</p> <p>n.a.</p>	<p>P. 4</p> <p>n.a.</p>
8	Entidades Regionais de Turismo						
	<p>Entidades Regionais de Turismo: - avaliação e parecer dos planos de atividades e orçamento 2015 das ERTs - contratação de atividades e projetos entre o TdP e as ERTs para 2015 - avaliação da contratação 2014</p> <p>Observatórios Regionais: - desenvolvimento e consensualização de referencial para a criação de observatórios regionais de satisfação</p>	<p>I1- 15 pareceres I2- 5 contratos I3- 3 relatórios</p> <p>I1- estabilização da metodologia para os observatórios regionais satisfação I2- consensualização do modelo com 50% dos parceiros</p>	<p>Jan - Dez</p> <p>Jan - Dez</p>	<p>Internos</p> <p>Internos</p>	<p>I1- nº pareceres I2- nº contratos I3- nº relatórios</p> <p>I1- referencial para a criação de observatórios regionais satisfação I2- consensualização do modelo com os parceiros</p>	<p>n.a.</p> <p>n.a.</p>	<p>n.a.</p> <p>n.a.</p>
9	Cooperação para o Desenvolvimento						
	<p>Participação na CPLP: - participação na reunião de Ministros de Turismo (Dili) - participação nas reuniões do Secretariado Técnico Permanente - acompanhamento do Memorando de Entendimento CPLP-UNWTO - divulgação de informação de Portugal nos canais da CPLP</p> <p>Participação no Grupo de Diálogo 5+5: - participação na Reunião de Ministros de Turismo</p> <p>Participação no Forum Macau: - coordenação da participação portuguesa no Forum Macau</p> <p>Participação na Ibero-Americana de Turismo: - contributos de apoio à 13ª Conferência Ibero-Americana - dinamização da presença portuguesa na Ibero-Americana</p> <p>Negociação de Instrumentos Jurídicos de Cooperação: - conclusão das negociações de acordos com Albania, Cazaquistão, Georgia, Grécia, Índia - conclusão das negociações dos protocolos e memorandos com Argélia, Israel, Macau e Rússia</p> <p>Dinamização de Acordos, Protocolos e Memorandos de Cooperação: - ativação de Comissões Mistas e/ou Grupos de Trabalho com a China, Espanha, Angola, Moçambique, México - desenvolvimento de Planos de Ação bilateral com o México, Espanha e Moçambique</p> <p>Desenvolvimento de Oportunidades de Cooperação: - divulgação das competências do Turismo de Portugal em domínios como o investimento, a qualificação da oferta, a formação e os jogos - dinamização de rede de contactos</p>	<p>I1- 3 reuniões I2- 7 oportunidades de cooperação multilateral/ bilateral I3- 2 projetos de cooperação multilateral/ bilateral I4- informação de Portugal atualizada nos canais da CPLP</p> <p>I1- 1 reuniões I2- 1 oportunidades de cooperação multilateral/ bilateral</p> <p>I1- 4 participantes portugueses no Forum Macau</p> <p>I1- 2 contributos para a ata sobre temas em discussão na Conferência Ibero-Americana I2- 1 recomendações adotadas pela SEGIB</p> <p>I1- 3 instrumentos jurídicos de cooperação concluídos em 2015</p> <p>I1- 5 Comissões Mistas e/ou Grupos de Trabalho ativos I2- 2 Planos de Ação bilateral aprovados</p> <p>I1- 2 apresentações do Turismo de Portugal I2- 2 reuniões com a rede de contactos</p>	<p>Jan - Dez</p> <p>Jan - Dez</p> <p>Abr - Jun</p> <p>Jan - Dez</p> <p>Jan - Dez</p> <p>Jan - Dez</p>	<p>Internos</p> <p>Internos</p> <p>Internos</p> <p>Internos</p> <p>Internos</p> <p>Internos</p>	<p>I1- nº reuniões I2- nº oportunidades de cooperação multilateral/ bilateral I3- nº projetos de cooperação multilateral/ bilateral I4- atualidade da informação sobre Portugal nos canais da CPLP</p> <p>I1- nº reuniões I2- nº oportunidades de cooperação multilateral/ bilateral</p> <p>I1- nº participantes portugueses no Forum Macau</p> <p>I1- nº contributos para a ata sobre temas em discussão na Conferência Ibero-Americana I2- nº recomendações adotadas pela SEGIB</p> <p>I1- nº instrumentos jurídicos de cooperação concluídos em 2015</p> <p>I1- nº Comissões Mistas e/ou Grupos de Trabalho ativos I2- nº Planos de Ação bilateral aprovados</p> <p>I1- nº apresentações do Turismo de Portugal I2- nº reuniões com a rede de contactos</p>	<p>n.a.</p> <p>n.a.</p> <p>n.a.</p> <p>n.a.</p> <p>n.a.</p> <p>n.a.</p>	<p>n.a.</p> <p>n.a.</p> <p>n.a.</p> <p>n.a.</p> <p>n.a.</p> <p>n.a.</p>



10	Sistemas de Informação						
	<p>Registo Nacional de Turismo (RNT): - manutenção da plataforma RNT e lançamento de novos desenvolvimentos - introdução de outras atividades (ex. campos de golfe, termas, centros de congressos) no RNT - sensibilização para o registo e a atualização de dados no RNT</p>	<p>I1- 2 parcerias para utilização do RNT como plataforma de registo I2- <25% de "gap" entre os registos do RNT e do INE no âmbito dos estabelecimentos hoteleiros e dos aldeamentos e apartamentos turísticos</p>	Jan - Dez	Internos	<p>I1- nº parcerias para utilização do RNT como plataforma de registo I2- "gap" entre os registos do RNT e do INE no âmbito dos estabelecimentos hoteleiros e dos aldeamentos e apartamentos turísticos</p>	n.a.	n.a.
	<p>Business Intelligence: - estabilização do quadro de prioridades para os pacotes de informação sobre os mercados internacionais - desenvolvimento de sistema de previsões para a procura turística</p>	<p>I1- consensualização de referencial de informação crítica para o setor I2 - identificação pelos menos 3 fontes de informação por mercado emissor</p>	Jan - Dez	Internos	<p>I1- identificação de informação crítica para o setor I2 - nº fontes de informação/ parceiros para cedência de informação</p>	Ind. 11	P. 8
	<p>PROTurismo: - desenvolvimento do PROTurismo (novos conteúdos) - monitorização das visitas e dos níveis de satisfação dos conteúdos do PROTurismo - divulgação dos conteúdos do PROTurismo</p>	<p>I1 - Ultrapassar o nº de visualizações de 2014 da página proturismo</p>	Jan - Dez	Internos	<p>I1- nº de visualizações</p>	n.a.	n.a.
	<p>Dossiers e Redes Colaborativas de Produto: - desenvolvimento de modelo, produção e disseminação de dossiers técnicos: Golfe, Turismo Natureza, Saúde e Bem-Estar, Turismo Negócios, Touring Cultural, Estágios Desportivos, Turismo Acessível, Segmento Sénior - desenvolvimento de plataformas de colaboração para contextos temáticos</p>	<p>I1- 8 dossiers técnicos I2- 2 plataformas de colaboração</p>	Jan - Dez	Internos	<p>I1- nº dossiers técnicos I2- nº plataformas de colaboração</p>	n.a.	n.a.
	<p>Open Data: - desenvolvimento do conceito - Ação de sensibilização: Bases de informação livre - que conteúdos, que necessidades colmatar?</p>	<p>I1- estabilização do conceito e do modelo de operação do Open Data</p>	Jan - Dez	Internos	<p>I1- conceito e modelo de operação do Open Data</p>	n.a.	n.a.
	<p>Sistema Móvel de Avaliação da Satisfação: - desenvolvimento de conceito para sistema móvel de análise de satisfação dos turistas em atrações turísticas</p>	<p>I1- conceito e modelo de operação do sistema móvel de análise de satisfação dos turistas em atrações turísticas</p>	Jan - Dez	Internos	<p>I1- conceito e modelo de operação do sistema móvel de análise de satisfação dos turistas em atrações turísticas</p>	n.a.	n.a.
11	Centro de Documentação						
	<p>Sistema de Gestão Documental: - licença de software (NYRON) com extensão às EHT - introdução do Thesaurus no sistema - formação sobre o novo sistema (CD+EHT)</p>	<p>I1- 60 dias após a adjudicação da licença I2- 8 formandos (CD+EHT)</p>	Jan - Jun	Internos	<p>I1- prazo de instalação e operacionalização do novo sistema I2- nº formandos (CD+EHT)</p>	n.a.	n.a.
	<p>Pesquisa de Fontes e Gestão de Ofertas e Aquisições: - plano de assinatura de periódicos - plano de aquisição de monografias</p>	<p>I1- 15 títulos de periódicos I2- 28 monografias I3- 45 monografias+16 periódicos I4- 60 documentos online do SCNel</p>	Jan - Dez	Internos	<p>I1- nº títulos de periódicos I2- nº monografias I3- nº publicações oferecidas I4- nº documentos online do SCNel</p>	n.a.	n.a.
	<p>Tratamento Documental: - catalogação e indexação e registo na BD - inventário documental - tratamento dos Diários da República</p>	<p>I1- 2.000 novos registos na BD I2- 500 (10% dos 5.000 registos em suporte manual)</p>	Jan - Dez	Internos	<p>I1- nº novos registos na BD I2- nº registos recuperados de suporte manual</p>	n.a.	n.a.
	<p>Serviço de Atendimento aos Utilizadores do CD: - pesquisas bibliográficas e formação aos utilizadores - gestão de empréstimos - resposta a pedidos de informação</p>	<p>I1- 13.300 (13.000+300) utilizadores I2- 100 novos leitores I3- 2.300 (200+2.100) empréstimos</p>	Jan - Dez	Internos	<p>I1- nº utilizadores (online+presenciais) I2- nº novos leitores I3- nº empréstimos (internos+externos)</p>	n.a.	n.a.



	Divulgação do Acervo Documental: - publicação de notícias no site Turismo de Portugal e na intranet - publicação de notícias na newsletter do TdP - mailings de bibliografias temáticas Cooperação no domínio do CD: - formação da rede de EHT - ações de formação para PALOPs	I1- 12 notícias para canais do TdP I2- 8 mailings bibliográficos temáticos I1- 10 formandos I2- 2 ações de cooperação PALOP	Jan - Dez Jan - Dez	Internos Internos	I1 - nº notícias para canais do TdP I2 - nº mailings bibliográficos temáticos I1- nº formandos das EHT I2- nº ações de cooperação PALOP	n.a. n.a.	n.a. n.a.
12	Outras Ações						
	Traduções Deslocações de Serviço: - deslocações internas - deslocações internacionais Projetos RegFin	n.a. n.a. n.a.	Jan - Dez Jan - Dez Jan - Dez	Internos Internos Internos	n.a. n.a. n.a.	n.a. n.a. n.a.	n.a. n.a. n.a.



DESENVOLVIMENTO E VALORIZAÇÃO DA OFERTA

#	Denominação/Descrição	Meta a alcançar	Calendário	Recursos Internos/ Externos	Indicador de performance/ execução	Indicador QUAR	Impacto no PENT
1	Empreendimento Turísticos - Instalação						
	Apreciar os projetos de empreendimentos turísticos, contribuindo para uma redução de custos de contexto dos clientes.	NA	Jan-Dez	Internos	Tempo médio de resposta - 17 dias úteis	Ind. 15	P.4
2	Empreendimentos Turísticos - Classificação						
	Classificar os Empreendimentos Turísticos e promover a realização de auditorias aos mesmos para efeitos da sua classificação, reconversão e revisão da classificação.	NA	Jan - Dez	Internos	N.º empreend. classificados; N.º auditorias e idas ao local com vista à reconversão/classificação e revisão de classificação empreend.	n.a.	n.a.
3	Registo Nacional de Empreendimentos Turísticos (RNET)						
	Atualizar o Registo Nacional de Empreendimentos Turísticos	NA	Jan-Dez	Internos		n.a.	n.a.
4	Interface Único						
	Continuação do projeto que visa centralizar e fazer convergir toda a informação existente nas diferentes aplicações da DVO num interface único, quer para promotores quer para os técnicos do Turismo de Portugal, tendo como base o número único do RNT -	Concentrar a informação existente numa única plataforma do Turismo de Portugal	Jan-Dez	Internos + Externos	A definir com a DGFT	n.a.	P.4
5	Plataforma Informática SI-RJET, base de dados dos empreendimentos turísticos e RNET						
	Continuação do projeto para desenvolvimento de novas funcionalidades na plataforma informática SI-RJET, base de dados dos empreendimentos turísticos e Registo Nacional dos Empreendimentos Turísticos (RNET), decorrentes da alteração do Regime Jurídico dos Empreendimentos Turísticos		Jan-Dez	Internos+ Externos	A definir com a DGFT	n.a.	P.4
6	Adaptação do RNT à receção de registos de alojamento local						
	Projeto que visa centralizar todos os registos de estabelecimentos de alojamento local, possibilitando a respetiva consulta pública.				A definir com a DGFT	n.a.	n.a.
7	Processos de elaboração, revisão e alteração de Instrumentos de Gestão Territorial, na área do Turismo						
	Apreciação e acompanhamento dos processos de elaboração, revisão e alteração de Instrumentos de Gestão Territorial, na área do Turismo, e de operações de loteamento, acompanhando e assegurando modelos de ocupação adequados ao desenvolvimento do setor, numa ótica de destino e prosseguindo objetivos de desenvolvimento sustentável	NA	Jan-Dez	Internos	NA	n.a.	P.3



8	Planos de Urbanização (PU) e Planos de Pormenor (PP) de espaços de ocupação turística						
	Acompanhamento e apreciação de PU e PP de espaços de ocupação turística, assegurando que integrem, pelo menos, um produto estratégico preconizado no PENT	NA	Jan-Dez	Internos	% de PU e PP de índole turística que integrem, pelo menos um produto turístico estratégico, relativamente ao total de PU e PP apreciados.	n.a.	P.3
9	Avaliação de Impacte Ambiental (AIA)						
	Participação nos procedimentos de AIA de projetos de empreendimentos turísticos e de infraestruturas turísticas ou outros suscetíveis de afetar a atividade turística.	NA	Jan-Dez	Internos	NA	n.a.	n.a.
10	Sistema de acompanhamento de projetos de investimento						
	Exercer funções de Gestor de Processos dos projetos turísticos reconhecidos como PIN (Potencial de Interesse Nacional), bem como dos demais projetos acompanhados pela CPAI (Comissão Permanente de Apoio ao Investidor), Preparar a participação do Turismo de Portugal, I.P. na CPAI:	NA	Jan-Dez	Internos	NA	n.a.	n.a.
11	Gestão da Informação						
	Gerir e desenvolver, de forma continuada, a qualidade da informação das bases de dados da DVO.	NA	Jan-Dez	Internos	Manter atualizadas as base de dados da DVO	n.a.	n.a.
12	Integração da Informação						
	Assegurar a operação e manutenção do Sistema de Informação Geográfica (SIGTur)	NA	Jan-Dez	Internos		n.a.	n.a.
13	Registo Nacional de Atividades de Animação Turística (RNAAT)						
	Validação e aceitação de registos dos agentes de animação turística	NA	Jan-Dez	Internos		n.a.	n.a.
14	Registo Nacional das Agências de Viagens e Turismo (RNAVT)						
	Validação e aceitação de registos das Agências de Viagens e Turismo	NA	Jan-Dez	Internos		n.a.	n.a.
15	Reclamações						
	Apreciação e acompanhamento das reclamações referentes às agências de viagens e turismo; Apreciação e encaminhamento de reclamações referentes a outras atividades, empreendimentos e estabelecimentos	NA	Jan-Dez	Internos		n.a.	n.a.
16	Comissão Arbitral						
	Comissão de apreciação de conflitos ocorridos entre as Agências de Viagens e Turismo e os consumidores, resultantes do incumprimento dos contratos celebrados.	NA	Jan-Dez	Internos		n.a.	n.a.



17	Sistemas RNAVT e RNAAT						
	Assegurar a operação e manutenção dos sistemas RNAVT e RNAAT	NA	Jan-Dez	Internos		n.a.	n.a.
18	RNAVT e RNAAT - Integração dos sistemas						
	Integração dos sistemas RNAVT e RNAAT de modo a criar uma ficha única da empresa, onde conste toda a informação referente aos seus registos, quando aplicável.	Integrar os sistemas	Jan-Mar	Internos		n.a.	n.a.
19	Plataforma informática de gestão de reclamações						
	Projeto de criação de sistema de receção, apreciação e encaminhamento das reclamações, nomeadamente para a Comissão Arbitral . Preve-se, para além dos procedimentos referidos, que através desta plataforma se possam desenvolver os procedimentos ulteriores às deliberações da Comissão Arbitral, nomeadamente de notificação aos reclamantes e agenciais de viaens das decisões e respetivos procedimentos de acionamento do FGV, se for caso disso.		Jan-Dez	Internos		n.a.	n.a.
20	Apoio jurídico						
	Apreciar os pedidos de comunicação prévia de Direitos Reais de Habitação Periódica (DRHP) e Direitos de Habitação Turística (DHT).		Jan-Dez	Internos		n.a.	n.a.
21	Apoio jurídico						
	Elaborar informações e/ou dar parecer sobre matéria diversa, nomeadamente relativa a propriedade plural e empreendimentos turísticos em geral, atividades turísticas, bem como propostas de diplomas legais.		Jan-Dez	Internos	Cumprimento dos prazos legais e dos determinados internamente	n.a.	n.a.



APOIO AO INVESTIMENTO

#	Denominação/Descrição	Meta a alcançar	Calendário	Recursos Internos/ Externos	Indicador de performance/ execução	Indicador QUAR	Impacto no PENT
1	Análise de Candidaturas						
	Análise de candidaturas aos instrumentos de apoio financeiro geridos pelo Turismo de Portugal, I.P., incluindo os pedidos de enquadramento na Linha de Apoio à Qualificação da Oferta, e subsequente seleção dos projetos de investimento a apoiar em linha com as prioridades definidas para o setor, no contexto da valorização da oferta	1. Cumprimento, no mínimo a 90%, do prazo de análise das candidaturas 2. Incremento em 20% relativamente a 2014, do número de projetos de requalificação de empreendimentos turísticos e de desenvolvimento de atividades de animação turística aprovados	Jan-Dez	Internos	1. Prazo médio de análise 2. Nº de projetos de requalificação de empreendimentos turísticos e de animação turística aprovados	Ind. 8	P.4, P.5
2	Dinamização das Linhas de Apoio Existentes						
	Dinamização da Linha de Apoio à Tesouraria e da Linha de Apoio à Consolidação Financeira, no apoio à consolidação da estrutura financeira das empresas	1. Colocação nas empresas de 100% do valor da Linha de Apoio à Tesouraria 2. Colocação nas empresas de 75% do valor da Linha de Apoio à Consolidação Financeira		Internos	Valor das operações aprovadas ao abrigo das Linhas/Valor do orçamento das Linhas	Ind. 8	P.4, P.5
3	Acompanhamento de Projetos						
	Acompanhamento material, financeiro e contratual da execução dos projetos objecto de apoio	1. Prazo de instrução dos pedidos de pagamento intercalares: 20 dias úteis; 2. Prazo de instrução dos pedidos de pagamento finais: 90 dias úteis; 3. Execução financeira SI QREN: 100% 4. Projetos encerrados SI QREN: 100% 5. Projetos encerrados PIT: 95%	Jan-Dez	Internos	1. Prazo médio de instrução dos pedidos de pagamento intercalares e finais 2. Taxa de execução financeira SI QREN 3. Taxa de encerramento de projetos do SI QREN e do PIT	Ind. 8	P.4, P.5
4	Gestão da Carteira de Créditos						
	Gestão da carteira de crédito (processos acompanhados pela DAI)	1. Avaliação do risco da carteira de crédito 2. Reduzir para 12% e 15% a taxa global de incumprimento, respetivamente, do PRIME e do QREN 3. Limitar a 10% a taxa de incumprimento do ano dos programas PRIME e QREN 4. Assegurar o recebimento do valor dos reembolsos previstos no orçamento associados à atuação da DAI	Jan-Dez	Internos	1. Estudo de avaliação do risco da carteira elaborados 2. Taxa de incumprimento global do PRIME e do QREN 3. Taxa de incumprimento anual do PRIME e do QREN 4. Valor dos reembolsos recebidos/Valor dos reembolsos previstos no orçamento associados à atuação da DAI	Ind. 8	P.4, P.5
5	Desenvolvimento de Mecanismos de Apoio à Qualificação de Destinos						
	Desenvolvimento de mecanismos de apoio à qualificação dos destinos	1. Reforço da intervenção da Iniciativa Jessica (FDU Lisboa) 2. Integração de mecanismos de apoio à qualificação dos destinos	Jan-Dez	Internos	1. Concretização de reforço da intervenção da Iniciativa Jessica 2. Nível de integração dos mecanismos de apoio à qualificação dos Destinos criados	Ind. 8	P.4



6	Divulgação da parceria para o Financiamento dos Apoios						
	Incrementar a divulgação dos apoios financeiros existentes e da rede de parceiros, nomeadamente em articulação com o Departamento de Informação, aprofundar o conhecimento concreto das necessidades das empresas e promover a captação de investimento	Realização de dez ações de divulgação e informação Reajustamento da área de apoio ao investimento na home do Turismo de Portugal Realização de um Congresso Internacional de Investimento em Turism	Jan-Dez	Internos	Nº de ações realizadas Reajustamento e nível de atualidade da área de apoio ao investimento na home do Turismo de Portugal	Ind. 8	P.4, P.5
7	Desenvolvimento do Sistema de Gestão de Projetos de Investimento						
	Desenvolvimento da aplicação SGPI	Concluir o processo de migração de dados para o SGPI e desenvolvimento dos módulos necessários à interação com as IC subscritoras do Memorando de Entendimento de 1 de março de 2012	Jan-Dez	Externos	Nº de projetos de investimento apoiados e em curso/Nº de projetos inseridos no SGPI	Ind. 8	P.4, P.5



APOIO À VENDA

#	Denominação/Descrição	Meta a alcançar	Calendário	Recursos Internos/ Externos	Indicador de performance/ execução	Indicador QUAR	Impacto no PENT
1	Comunicação e Publicidade						
	<p>a) Ancorar a comunicação nas pessoas e no propósito do destino Portugal:</p> <ul style="list-style-type: none"> Fomentar o marketing movido por valores, enfatizando emoções e focado nas pessoas. Desenvolver iniciativas de difusão do propósito e da proposta de valor do Destino Portugal e divulgar casos de sucesso que fomentem a generalização de boas práticas na sua aplicação. Fomentar a articulação da comunicação em torno do propósito do Destino Portugal. Promover o desenvolvimento da comunicação do turismo assente em narrativas, experiências e emoções, através dos meios mais próximos e de interação com as pessoas. Produzir e disseminar conteúdos inspirados no propósito do Destino Portugal. <p>b) Alinhar a estratégia de comunicação do turismo nacional com as novas tendências:</p> <ul style="list-style-type: none"> Privilegiar as campanhas na Internet baseadas em conteúdos e narrativas relevantes para o turista, bem como a comunicação ancorada em ações com forte impacto local e viral. Criar sistemas de gestão de relação com o cliente (CRM - Customer Relationship Management) que permitam ter uma visão única sobre o cliente, responder às suas necessidades e potenciar a fidelização. Reforçar as ferramentas de análise do comportamento e das tendências do consumidor internauta e rastrear os resultados investindo nas métricas do marketing digital. <p>c) Implementação de ações de comunicação através de programas de viagens nos principais canais de TV nacionais que prescrevam a escolha do destino Portugal.</p> <p>d) Implementação dos planos de marketing do Turismo Religioso, Turismo Residencial e Turismo de Negócios.</p>		jan a dez		% das atividades /ações descritas com iniciativas realizadas	Ind. 4	P.1
2	Canais Online/Digitais						
	<p>a) Alinhar a estratégia de comunicação do turismo nacional com as novas tendências:</p> <ul style="list-style-type: none"> Consolidar a presença multicanal integrada dos destinos (portais, plataformas móveis, redes sociais) e estimular a venda na Internet. Capacitar os portais de destino com estratégias de comunicação e funcionalidades alinhadas com as tendências mais atuais e inovadoras de interação e envolvimento com o turista. Fomentar a interação com o turista, através da gestão de comunidades virtuais e a presença nas redes sociais e introduzindo uma filosofia participativa, colaborativa de cocriação por parte dos turistas. Reforçar a disseminação de conteúdos digitais personalizados e conteúdos ricos em multimédia (aplicações interativas, vídeo, jogos, etc.). <p>b) Criar a opção de reserva no portal do destino</p>	95%	jan a dez		% das atividades /ações descritas com iniciativas realizadas	Ind. 4	P.1



3	Trade Marketing						
	<p>a) Implementar um programa de marketing dirigido aos agentes que organizam e distribuem o produto no mercado:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Desenvolver as operações turísticas existentes e que sejam mais críticas para os destinos nacionais. • Fomentar novas operações, detetando oportunidades, incluindo em operadores de menor dimensão ou de nicho. • Consolidar a operação aérea de interesse turístico e fomentar a criação de rotas que, para além de disponibilizarem lugares de avião, permitam o desenvolvimento da operação turística organizada (pacote). • Aprofundar o conhecimento sobre novos mercados emissores e promover a adaptação da oferta às necessidades da procura dos mesmos. • Implementar ações de promoção e comercialização em novos mercados emissores que representem oportunidades para Portugal, e ações de promoção e comercialização dirigidas a produtos turísticos específicos e a segmentos de mercado alternativos (sénior, luxo, etc.) nos mercados tradicionais (missões e workshops). 	95%	jan a dez	Internos e Externos	% das atividades /ações descritas com iniciativas realizadas	Ind. 4	P.1
	<p>INICIATIVE.pt 2.0</p> <p>a) Desenvolver rotas aéreas de interesse turístico:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Consolidação do programa initiative.pt 2.0. • Prospeção de oportunidades quer ao nível de novas rotas/operações, quer no que diz respeito ao aumento de frequências em rotas já em operação. <p>b) Melhorar as acessibilidades aéreas de Lisboa e Porto (operações de baixo custo) e Porto e Faro (p/ o MI)</p>	95%	jan a dez	Internos e Externos	% das atividades /ações descritas com iniciativas realizadas	Ind. 4	P.1
4	Imprensa						
	<p>a) Dinamização de Assessorias de RP e comunicação nos mercados de Espanha e Brasil.</p> <p>b) Dinamização de Assessorias de comunicação nos principais mercados emissores para Portugal.</p> <p>c) Ações com a Imprensa (press trips, conferências de imprensa, eventos com a imprensa, etc.)</p>	10%	jan a dez		Taxa de crescimento do nº de jornalistas /bloguers convidados a visitar Portugal	Ind. 4	P.1
5	Feiras Internacionais de Turismo e Workshops/Missões (b2b)						
	<p>a) Organização do stand para a participação das empresas nacionais nas feiras Vakantibeurs (Hol), FITUR (Esp), ITB (Ale), MITT (Rús), IMEX (MI/Ale), ABAV (Bra), IMEX América (MI/EUA), WTM (RU) e EIBTM (MI/Esp), ATM (Dubai).</p> <p>b) Organização da presença nacional em feiras em novos mercados (China e Índia).</p> <p>c) Organização da presença do turismo de Portugal na BTL e apoio à AIP/FIL na dinamização da vinda de trade estrangeiro.</p> <p>d) Organizar um programa de Workshops Comerciais (b2b) em diversas cidades nos mercados emissores</p>	<p>a) 95%</p> <p>b) 10%</p>	jan a dez	Internos e Externos	<p>a) % das ações executadas</p> <p>b) taxa de crescimento de participantes nacionais</p>	Ind. 4	P.1



6	Eventos						
	<p>a) Apoio aos grandes eventos internacionais que se realizam em Portugal (Open da Madeira, Portugal Masters, RipCurl Pro Portugal, etc.).</p> <p>b) Ativação da promoção do destino Portugal nos grandes eventos internacionais apoiados pelo Turismo de Portugal.</p> <p>c) Apoio aos Congressos angariados entre 2010 e 2014 no âmbito do Fundo de captação de congressos.</p> <p>d) Captação de novos congressos e eventos profissionais</p> <ul style="list-style-type: none"> • Angariar para Portugal a realização de eventos socioprofissionais de grande dimensão e com forte número de participantes internacionais, e promover a venda cruzada com outros produtos turísticos e outros destinos junto destes participantes. • Estimular a criação de uma equipa de captação de congressos, em ligação com os convention bureaux regionais, para dinamizar a prospeção e captação de oportunidades. <p>e) Apoio a eventos institucionais do setor do turismo (Congresso APAVT, Congresso AHP, DMT, etc.).</p>	95%	jan a dez	Internos e Externos	% das ações executadas	Ind. 4	P.1, P.3
7	Promoção Externa Regional						
	<p>a) Consolidar o modelo de intervenção nos mercados alvo:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Consolidar o modelo de intervenção nas atividades da promoção e da comercialização, que envolva os agentes económicos do sector e os agentes públicos locais. • Decompor os objetivos e a estratégia nacional para a promoção e comercialização, concertando o contributo a dar por cada um dos parceiros envolvidos. • Definir anualmente um plano de atividades e concertar com os parceiros as ações a desempenhar por cada um, com vista a alcançar os objetivos definidos. • Acompanhar e monitorizar junto das partes intervenientes a execução de um plano de atividades, aferindo resultados e implementando as medidas de correção necessárias para se atingirem os objetivos definidos. <p>b) Conceber em articulação com os parceiros do setor, o modelo de Promoção e Comercialização do Destino Portugal a vigorar a partir de 2015.</p>	70%	jan a dez	Internos e Externos	% das atividades /ações descritas com iniciativas realizadas	Ind. 4	P.1
8	Planos de Animação e Promoção						
		95%	jan a dez	Internos e Externos	% dos planos encerrados até ao final de 2013	Ind. 4	P.4



QUALIFICAÇÃO FORMATIVA E CERTIFICAÇÃO

#	Denominação/Descrição	Meta a alcançar	Calendário	Recursos Internos/ Externos	Indicador de performance/ execução	Indicador QUAR	Impacto no PENT
1	Atividade Escolar						
	Atividade Escolar	3.000 Alunos (FI) + 5.000 Alunos (FC)	Jan - Dez	Internos e Externos	N.º Alunos (F. Inicial) e Alunos (F. Contínua) realizadas	Ind. 9	P.6
2	Apoio à Atividade Escolar						
	Apoio à Atividade Escolar – Aquisições Centrais.	8 Contratos de aquisição centralizada	Jan - Dez	Internos e Externos	N.º Contratos de aquisição central concluídos	Ind. 9	P.6
3	Internacionalização						
	Internacionalização da Formação	95 Alunos em estágio e eventos internacionais	Jan - Dez	Internos e Externos	N.º Alunos em estágio ou evento internacional	Ind. 9	P.6
4	Estruturas Escolares						
	Renovação e Adequação das Estruturas Escolares	5 Intervenções em Escolas e Hotel-Escola	Jan - Dez	Internos e Externos	Beneficiação de Escolas e equipamento de Hotéis-Escola	Ind. 9	P.6
5	Formadores						
	Formação de Formadores	200 Formadores formados	Jan - Dez	Internos e Externos	N.º Formadores em formação	Ind. 9	P.6
6	Imagem Formação e Profissionais						
	Melhorar a Imagem da Formação e dos Profissionais do Setor	Rácio candidatos / n.º vagas superior 60%	Jan - Dez	Internos e Externos	Rácio do n.º candidatos sobre n.º vagas	Ind. 9	P.6
7	Parcerias, Estudos e Projetos Formativos						
	Parcerias, Estudos e Projetos Formativos com Outras Estruturas Escolares, Empresariais e Institucionais	10 Projetos educativos	Jan - Dez	Internos e Externos	N.º de projetos / protocolos / estudos elaborados	Ind. 9	P.6
8	Projetos Especiais						
	Projetos Especiais (Portal das Escolas, Site, Modernização tecnologias e Bibliotecas)	4 projetos	Jan - Dez	Internos e Externos	nº projetos implementados	Ind. 9	P.6



SERVIÇO DE INSPEÇÃO DE JOGOS

#	Denominação/Descrição	Meta a alcançar	Calendário	Recursos Internos/ Externos	Indicador de performance/ execução	Indicador QUAR	Impacto no PENT
1	Infraestrutura de tecnologias de informação de suporte ao controlo e à regulação do jogo online						
	Infraestrutura de tecnologias de informação de suporte ao controlo e à regulação do jogo online	Implementação de uma infraestrutura de processamento, comunicação e armazenamento de dados específica ao Serviço de Inspeção de Jogos, através da criação de duas estruturas com características técnicas e tecnologias idênticas em modo ativo/ativo com replicação constante, que permitam a coabitação de um mínimo de 3 contextos completamente autónomos (jogo online, casinos, bingos)	Jan - Jun	Internos e Externos	Infraestrutura online suportando internamente todos os requisitos relevantes da arquitetura de processos e sistemas de regulação do jogo online	Ind. 12	n.a.
2	Licenciamento, homologação e auditoria dos operadores de jogo online						
	Definição, desenvolvimento e operacionalização dos processos de licenciamento, homologação e auditoria dos operadores de jogo online	Desenvolver os requisitos, tramitação e operacionalização dos processos ajustados aos requisitos de cada fase da regulamentação do jogo online, criando em seguida uma aplicação suportada em tecnologias de informação com o objetivo de otimizar a sua operacionalização junto dos operadores candidatos a licenciamento, homologação e auditoria	Jan - Jun	Internos e Externos	Execução: Entrada do primeiro pedido de licenciamento; Performance: % processamento de pedidos dentro do prazo estabelecido na legislação (100%)	Ind. 12	n.a.
3	Sistema de Monitorização e Controlo do Jogo Online						
	Operacionalização do Sistema de Monitorização e Controlo do Jogo Online	Definir, no âmbito das orientações da legislação, o modelo de monitorização da atividade de jogo online, operacionalizando-o em seguida, nomeadamente nas suas vertentes de arquitetura processual, de tecnologias de informação, de segurança e de gestão continuada, bem como os seus processos de iteração com os sistemas dos operadores licenciados e a sua equipa de inspeção, de gestão da atividade e de manutenção preventiva e evolutiva	Jan - Dez	Internos e Externos	Execução: Entrada online da totalidade dos requisitos do Sistema de Monitorização do Jogo Online; Performance: % do âmbito do jogo online monitorizado e armazenado pelo sistema (100%); Performance: % do rendimento gerado pelo jogo online que contribui para a execução do Imposto Especial de Jogo (100%)	Ind. 12	n.a.



4	Planeamento e controlo da atividade do jogo de base territorial						
	Planeamento e controlo da atividade do jogo de base territorial	Controlo e fiscalização da atividade de jogo com vista a garantir o cumprimento da lei e atempada liquidação e cobrança das receitas do jogo, em casinos e salas de bingo	Jan - Dez	Internos		n.a.	n.a.
5	Novo sistema de controlo das máquinas de jogo territorial						
	Implementação do novo sistema de controlo das máquinas de jogo territorial	Fornecimento, instalação, configuração, realização de inspeção e testes, formação e prestação de serviços de suporte e manutenção (corretiva e preventiva) de um sistema de controlo de máquinas de jogos	Jan - Dez	Internos e Externos		n.a.	n.a.
6	Centro de Formação do Jogo						
	Dinamização do centro de formação do jogo	Dinamização do centro de formação específico para inspetores e para cooperação na área do Jogo, nas instalações do SIJ na Rua do Sol ao Rato, através da realização de ações de formação utilizando materiais e utensílios de jogo, para prática simulada do jogo em ambiente próximo do real	Jan - Dez	Internos	N/A	n.a.	n.a.
7	Combate ao Jogo Ilícito						
	Combate ao jogo ilícito	Prestar apoio técnico, consultivo e pericial aos tribunais, regiões autónomas, autarquias e autoridades policiais, realizando exames periciais ao material de jogo apreendido à ordem de processos crime e de contraordenação e participando em ações de cooperação com a ASAE, autoridades policiais e GNR com vista à prevenção e combate da exploração e prática de jogos ilícitos.	Jan - Dez	Internos		n.a.	n.a.
8	Sistema de Controlo dos Processos e Equipamentos de Jogo Ilícito						
	Modernização do sistema de controlo dos processos e equipamento de jogo ilícito	Otimização dos processos atuais do controlo ao jogo ilícito e posterior desenvolvimento de uma nova aplicação para gestão da informação dos processos de combate ao jogo ilícito. Modernização do processo de controlo dos equipamentos armazenados, nomeadamente através da potenciação das melhores práticas de gestão de stocks tais como a localização por tagging ou rfid	Jan - Dez	Internos e Externos	Execução: colocação online da aplicação; Performance: cobertura dos processos de jogo online e dos equipamentos em armazém	n.a.	n.a.
9	Regulamentação do Jogo						
	Regulamentação do jogo	Elaboração de propostas de medidas legislativas e regulamentares e orientações técnicas com vista à harmonização dos procedimentos internos	Jan - Dez	Internos e Externos		n.a.	n.a.
10	Certificação do Sistema de Monitorização do Jogo Online						
	Certificação ISO 27001 para o processo de gestão de monitorização do jogo de base territorial e do jogo online	Garantir a certificação ISO 27001 para o Sistema de Monitorização do Jogo Online e para os processos de acompanhamento do jogo territorial	Jan - Dez	Internos e Externos	Certificação ISO 27001	Ind. 12	n.a.



11	Novos Interfaces com Utilizadores						
	Criação de novos interfaces entre o Serviço de Inspeção de Jogos e os seus principais utilizadores internos e externos, por forma a assegurar as necessidades de iteração previstas na atividade de regulação do jogo	Desenvolver um portal ajustado aos requisitos do Serviço de Inspeção de Jogos, por forma a suportar as suas necessidades de informação institucional, iteração processual e procedimental ou de divulgação de informação de negócio	Jan - Dez	Internos e Externos	Colocação online da versão definitiva do portal do Serviço de Inspeção de Jogos	n.a.	n.a.



DIREÇÃO DE GESTÃO FINANCEIRA E TECNOLOGIAS

#	Denominação/Descrição	Meta a alcançar	Calendário	Recursos Internos/Externos	Indicador de performance/ execução	Indicador QUAR	Impacto no PENT
1	Sistema Integrado de Contabilidade de Gestão do Turismo de Portugal (SICGeST)						
	1.1. Acompanhamento e controlo do circuito financeiro associado às propostas de despesa a realizar pelas diferentes Unidades Orgânicas;	Elaboração de relatórios de acompanhamento de execução orçamental	Jan - Dez	Internos	N.º de relatórios produzidos	n.a.	n.a.
	1.2. Cabimentação e autorização das propostas de despesa das diferentes Unidades Orgânicas;	Alcançar a média de 4 dias para a autorização de propostas.	Jan - Dez	Internos	Tempo médio de autorização das propostas em SICGeST	n.a.	n.a.
	1.3. Gestão e atualização dos vários Módulos do SICGeST, com vista à melhoria da informação produzida e respetiva análise, na observância dos princípios contabilísticos e demais legislação em vigor.	Revisão do Sistema Contabilístico SICGeST	Jan - Dez	Internos	N.º de melhorias implementadas	n.a.	n.a.
2	Informação de Gestão						
	2.1. Monitorização da atividade do Turismo de Portugal, e sua performance orçamental financeira;	Criação de indicadores de performance por área e por atividade que permitam o acompanhamento da execução do orçamento do Instituto;	Jan - Dez	Internos	N.º de indicadores e acompanhamento mensal de execução	n.a.	n.a.
	2.2. Disponibilização de indicadores globais, por área e por atividade;	Elaboração de relatórios trimestrais de acompanhamento de execução orçamental	Jan - Dez	Internos	N.º de relatórios	n.a.	n.a.
	2.3. Preparação do Relatório de Atividades	Revisão da estrutura e conteúdo do Relatório de Atividades.	Jan - Dez	Internos	30 de abril	n.a.	n.a.
3	Orçamento						
	3.1. Elaboração do projeto de orçamento do Instituto por centro de custos e atividades, assim como assegurar o controlo do orçamento global, por Unidade Orgânica e por atividade.	Elaboração do orçamento anual e sua submissão no sistema da DGO, nos termos e datas legalmente definidos; preparação de relatórios periódicos sobre a execução orçamental	Jan - Dez	Internos		n.a.	n.a.
	3.2. Elaboração dos mapas de execução orçamental (receita e despesa), de alterações orçamentais incluindo cativações, de pagamentos em atraso, previsões mensais de receita e despesa com análise dos respetivos desvios.	Elaboração dos mapas e sua submissão no sistema da DGO, nos termos e datas legalmente definidos; preparação de relatórios periódicos sobre a execução orçamental	Jan - Dez	Internos	Cumprimento dos prazos legais definidos para a apresentação do Orçamento e demais reportes de informação.	n.a.	n.a.
	3.3. Prestação de informação nos termos do RIGORE Central.	Elaboração dos ficheiros e sua submissão no sistema da DGO, nos termos e datas legalmente definidos; preparação de relatórios periódicos sobre a execução orçamental	Jan - Dez	Internos		n.a.	n.a.
	3.4. Prestação de informação no âmbito dos encargos plurianuais	Registo no SCEP/SIGO (DGO) dos encargos plurianuais assumidos após aprovação pelo CD.	Jan - Dez	Internos		n.a.	n.a.
4	Prestação de Contas						
	4.1. Reporte à Inspeção Geral de Finanças das Subvenções Públicas concedidas	Elaboração dos documentos e sua submissão no sistema da IGF, nos termos e datas legalmente definidos.	Jan - Dez	Internos		n.a.	n.a.
	4.2. Prestação de informação no âmbito dos Auxílios de Estado, na plataforma SARI.	Elaboração dos documentos e sua submissão na plataforma SARI, nos termos e datas legalmente definidos.	Jan - Dez	Internos	Cumprimento dos prazos legais definidos para o efeito.	n.a.	n.a.
	4.3. Prestação de informação nos termos legais em vigor.	Elaboração dos documentos reporte e sua submissão, nos termos e datas legalmente definidos.	Jan - Dez	Internos		n.a.	n.a.



5	Projetos com Financiamento Comunitário						
	5.1. Programa Operacional Potencial Humano (POPH);	Colaboração no acompanhamento dos projetos com financiamento comunitário FSE, decorrente da elaboração de mapas relativos aos custos indiretos.	Jan - Dez	Internos	Tempo médio de preparação dos mapas	n.a.	n.a.
	5.2. Projetos financiados pelo Programa Operacional Fatores de Competitividade (POFC) e pelo Programa Operacional Conhecimento e Inovação (POCI).	Colaboração no acompanhamento dos projetos com financiamento comunitário FEDER, decorrente da elaboração de mapas relativos aos custos indiretos.	Jan - Dez	Internos	Tempo médio de preparação dos mapas	n.a.	n.a.
	5.3. Controlo dos fluxos financeiros com origem em fundos comunitários.	Elaboração de mapa que permita o controlo interno dos fluxos financeiros com origem em fundos comunitários, nomeadamente o equilíbrio entre recebimentos e pagamentos, respetivos saldos e proveitos diferidos.	Jan - Dez	Internos	Tempo médio de preparação do mapa	n.a.	n.a.
6	Livro de Procedimentos do Turismo de Portugal						
	Elaboração de livro incorporando todos os manuais de procedimentos internos, constituindo um instrumento de auditoria e controlo internos	Atualização e divulgação do Livro de Procedimentos do Turismo de Portugal.	Jan - Dez	Internos	Divulgação do Livro por todas as UO do TP	n.a.	n.a.
7	Auditoria Interna						
	Planeamento e execução de auditorias internas aos procedimentos descritos no Livro de Procedimentos do Turismo de Portugal, bem como à aplicação da legislação que enquadra a atividade do Instituto, nas suas múltiplas vertentes. Será aplicada a técnica de "peer review" nos domínios de atividade para os quais são menores ou nulas as competências dos auditores internos.	Auditoria interna às Escolas de Hotelaria e Turismo, do Turismo de Portugal; Auditoria interna a procedimentos de RH; Auditoria interna ao Imobilizado do Edifício Sede; Auditoria interna às Tecnologias.	Jan - Dez	Internos	Taxa de execução das auditorias planeadas	10	n.a.
8	Participações Financeiras e Carteira de Títulos						
	8.1. Acompanhamento e reporting sobre a atividade das Participadas e principais indicadores financeiros;	Preparação dos relatórios periódicos sobre as participações sociais do Turismo de Portugal; análise dos relatórios e contas das entidades participadas para preparação da posição do Turismo de Portugal sobre a aprovação das contas.	Jan - Dez	Internos	N.º de relatórios e participação nas assembleias gerais	n.a.	n.a.
	8.2. Criação de Base de Dados, com vista à gestão e monitorização da informação relativa às Participadas do Turismo de Portugal;		Jan - Dez	Internos		n.a.	n.a.
	8.3. Cumprimento das obrigações legais e estatutárias a que o Turismo de Portugal se encontra vinculado;		Jan - Dez	Internos		n.a.	n.a.
	8.4. Acompanhamento da carteira de Títulos.		Jan - Dez	Internos		n.a.	n.a.
9	Gestão de Fluxos Financeiros						
	Emissão de meios de pagamento, classificação do orçamento de receita e aplicação de eventuais excedentes de tesouraria.	Elaboração de relatórios mensais para acompanhamento do Prazo Médio de Pagamentos e verificação do cumprimento da Lei n.º 8/2012, de 21 fev	Jan - dez	Internos e Externos	Número de relatórios produzidos	n.a.	n.a.



10	Contabilidade						
	4.1. Contabilização de todos os documentos de receita e de despesa e elaboração dos documentos de prestação de contas.	Realização de todas as operações contabilísticas correntes.	Jan - dez	Internos e Externos	Relatórios mensais da informação contabilística atualizada, com conjunto pré-definido de indicadores quantificáveis	n.a.	n.a.
	4.2 Elaboração da Conta de Gerência do Instituto, e sua entrega ao Tribunal de Contas	Elaboração dos documentos e sua submissão no sistema da TC, nos termos e datas legalmente definidos.	Jan - Dez	Internos	Cumprimento dos prazos legais definidos para o efeito.	n.a.	n.a.
11	Arquivo						
	Gestão de arquivo e expediente	Implementação de novo sistema de Gestão Geral de Arquivo e tratamento de correspondência em articulação com o Sistema de Gestão Documental. Quantificação do arquivo e estudo da melhor forma de o organizar e guardar.	Jan - dez	Internos e Externos	Cumprimento dos prazos definidos para a implementação do Sistema de Gestão Geral de Arquivo Documental e finalização da organização e guarda do arquivo até dez 2015.	n.a.	n.a.
12	Plano de Classificação						
	Implementação do novo plano de classificação no Turismo de Portugal, I.P.	Concluir a preparação e implementação da portaria de classificação.	Jan - dez	Internos	Relatório dos departamentos onde se implementou e entrou em prática o novo plano de classificação	n.a.	n.a.
13	Imóveis						
	Controlo dos imóveis na posse ou em ocupação pelo Turismo de Portugal.	Elaboração e atualização de um ficheiro de controlo	Jan - dez	Internos	Finalização do ficheiro de controlo até dez 2015	n.a.	n.a.
14	Imobilizado						
	Controlo de todo o imobilizado do Turismo de Portugal	Revisão de todos os registos contabilísticos e verificação física por amostragem da existência dos bens na sede e em algumas escolas de hotelaria e turismo. Conferência do imobilizado em curso.	Jan - dez	Internos	Relatório do resultado da contagem física e reclassificação por locais dos bens do imobilizado até final de dez 2015	n.a.	n.a.
15	Prestação de Contas						
	Elaboração da Conta de Gerência do Instituto, e sua entrega ao Tribunal de Contas	Elaboração dos documentos e sua submissão no sistema da TC, nos termos e datas legalmente definidos.	Jan - Dez	Internos	Cumprimento dos prazos legais definidos para o efeito.	n.a.	n.a.
16	Gestão das Participações Financeiras e Carteira de Títulos						
	Criação de Base de Dados, com vista à gestão e monitorização da informação relativa às Participadas do Turismo de Portugal;	Em dezembro de cada ano ter uma base de dados em ficheiro excel com todas as Participadas do Turismo de Portugal	Jan - Dez	Internos	Ficheiro em excel atualizado anualmente com informação relativa às Participadas do Turismo de Portugal.	n.a.	n.a.
17	Gestão dos Edifícios						
	Gestão integrada dos edifícios do Turismo de Portugal.	Implementação de 4 planos de manutenção preventiva de instalações. Implementação de 4 planos de emergência e medidas de auto proteção; Certificação energética de 3 instalações	Jan - dez	Internos e Externos	N.º de planos implementados Nº certificados energéticos emitidos	n.a.	n.a.
18	Aprovisionamento e Acompanhamento Contratual						
	Gestão integrada dos procedimentos de aquisição de bens e serviços e empreitadas de obras públicas. Acompanhamento da execução contratual.	Relatórios trimestrais de acompanhamento contratual na aquisição de bens e serviços e de empreitadas de obras púb.	Jan - dez	Internos e Externos	N.º de relatórios de acompanhamento	n.a.	n.a.



19	Gestão da Frota						
	Gestão da frota automóvel	Relatórios de acompanhamento trimestral	Jan - dez	Internos e Externos	N.º Relatórios	n.a.	n.a.
20	Apoio Tecnológico ao Utilizador						
	Apoio tecnológico ao utilizador (service-desk) e administração de sistemas e equipamentos em regime de Outsourcing	Nota de satisfação do utilizador de 4 ou superior	Jan - Dez	Internos e Externos	Nota de satisfação do utilizador	n.a.	n.a.
21	Disponibilização da Rede Fixa						
	Disponibilização da Rede fixa (voz e dados) de telecomunicações	Redução de custos em 10% relativamente ao contrato anterior (7,342 € s/ iva e valor fixo)	Jan - Dez	Internos e Externos	% redução de custos face ao período homólogo	n.a.	n.a.
22	Sistema de Impressão, Cópia, Digitalização e Fax						
	Disponibilização do Sistema de Impressão, Cópia, Digitalização e Fax	Redução de custos em 10% relativamente ao contrato de anterior (consumíveis e manutenção)	Jan - Dez	Internos e Externos	% redução de custos período homólogo	n.a.	n.a.
23	Integração do Sistema de Incentivos “Portugal 2020”						
	Integração do sistema de Gestão de projetos de Investimento com o novo quadro comunitário de apoio Portugal 2020.	Implementação da integração para as diversas medidas do Quadro.	Jan - Dez	Internos	Desenvolvimento da integração	n.a.	n.a.
24	Interface de Relacionamento com os utilizadores da plataforma de serviços na Web						
	Alterar o interface de relacionamento com os utilizadores da plataforma de serviços na web	Criar um acesso único para a interação com os utilizadores dos serviços na web do Turismo de Portugal, IP (DVO) interface único	Jan - Dez	Internos e Externos	Desenvolvimento acesso único	n.a.	n.a.
25	Plano SSO – Serviços de Implementação						
	Evolução da plataforma SSO e migração das ligações das aplicações existentes com a integração das aplicações em falta no SSO (Falta SICGEST Portal RH)	Migração e integração Total	Jan - Dez	Internos e Externos	implementação total da solução	n.a.	n.a.
26	Processo de Virtualização de Postos de Trabalho						
	Projeto de substituição dos tradicionais postos de trabalho em postos virtualizados - Virtual Desktop Infrastructure (VDI)	Criar um projeto piloto de virtualização para 20 postos de trabalho	Jan - Dez	Internos e Externos	Implementação de 20 postos em VDI	n.a.	n.a.
27	Acesso aos Sistemas do Turismo de Portugal						
	Acesso aos sistemas do Turismo de Portugal, IP em suportes móveis (smartphones, tablets)	Disponibilizar 1 “apps” para acesso a dados/informação/processos do Turismo de Portugal, IP	Jan - Dez	Internos e Externos	N.º de “apps” disponibilizadas	n.a.	n.a.
28	Auditoria de Segurança – Serviços						
	Análise de Vulnerabilidades de servidores, equipamentos de rede e segurança de sistemas.	Avaliar 90% dos hosts (sites e aplicações) em funcionamento,	Jan - Dez	Externos	% de hosts (sites e aplicações) avaliados	n.a.	n.a.
29	Plano Estratégico de Sistemas de Informação						
	Operacionalizar Plano Estratégico de Sistemas de Informação 2015/2017 (PESI)	Realizar 20% do Plano em 2015	Jan - Dez	Internos e Externos	% de projetos terminados	n.a.	n.a.
30	Aquisição de Equipamento Hardware						
	Aquisição de equipamentos de rede, hardware Servidor e de Utilizador, para substituição e melhoria do parque tecnológico.	Realizar 70% das aquisições pretendidas	Jan - Dez	Internos e Externos	% de equipamentos substituídos	n.a.	n.a.
31	Aquisição de Software e Licenciamento						



	Aquisição de Software proprietário e licenciamento das plataformas operacionais.	Realizar 100% do licenciamento para as plataformas em produção	Jan - Dez	Internos e Externos	% de plataformas licenciadas	n.a.	n.a.
32	Serviços e Contratos de Manutenção de Sistemas						
	Serviços e contratos de manutenção de sistemas proprietários de base tecnológica em produção no Turismo de Portugal.	Realizar 100% dos contratos para os sistemas instalados.	Jan - Dez	Internos e Externos	% de sistemas com contratos	n.a.	n.a.
33	Plano DR e BC						
	Serviços de criação dos planos de Disaster Recovery e Business Continuous	Criação de dois Planos	Jan - Dez	Internos e Externos	Nº de planos	n.a.	n.a.



DIREÇÃO DE RECURSOS HUMANOS

#	Denominação/Descrição	Meta a alcançar	Calendário	Recursos Internos/ Externos	Indicador de performance/ execução	Indicador QUAR	Impacto no PENT
1	Gestão Administrativa RH						
	Gestão de cadastro de Admissões, Movimentações e Cessações Gestão da assiduidade e do respetivo sistema automático de controlo da mesma Processamento das remunerações (abonos, retenções e encargos) Elaboração do Plano anual de férias e respetivo tratamento administrativo Definição do conjunto de regras administrativas a cumprir pelos colaboradores Elaboração de contratos de trabalho e de toda a documentação inerente e elaboração da documentação associada à suspensão e rescisão de contratos Gestão da Segurança, Higiene e Saúde no Trabalho Elaboração do balanço social, mapas de pessoal e preparação e envio de outras informações de índole estatística e obrigatórias por lei ou por contrato (ex. carregamento SIOE)	Cumprimento conforme prazo para todas as atividades	Jan - Dez	Internos	Conformidade em prazo	n.a.	n.a.
2	Gestão do Desenvolvimento e Formação RH						
	Gestão dos processos de admissão, incluindo processos de recrutamento e seleção, acolhimento e integração Gestão de mobilidade interna e externa Gestão do processo de Avaliação do Desempenho Conceção e gestão do Programa anual de Formação Interna Gestão de carreiras Gestão de Estágios Elaboração do Orçamento de Custos com Pessoal e acompanhamento da execução orçamental Elaboração de indicadores de gestão RH	Cumprimento conforme em prazo para todas as atividades	Jan - Dez	Internos	Conformidade em prazo	n.a.	n.a.
3	Valorização e formação profissional						
	Promoção da valorização e formação profissional dos trabalhadores, no âmbito das diretrizes do Plano de Formação	33% dos trabalhadores em ações de formação	Jan - Dez	Internos e Externos	Percentagem dos colaboradores em ações de formação	n.a.	n.a.
4	Reorganização da rede escolar						
	Implementação dos procedimentos concursais necessários ao recrutamento e seleção dos cargos dirigentes para as escolas de hotelaria e turismo, na sequência do processo de reorganização a implementar naquelas estruturas	Conclusão de todos os procedimentos concursais lançados	Jan - Dez	Internos	Percentagem dos procedimentos concluídos	n.a.	n.a.
5	Comunicação interna e alinhamento dos Recursos Humanos						
	Implementação de medidas decorrentes da Política de Comunicação Interna (resultante do Estudo de Clima Organizacional desenvolvido em 2014); 2. Implementação de medidas de motivação e partilha de projetos por parte dos colaboradores	Implementação de 5 medidas/projetos neste âmbito	Jan - Dez	Internos	N.º de medidas/projetos implementados	n.a.	n.a.
6	Partilha de informação de gestão RH						
	Desenvolvimento e plena utilização por parte dos dirigentes de informação de gestão de RH disponibilizada no Portal RH-Dirigentes	60% de dirigentes utilizadores de informação de gestão do Portal RH	Jan - Dez	Internos	Percentagem de dirigentes utilizadores da informação	n.a.	n.a.



DIREÇÃO JURÍDICA

#	Denominação/Descrição	Meta a alcançar	Calendário	Recursos Internos/ Externos	Indicador de performance/ execução	Indicador QUAR	Impacto no PENT
1	Consulta jurídica						
	Consulta jurídica, incluindo contratos e títulos similares	N/A	jan-dez	Ambos	n.a.	n.a.	n.a.
2	Contencioso						
	Contencioso	N/A	jan-dez	Ambos	n.a.	n.a.	n.a.



INFORMAÇÃO E GESTÃO DO CLIENTE

#	Denominação/Descrição	Meta a alcançar	Calendário	Recursos Internos/ Externos	Indicador de performance/ execução	Indicador QUAR	Impacto no PENT
1	Evolução Portal Institucional e Gestão de Conteúdos						
	Evolução do Portal Institucional do Turismo de Portugal maioritariamente direcionado para a prestação de serviços online para as empresas de turismo e para a informação/serviços para este e outros públicos da atividade. Edição, criação e difusão de conteúdos informativos para os canais de informação do Turismo de Portugal.	Definição de nova estrutura para o Portal e abertura de procedimento conducente à necessária contratação de serviços; 450 conteúdos	Jan. a Dez.	Internos	Fixação do Caderno de Encargos e abertura de procedimento de aquisição de serviços; N.º de conteúdos difundidos	n.a.	n.a.
2	Relações Públicas e Ações de Comunicação Institucionais						
	Realização, organização e participação em eventos institucionais e outras ações de comunicação institucional	20 ações/iniciativas	Jan. a Dez.	Internos	Nº de ações/iniciativas efetivadas	n.a.	n.a.
3	Consultoria de Comunicação e Assessoria Mediática						
	Contratação de serviços de Consultoria de Comunicação e Assessoria Mediática	Execução plena do Contrato por parte do prestador de serviços	Jan. a Dez.	Internos	Pleno cumprimento por parte do prestador de serviços do previsto contratualmente	n.a.	n.a.
4	Traduções						
	Contratação de serviço/avença para tradução de conteúdos	N/A	Jan. a Dez.	Internos	n.a.	n.a.	n.a.
5	Gestão do Cliente e Informação Multicanal						
	Realização de adaptações/alterações na Receção do Turismo de Portugal. Plataforma de Atendimento/Gestão Clientes (FCE 2.0)	Concretização das alterações/intervenção na estrutura física de atendimento da Receção; Definição da estrutura inerente à Plataforma de Atendimento	Jan. a Dez.	Internos	Grau de execução da intervenção na Receção do Edifício-Sede; Grau de desenvolvimento da Plataforma	n.a.	n.a.
6	Avença Design						
	Contratação de serviço/avença para trabalhos gráficos de suporte à Comunicação Institucional e às restantes ações/iniciativas do Dep.	Execução plena do Contrato por parte do prestador de serviços	Jan. a Dez.	Internos	Pleno cumprimento por parte do prestador de serviços do previsto contratualmente	n.a.	n.a.



APOIO ESPECIALIZADO ÀS EMPRESAS

#	Denominação/Descrição	Meta a alcançar	Calendário	Recursos Internos/ Externos	Indicador de performance/ execução	Indicador QUAR	Impacto no PENT
1	Divulgação do Apoio Especializado às Empresas						
	<p>Ações de sensibilização para potenciar o serviço junto das empresas, através de:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Reuniões com as entidades públicas e privadas do setor (ERT(s), ARPT(s), Associações Empresariais, ...) 2. Divulgação (notícias) junto da imprensa escrita do setor 3. Participação em seminários, workshops e outros eventos consagrados ao tema do Apoio às Empresas 4. Organização de workshops temáticos, a realizar em cada uma das 5 regiões do Continente 	19 ações	Jan - Dez	Internos	19 Sup: ≥ 90%	Ind. 8	P.5
2	Apoio às Empresas – Intervenção Pontual e Fase de Diagnóstico						
	<p>Avaliação da situação das empresas (novas)</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Reuniões com os empresários 2. Visita às empresas 3. Recolha e análise da informação 4. Elaboração de relatórios que permitam identificar os pontos fortes e fracos de cada uma, bem como algumas das ações prioritárias a desenvolver 	30 reuniões/ano 12 visitas/ano 8 relatórios/ano	Jan - Dez	Internos	30 reuniões Sup: ≥ 95% 12 visitas Sup: ≥ 90% 15 relatórios Sup: ≥ 90%	Ind. 8	P.5
3	Apoio às Empresas - Fase de Acompanhamento e Monitorização						
	<p>Apoio à gestão das empresas através de ações nas vertentes de gestão financeira, técnica e comercial</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Prestação de serviços de assistência à gestão técnica, financeira e comercial das empresas, incluindo os serviços destinados à renegociação/concessão de crédito junto de instituições financeiras 2. Elaboração de planos de melhoria, salientando os pontos fortes e fracos da empresa e apontando formas de superar os fatores críticos (renovação do produto, reconfiguração do projeto, ...) 3. Avaliação e monitorização do desempenho das empresas objeto do acompanhamento. 	10 empresas/ano	Jan - Dez	Internos	20 Sup: ≥ 80%	Ind. 8	P.5
4	Estatuto PME Líder e PME Excelência						
	<p>A PME Líder e PME Excelência são estatutos de qualificação empresarial, criados no âmbito do Programa FINCRESCER, traduzindo-se, para as empresas, num conjunto de benefícios financeiros e não financeiros, de reconhecimento público da sua qualidade de desempenho, proporcionando um reforço de imagem e notoriedade junto do mercado.</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Definição dos critérios e condições de acesso para as empresas do sector do turismo e intermediação com o sistema bancário 2. Análise das empresas para atribuição do Estatuto PME Líder Turismo 3. Análise e seleção das empresas PME Excelência – Turismo 	320 120	Jan - Dez	Internos	320 Sup: ≥ 90% 120 Sup: ≥ 80%	Ind. 8	P.5



5	Comissão Técnica de Qualidade CT 144 - Serviços turísticos						
	<p>Presidência da CT 144</p> <p>1. Coordenar e dinamizar a atividade da comissão estabelecendo ligações com outras CT</p> <p>2. Assegurar a representação de Portugal nas reuniões plenárias da ISO/TC 228 - Tourism and related services, bem como nas reuniões dos respetivos WG, neste caso, sempre que necessário</p> <p>3. Assegurar a participação de Portugal em todas as votações/pareceres intermédias de normas de qualidade no âmbito dos citados WG, obtendo os necessários consensos entre os técnicos/peritos portugueses envolvidos relativamente ao sentido de voto e/ou propostas de alteração</p> <p>4. Assegurar a representação de Portugal no CEN</p> <p>5. Assegurar a implementação de todas as deliberações da CT 144, nomeadamente a edição de normas de qualidade aprovadas, bem como a sua divulgação junto das empresas e das entidades públicas interessadas</p>	<p>N/A</p> <p>1 reunião</p> <p>5 votações/pareceres</p> <p>N/A</p> <p>3 sessões divulgação</p>	<p>Jan - Dez</p>	<p>Internos</p>	<p>N/A</p> <p>100%</p> <p>100%</p> <p>N/A</p> <p>100%</p>	<p>Ind. 7</p>	<p>P. 4</p>
6	Gestão da Equipa						
	<p>Realização de todos os atos e operações necessárias ao bom funcionamento da Equipa</p>		<p>Jan - Dez</p>	<p>Internos</p>	<p>-</p>	<p>N/A</p>	<p>N/A</p>



CONTROLO ESTRATÉGICO

#	Denominação/Descrição	Meta a alcançar	Calendário	Recursos Internos/ Externos	Indicador de performance/ execução	Indicador QUAR	Impacto no PENT
1	Desenvolvimento de um Sistema de Business Intelligence						
	Conceção de um modelo de base para implementação de um sistema de business intelligence no Turismo de Portugal	Desenvolvimento de um estudo de definição de um sistema de business intelligence	Jan-Mar	Internos e Externos	N.º de estudos		P.8
	Implementação do sistema de business intelligence no Turismo de Portugal	Implementação da 1.ª fase de implementação do sistema de business intelligence	Mar-Dez	Internos e Externos	N.º de sistemas de informação implementados	Ind. 16	P.8
	Portal de Gestão do Conhecimento	Implementação de um portal de Gestão do Conhecimento	Jan-Dez	Internos e Externos	N.º portais	Ind. 16	P.8
	Informação e Bases de Dados	Aquisição de informação e acesso a bases de dados	Jan-Dez	Internos e Externos	N.º de produtos de conhecimento subscritos		
2	Parcerias para o Conhecimento						
	Ativação de parcerias com estruturas associativas do setor privado no quadro da promoção do conhecimento	Celebração de protocolos com, pelo menos, 3 estruturas associativas	Jan-Dez	Internos e Externos	N.º de protocolos		P.8
	Ativação de parcerias com instituições do ensino superior para promoção do conhecimento no turismo	Celebração de protocolos com, pelo menos, 3 instituições do ensino superior	Jan-Dez	Internos e Externos	N.º de projetos financiados		P.8
3	Apoio técnico ao Conselho Diretivo						
	Apoio técnico na definição e estruturação das políticas, prioridades e dos objetivos estratégicos plurianuais e anuais do instituto		Jan-Dez	Internos	N.º de pareceres; N.º de intervenções		



GESTÃO DE PROGRAMAS COMUNITÁRIOS

#	Denominação/Descrição	Meta a alcançar	Calendário	Recursos Internos/ Externos	Indicador de performance/ execução	Indicador QUAR	Impacto no PENT
1	Acompanhamento de processo de negociação e afetação dos fundos comunitários aplicáveis ao setor do turismo						
	1. Realização de reuniões com órgãos de governação do Acordo de Parceria e dos Programas Operacionais 2014-2020, nomeadamente com Autoridades de Gestão dos Programas Operacionais	8	jan-dez	Internos	N.º de reuniões	Ind. 8	P.4, P.5
	2. Participação em seminários, workshops e outros eventos relacionados com o ciclo de programação comunitária 2014-2020	6			N.º de participações		
2	Monitorizar e avaliar a gestão dos fundos comunitários						
	1. Criação de sistema de monitorização de aplicação dos fundos comunitários no turismo	1	jan-dez	Internos e Externos	n/a	n/a	P.8
	2. Elaboração de Relatório técnico de análise da aplicação dos fundos comunitários no turismo	1			N.º de estudos/relatórios produzidos		P.8
3	Alinhamento e articulação das políticas nacionais e regionais de afetação dos fundos comunitários						
	1. Coordenação, desenvolvimento e dinamização do Plano de Ação para o Desenvolvimento do Turismo em Portugal no âmbito do Portugal 2020 - Turismo 2020	1			n/a		
	2. Realização de reuniões com (i) órgãos de governação do Portugal 2020 (ex. Autoridades de Gestão dos Programas Operacionais), (ii) Associações empresariais e setoriais, (iii) Organismos regionais de turismo (ERT's e ARPT's) e outros atores com influência no desenvolvimento do turismo.	14			N.º de reuniões		
	3. Realização de Conferências e workshops subjacentes ao Plano de Ação Turismo 2020	3	jan-dez	Internos e Externos	N.º de ações desenvolvidas	Ind. 8	P.4, P.5
	4. Participação nos órgãos e redes de acompanhamento e dinamização dos Programas Operacionais 2014-2020 e nas Autoridades de Gestão dos Programas Operacionais do Portugal 2020	7			N.º de ações desenvolvidas		
	5. Desenvolvimento de instrumentos/estudos de suporte à tomada de decisão e de orientação estratégica no âmbito dos fundos comunitários 2014-2020	3			N.º de estudos		
	6. Identificar potenciais oportunidades de cofinanciamento de projetos do TdP no âmbito do período de programação 2014-2020 e colaborar na dinamização desses mesmos projetos	3			N.º de ações desenvolvidas		
4	Turismo 2015 e perspetivar 2020						
	1. Estudo "Perspetivar 2020 no setor do Turismo no âmbito da eficiência na utilização dos recursos"	1	jan-mar	Internos e Externos	Nº de estudos produzidos	Ind. 8	P.4, P.5
	2. Estudos/projetos de cooperação transfronteiriça e internacional no âmbito do ciclo de programação comunitária 2014-2020	1	jan-dez		N.º de ações desenvolvidas		



<p>3. Posicionamento do Turismo 2020 junto dos centros de decisão europeus com vista à potenciação de redes para a competitividade e internacionalização do setor do Turismo - consultadoria por entidade com aproximação aos referidos centros de decisão.</p>	1	fev-dez		n/a		
<p>4. Desenvolvimento de Roteiros Tecnológicos também com recurso a soluções digitais disponíveis para percursos virtuais, dando continuidade ao Roteiro Tecnológico Piloto criado em 2013 no âmbito do Pólo Turismo 2015</p>	3	fev-dez		nº de ações desenvolvidas	Ind. 8	P.4, P.5
<p>5. Ações de Networking intersetorial para estimular a inovação no setor do Turismo - interclusterização. Replicar ações sobre alimentação e saúde junto de Escolas de Hotelaria e Turismo, dando seguimento ao projeto piloto na EHT de Coimbra</p>	4	fev-dez		nº de ações desenvolvidas	Ind. 9	P.6
<p>6. Turismo 2020 - Participação na BTL (Conferência e Divulgação)</p>	1	jan-abr		nº de ações desenvolvidas		



