

RELATÓRIO 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. Orgânica Interna	6
3. Atividades Desenvolvidas e Recursos Envolvidos	10
3.1. Atividades por Áreas/Direções	11
3.1.1. Estratégia	11
3.1.2. Gestão do Conhecimento	17
3.1.3. Valorização da Oferta	31
3.1.4. Apoio ao Investimento.....	44
3.1.5. Formação.....	50
3.1.6. Serviço de Regulação e Inspeção de Jogos	61
3.1.7. Equipa de Apoio Especializado às Empresas do Setor do Turismo... 	69
3.1.8. Áreas de Suporte	77
4. Recursos Humanos e Financeiros	87
4.1. Recursos Humanos	87
4.2. Recursos Financeiros	90
5. Aplicação dos resultados do exercício.....	96
6. Autoavaliação do Quadro de Avaliação e Responsabilização (QUAR)	97
Glossário	110

1. Introdução

O ano de 2015 foi o melhor ano turístico dos últimos dez anos.

Depois de 2014 ter sido marcado por máximos históricos nos principais indicadores da atividade, 2015 registou um comportamento que excedeu as melhores perspetivas, com crescimentos de 9% no número de hóspedes, de 7% nas dormidas e mais de 9% nas receitas turísticas.

Os resultados alcançados demonstram que a consolidação da trajetória de crescimento que se tem verificado no turismo em Portugal, desde 2008, não pode ser considerada conjuntural, mas sim resultado de uma efetiva mudança estrutural.

Para o Turismo de Portugal, o ano de 2015 correspondeu a um período de implementação da estratégia definida pelo conselho diretivo do Instituto que entrou em funções no início do ano de 2014.

O Relatório agora apresentado presta contas da atividade desenvolvida pelo Instituto e pelas suas diversas unidades orgânicas no decurso do ano de 2015 e demonstra o contributo do Turismo de Portugal para os excelentes resultados do ano em apreço.

2015 foi um ano de grande exigência do ponto de vista da atuação do Turismo de Portugal nas múltiplas vertentes da sua atividade e os resultados alcançados demonstram plenamente o cumprimento dos objetivos definidos e o contributo para o aumento da competitividade do turismo nacional.

Importa ainda destacar o prémio de “Europe’s Leading Tourist Board 2015” dos World Travel Awards, que distinguiu pelo segundo ano consecutivo, o Turismo de Portugal como a Melhor Autoridade de Turismo da Europa, o que coloca o Instituto na linha da frente entre as suas congéneres no plano internacional.

CONSELHO DIRECTIVO

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

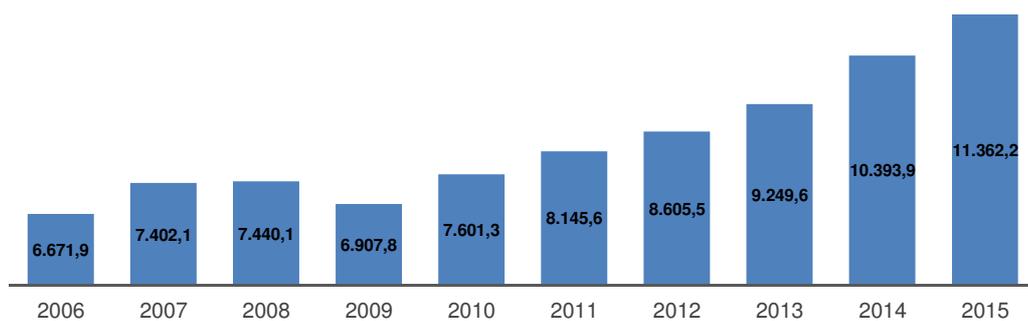
2. Enquadramento

2.1. Evolução do Setor Turístico Nacional

O ano de 2015 fechou com o melhor desempenho de sempre do turismo em Portugal.

Com efeito, as receitas do turismo atingiram um novo recorde em 2015, crescendo mais de 9,3% para um máximo histórico de 11.362 milhões de euros. Por outro lado, o saldo da balança turística situou-se nos 7.750 milhões de euros (+9,5% face a 2014), o que confirma a importância histórica do turismo no equilíbrio das contas externas.

Receitas Turísticas (milhões €)



Fonte: Banco de Portugal

O turismo reforçou o seu papel de líder nas exportações da economia portuguesa, representando 46,3% das exportações de serviços e de 15,3% das exportações globais.

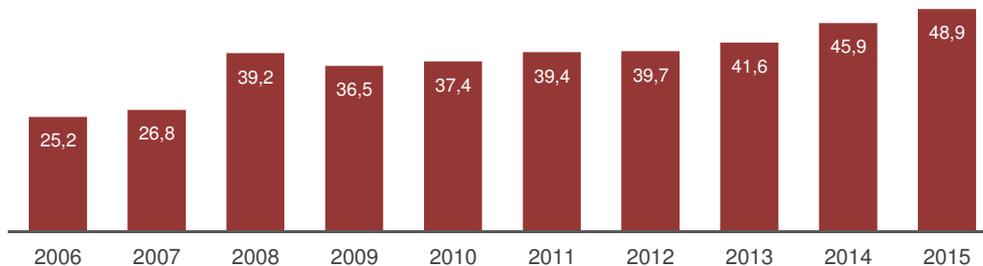
Mundialmente, Portugal detém o 27.º lugar em receitas turísticas, registando um crescimento três vezes maior do que Espanha.

Em termos de procura turística, depois de um ano de 2014 em que os níveis de crescimento tinham sido assinaláveis, os resultados relativos a 2015 mostram novos máximos históricos no número de hóspedes e dormidas nos estabelecimentos hoteleiros, aldeamentos e apartamentos turísticos, o que demonstra a consolidação da actividade turística.

O número de hóspedes atingiu os 17,4 milhões (+8,6%), com o mercado externo a continuar a ser o mais representativo, com 10,2 milhões de hóspedes (+9,7%). De registar ainda o significativo crescimento evidenciado pelo mercado nacional, com um aumento de 7,0%, que se traduziu em 7,3 milhões de hóspedes em 2015.

No que diz respeito às dormidas nos estabelecimentos hoteleiros, aldeamentos e apartamentos turísticos, registou-se igualmente um máximo histórico de 48,9 milhões (+6,6%), 70,4% dos quais com origem no mercado internacional (34,4 milhões, +7,2%) e 29,6% no mercado nacional (14,5 milhões, +5,1%).

Dormidas nos estabelecimentos hoteleiros, aldeamentos e apartamentos turísticos



Fonte: INE

Os bons resultados alcançados foram consequência não só dos comportamentos positivos registados pelos principais mercados emissores para Portugal, Reino Unido (+8,5%), Alemanha (+10,8%), Espanha (+3,2%) e França (+11,5%), mas igualmente pelo crescimento de dois dígitos dos mercados da Itália (+17,9%) e dos E.U.A. (+18,2%) o que significou, respectivamente, mais 155 mil e 148 mil dormidas em 2015.

Os proveitos globais situaram-se nos 2.478,7 milhões de euros (+13,0%), devido principalmente ao desempenho dos proveitos de aposento (14,7%), o que se traduziu no valor de RevPar (37,80€) mais elevado dos últimos dez anos e que correspondeu a um aumento de 14,5%, face a 2014.

Em termos de desempenho regional, todas as regiões do país registaram um comportamento positivo, destacando-se a R.A. dos Açores com um aumento das dormidas de 19,8 % face a 2014, seguido da região do Norte com +13,5%. A região do Algarve registou o menor crescimento (+2,6%).

2.2. Orgânica Interna

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

- Conselho de Crédito⁴ - órgão responsável por coadjuvar o Conselho Diretivo em matéria de controlo orçamental, financiamento do Turismo de Portugal e incentivos ao investimento.

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

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

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

Lei Orgânica: Decreto- Lei nº 129/2012

Estatutos: Portaria n.º 384/2015

Estrutura: Deliberação n.º 9361/2015

Conselho Diretivo

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

Fiscal Único

Conselho de Crédito

Comissão de Jogos

Serviço de Regulação e Inspeção de Jogos

Lúis Coelho

Departamento de Planeamento e Controlo da Atividade de Jogo Paulo Lopes

Áreas de Inspeção

Departamento de Regulamentação do Jogo Manuela Bandeira

Departamento de Gestão de Projetos do Jogo Miguel Rodrigues

Departamento de Jogo Online Esperança Figueiredo

Departamento de Sistemas de Informação e Segurança do Jogo

Planeamento

Direção de Estratégia

Departamento de Gestão de Programas Comunitários Nuno Fazenda

Direção de Gestão do Conhecimento

Sérgio Guerreiro

Departamento de Comunicação e Informação Jorge Ambrósio

Negócio

Direção de Valorização da Oferta

Fernanda Vara

Departamento do Ordenamento Turístico Fernanda Praça

Departamento de Estruturação da Oferta Ana Blanco

Direção de Apoio ao Investimento

Departamento de Análise Elisabete Félix

Departamento de Execução Riscado dos Santos

Departamento de Empreendedorismo e Desenvolvimento Empresarial

Direção de Apoio à Venda

Lúdia Monteiro

Departamento de Comunicação Susana Cardoso

Departamento de Marketing Digital Filipa Cardoso

Departamento de Produção e Promoção Regional M^o João Silva

Departamento de Gestão de Equipas de Turismo Nuno Madeira

Departamento de Desenvolvimento e Inovação Teresa Ferreira

Equipas de Turismo no estrangeiro

Direção de Formação

Alexandra Pereira

Departamento de Gestão Pedagógica e Certificação Elisabete Mendes

Departamento de Divulgação e Internacionalização Miguel Martins

Escolas de Hotelaria e Turismo

Suporte

Direção de Recursos Humanos

Elsa Cruz

Direção Financeira e de Tecnologias

Paula Crispim

Departamento de Planeamento e Controlo Orçamental Ana Sofia Silva

Departamento de Contabilidade e Tesouraria Elsa Francisco

Departamento de Património, Aproveitamento e Monitorização Contratual Cecília Silveira

Departamento de Tecnologias e SI Ricardo Prieto

Direção Jurídica

Nuno Barros

3. Atividades Desenvolvidas e Recursos Envolvidos

Apresentam-se, de seguida, as atividades desenvolvidas em 2015, por áreas de atuação, incluindo os principais resultados ou indicadores atingidos.

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

3.1. Atividades por Áreas/Direções

3.1.1. Estratégia

O Departamento de Gestão de Programas Comunitários (DGPC), no ano 2015, desenvolveu as suas atividades em torno dos seguintes eixos de atuação:

- Conclusão, apresentação e divulgação do documento “Plano de Ação para o Desenvolvimento do turismo em Portugal 2014-2020”, promovendo 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. Neste contexto foram realizadas algumas conferências em articulação com a Direção do Investimento e ainda várias reuniões.

- Promoção 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, no âmbito do qual se analisaram projetos apresentados ao COMPETE ao PO Centro 2020 no âmbito do SIAC Internacionalização. Esta análise visou assegurar o alinhamento das candidaturas com o previsto no referido Plano de Ação Turismo 2020.

- No âmbito do “Turismo 2015” e face às ações previstas para desenvolver em 2015, foram realizados os projetos indicados no quadro abaixo, onde se ressalva a concretização de dois projetos não previstos no Plano de Atividades para 2015.

Durante o ano de 2015, este Departamento integrou elementos de outra unidade orgânica, cujas atividades foram integradas no presente Relatório de Atividades, de notar que essas atividades estavam previstas no Plano de Atividades da Direção de Planeamento Estratégico (e não no Plano de Atividades do DGPC).

Assim, as atividades consideradas foram as seguintes: i) o acompanhamento dos contratos-programa das Entidades Regionais de Turismo, através da realização de análises e pareceres sobre os Planos de Atividades e orçamentos para 2015 e 2016 e avaliação da contratação de 20104; ii) a realização dos seguintes relatórios, “Alojamento 2014” e “Rácios de Investimento na Hotelaria” e iii) acompanhamento de diferentes projetos, conforme identificado no quadro abaixo.

Direção/Departamento

ESTRATÉGIA/GESTÃO DE PROGRAMAS COMUNITÁRIOS

	Denominação / Descrição	Calendário	Resultados atingidos	Recursos financeiros utilizados	Indicador QUAR	Avaliação do impacto para Projetos PENT
1.	<p>Acompanhamento do processo de negociação e afetação dos fundos comunitários aplicáveis ao setor do turismo</p> <ol style="list-style-type: none"> 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 2. Participação em seminários, workshops e outros eventos relacionados com ciclo de programação comunitária 2014-2020 	Jan-Dez	<p>5 Reuniões com CCDR, 1 reunião com ADC e 1 reunião com COMPETE</p> <p>7 Sessões de divulgação do Turismo 2020 em cooperação com a divulgação dos Sistemas de Incentivo</p>	<p>Internos</p> <p>Internos</p>	Ind. 8	P.4,P.5
2.	<p>Monitorizar e avaliar a gestão dos fundos comunitários</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Criação de sistema de monitorização de aplicação dos fundos comunitários no turismo 2. Elaboração de Relatório técnico de análise da aplicação dos fundos comunitários no turismo 	Jan-Dez	Não se realizou		n/a	<p>P.8</p> <p>P.8</p>

	Denominação / Descrição	Calendário	Resultados atingidos	Recursos financeiros utilizados	Indicador QUAR	Avaliação do impacto para Projetos PENT
3.	<p>Alinhamento e articulação das políticas nacionais e regionais de afetação dos fundos comunitários.</p> <ol style="list-style-type: none"> Coordenação, desenvolvimento e dinamização do Plano de Ação para o Desenvolvimento do Turismo em Portugal no âmbito do Portugal 2020 - Turismo 2020 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. Realização de Conferências e workshops subjacentes ao Plano de Ação Turismo 2020 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 Desenvolvimento de instrumentos/estudos de suporte à tomada de decisão no âmbito dos fundos comunitários 2014-2020 Identificar potenciais oportunidades de cofinanciamento de projetos do TdP no âmbito do período de programação 2014-2020 e colaborar na dinamização desses mesmos projetos 	Jan-Dez	<p>Elaboração do Plano de Ação para o Desenvolvimento do Turismo em Portugal no âmbito do Portugal 2020. Maquetização e Edição do Documento</p> <p>Roadshow pelas regiões do país: 7 Conferências, 5 workshops e reuniões com órgãos de governação do Acordo de Parceria dos programas Operacionais 2014- 2020. Gravação de Pen's</p> <p>Realização de 3 conferências subordinadas aos seguintes temas: Seminário de Sustentabilidade e Eficiência Energética; Workshop de Gastronomia e Segurança Alimentar; Seminário TICE</p> <p>5 reuniões com PO's regionais, 1 reunião ADC e 1 reunião COMPETE</p> <p>3 Estudos: "Posicionamento do Turismo 2020 junto dos centros de decisão europeus"; "Projetos de cooperação transfronteiriço internacional no âmbito do ciclo de programação comunitária 2014-2020"; "Perspetivar 2020 no setor do Turismo no âmbito da eficiência na utilização dos recursos ".</p> <p>2 projetos SAMA, 1 COMPETE e projetos de assistência Técnica.</p>	<p>Internos</p> <p>€ 4.305,00</p> <p>Internos</p> <p>€ 5.079,90</p>	Ind. 8	P.4, P.5

	Denominação / Descrição	Calendário	Resultados atingidos	Recursos financeiros utilizados	Indicador QUAR	Avaliação do impacto para Projetos PENT
4.	Turismo 2015 e perspetivar 2020					
	1. Estudo "Perspetivar 2020 no setor do Turismo no âmbito da eficiência na utilização dos recursos".	jan-mar	1 estudo elaborado	€ 25.891,5	Ind.8	P.4, P.5
	2. Estudo "Perspetivar 2020 no setor do Turismo no âmbito das TICE".	jan-dez	1 estudo elaborado	€ 25.130,00		
	3. Estudo para a Reconfiguração da estratégia de clusterização em Turismo	jan-mar	1 estudo elaborado	€ 28.500,00		
	4. Estudo/projetos de cooperação transfronteiriço internacional no âmbito do ciclo de programação comunitária 2014-2020.	jan-dez	Não realizado			
	5. Posicionamento do Turismo 2020 junto dos centros de decisão europeus com vista à competitividade e internacionalização do setor do Turismo- consultadoria por entidade com aproximação aos referidos centros de decisão.	fev-dez	Não realizado		Ind.8	P.4, P.5
	6. 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.	fev-dez	1 workshop realizado com apresentação de brochura		Ind.9	P.6
	7. Ações de Networking intersetorial para estimular a inovação no setor do Turismo - interclusterização. replicar as ações de sobre alimentação e saúde junto de outras Escolas de Hotelaria e Turismo	fev-dez	1 workshop realizado na EHT Coimbra com peritos na área da Segurança Alimentar			
	8. Turismo 2020 – Participação na BTL (Conferência e Divulgação)	Jan-abr	Conferência na BTL, apresentação pública do Plano de Ação para o Desenvolvimento do Turismo 2014-2020. Aluguer de auditório Produção de vídeo	€ 5.412,00 € 1.045,50		

	Denominação / Descrição	Calendário	Resultados atingidos	Recursos financeiros utilizados	Indicador QUAR	Avaliação do impacto para Projetos PENT
5.	Entidades Regionais de Turismo – Análise e parecer sobre Planos de Atividades e Orçamentos para 2015 e 2016; Contratos-programa com as ERT; Análise e parecer sobre Relatórios e Contas de 2014; Avaliação da contratação 2014. Avaliação candidaturas ao Regfin.	jan-dez	9 pareceres sobre Planos de Atividades e Orçamentos; 5 contratos-programas; 5 pareceres sobre Relatórios e Contas; 5 relatórios de avaliação da contratação; 6 propostas de decisão sobre candidaturas.	internos	n.a.	n.a.
6.	Alojamento 2014 Relatório de caracterização dos principais Grupos Hoteleiros nacionais e estrangeiros a atuar em Portugal	jan-mai	Relatório caracterizador de 46 grupos hoteleiros, constituídos por 37 grupos nacionais e 9 estrangeiros, onde se sistematiza os seus principais ativos, marcas e estratégias.	internos	n.a.	n.a.
7.	Rácios de investimento na hotelaria	jan-jul	Relatório caracterizador de rácios na hotelaria em projetos apoiados financeiramente pelo Turismo de Portugal	internos		
8.	Estudo sobre a Produtividade no Setor do turismo, Hotelaria e Restauração	jan-nov	Apoio no âmbito do RegFin à AHRESP – Associação da Hotelaria, Restauração e Similares de Portugal, no montante de 75.000,00€	€ 22.015,00		

	Denominação / Descrição	Calendário	Resultados atingidos	Recursos financeiros utilizados	Indicador QUAR	Avaliação do impacto para Projetos PENT
9.	Conselho Consultivo da Fundação Inatel	Jan-dez	O Turismo de Portugal integra o Conselho Consultivo da Fundação Inatel, o qual tem a incumbência de assessorar e emitir parecer sobre os Relatórios e Contas, Planos de Atividades e Orçamentos elaborados pelo Conselho de Administração da Fundação.	internos		
10.	AIDEM – Agência Independente do Desporto e do Mar	Jan-dez	Acompanhamento de projetos de identificação e criação de oportunidades de desenvolvimento da prática desportiva na orla costeira e no mar, assim como das economias associadas a estas áreas. Estão em curso 9 projetos de desenvolvimento.	internos	Ind.7	P.4
11.	Novo Museu dos Coches	jan-dez	O Turismo de Portugal é a entidade financiadora do projeto do Novo Museu dos Coches, conforme estabelece a Resolução do Conselho de Ministros n.º 78/2008. Na sua função de entidade financiadora, acompanha técnica e financeiramente o projeto do NM dos Coches, procedendo à emissão de declarações de cabimentação e liquidação de documentos de despesa emitidos pelos fornecedores a pedido do “dono da obra” – Direção-Geral do Património Cultural.	internos		

3.1.2. Gestão do Conhecimento

A Direção de Gestão do Conhecimento (DGC) foi criada na sequência da publicação da Portaria n.º 384/2015, de 26 de outubro, que redefiniu os Estatutos do Turismo de Portugal.

Nos termos da alteração dos estatutos acima mencionada, foram atribuídas à DGC as seguintes competências:

- a) Monitorizar e avaliar a atividade turística e os seus fatores de competitividade, através da recolha e tratamento de informação estatística, da realização de estudos e do desenvolvimento de uma oferta de serviços de conhecimento assentes num sistema de *business intelligence*, a disponibilizar aos agentes do setor;
- b) Estimular o conhecimento na área do turismo, designadamente através da dinamização de centros de competência e do fomento da investigação aplicada no setor do turismo;
- c) Garantir a gestão e dinamização do Centro de Documentação do Turismo de Portugal, I. P.;
- d) Coordenar e acompanhar o relacionamento institucional do organismo em todas as suas vertentes, propor e executar as orientações em matéria de comunicação e assegurar a gestão e uniformização dos procedimentos de atendimento de carácter geral e de primeiro nível aos empresários e demais destinatários da atuação do Turismo de Portugal;
- e) Acompanhar a atividade das organizações internacionais e assegurar a representação e cooperação internacional do Turismo de Portugal, I. P., incluindo o acompanhamento das negociações europeias e a definição da posição nacional em matéria de política de turismo, em articulação com a entidade competente pela coordenação dos assuntos europeus no Ministério da Economia;
- f) Acompanhar e intervir na agenda internacional em domínios significativos para o desenvolvimento turístico, com o objetivo de dinamizar uma rede de relacionamento no plano internacional, assim como a participação ativa e liderança em processos relevantes.

Em termos orgânicos, a DGC incorporou as funções antes atribuídas à Direção de Planeamento Estratégico, na componente produção estatística e relações externas e aos Departamentos de Controlo Estratégico e Departamento de Informação e Gestão do Cliente.

Neste contexto e considerando as funções atribuídas às unidades orgânicas acima mencionadas, destacam-se as seguintes ações desenvolvidas pela DGC em 2015.

Em termos de **gestão do conhecimento**, foram desenvolvidos os procedimentos tendentes ao Desenvolvimento de um Sistema de Business Intelligence, bem como os estudos preparatórios para a sua implementação e iniciou-se a produção do novo Portal de Gestão do Conhecimento, que centralizará o conhecimento sobre o setor e a sua disseminação pelos stakeholders do turismo.

No domínio da **produção estatística**, foi mantida a produção estatística regular e as operações tradicionais (Sondagem à Ocupação nos Empreendimentos Turísticos, Preços ao Balcão, Preços praticados pelos ETs no canal online, Barómetro de Conjuntura aos

Empreendimentos Turísticos, Barómetro de Conjuntura às Agências de Viagem, Inquérito aos Parques de Campismo, Inquérito às Empresas de Animação Turística, e duas novas operações (Inquérito às Unidades de Enoturismo e Inquérito ao Desempenho Ambiental dos Campos de Golfe).

Foi ainda estimulada a cooperação com entidades externas, através da implementação dos protocolos com o Serviço de Estrangeiros e Fronteiras, a Associação Portuguesa de Resorts e Associação da Hotelaria, Restauração e Similares de Portugal (AHRESP).

Foi ainda assinado um protocolo com o Instituto Nacional de Estatística como forma de garantir a realização do Inquérito ao Turismo Internacional, que havia sido interrompido em 2007.

Por fim, no domínio das **relações externas**, foi assegurado o acompanhamento da atividade da União Europeia em matéria de turismo e assegura a representação nacional no Comité Consultivo de Turismo (TAC).

No campo das **organizações internacionais**, Portugal garantiu a eleição para o Conselho Executivo da Organização Mundial do Turismo (OMT), agência das Nações Unidas responsável pela promoção do turismo internacionalmente e para a Vice-Presidência da European Travel Commission (ETC), organização que congrega os organismos responsáveis pelo turismo em 33 países europeus, nomeações que se juntaram à Vice-Presidência do Bureau do Comité de Turismo da OCDE, que Portugal ocupa deste 2011.

No quadro do seu Departamento de Comunicação e Informação, destacam-se as seguintes ações realizadas em 2015:

- A gestão de canais do **Portal institucional** e da **Intranet**. Em 2015, foram criados 1252 novos conteúdos para estes suportes/meios. A nível dos conteúdos têm sido implementadas ações para a melhoria do *Search Engine Optimization* (SEO), nomeadamente, através da uniformização de ficheiros, links, URL's e a criação de *templates* (por exemplo, guias DVO), entre outros. Outro canal de informação institucional que tem vindo a ser dinamizado é o **plasma informativo** da receção do edifício-sede. Em 2015 foram publicados 125 novos conteúdos.
- **Social Media** do Turismo de Portugal: desenvolvimento e implementação de uma estratégia de gestão para a presença institucional do TP nas redes sociais. No ano 2015 consolidou-se a estratégia de gestão para a presença do TP nas redes sociais (assente na articulação de todos os canais digitais e produção de conteúdo próprio). No final de 2015, a página de Facebook do TP totalizava 202.396 seguidores, o que representa um aumento de 41% relativamente ao ano anterior. A página do **Twitter** contabiliza no final de 2015, 110.712 seguidores, o que representa um aumento de 48% relativamente a 2014.
- Publicação periódica da **newsletter** do Turismo de Portugal: foram produzidos 84 conteúdos informativos para as 7 edições da newsletter, enviada para uma base de dados com 15.587 registos em 2015 (resultado de subscrições e atualizações).

- Relacionamento com os **meios de comunicação social**, constituindo-se o Turismo de Portugal como principal fonte de informação. Para tal foram produzidos 28 *press releases* que deram origem à publicação de 6.488 notícias nos meios de comunicação nacionais, generalistas e do setor.

No domínio do **Apoio ao empresário**, foram realizadas 404 reuniões presenciais com empresários/promotores de projetos turísticos e a Linha Azul de Apoio Empresário tratou 21.167 contatos. Esta área participou ainda em 12 sessões de apresentação pública de informação técnica e elaborou 864 respostas para empresários/promotores.

Direção/Departamento

GESTÃO DO CONHECIMENTO

	Denominação / Descrição	Calendário	Resultados atingidos	Recursos financeiros utilizados	Indicador QUAR	Avaliação do impacto para Projetos PENT
1	BUSINESS INTELLIGENCE		<p>Desenvolvimento de um Sistema de Business Intelligence</p> <ul style="list-style-type: none"> - Desenvolvimento de um estudo de definição de um sistema de business intelligence - Desenvolvimento do procedimento de aquisição de licenciamento e de serviços de desenvolvimento do sistema de business intelligence <p>Portal de Gestão do Conhecimento Implementação de um portal de Gestão do Conhecimento (parcial)</p> <p>Aquisição de Bases de Dados</p> <ul style="list-style-type: none"> - Statista - Euromonitor - Phocuswright 	Verbas Próprias	Ind. 16	N/A

	Denominação / Descrição	Calendário	Resultados atingidos	Recursos financeiros utilizados	Indicador QUAR	Avaliação do impacto para Projetos PENT
2	<p>CONHECIMENTO E INOVAÇÃO</p> <p>Produção Estatística:</p> <p>-desenvolvimento de operações estatísticas e outros inquéritos</p>	jan – dez	<p>Procedeu-se ao desenvolvimento das seguintes operações estatísticas e inquéritos:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Sondagem à Ocupação nos Empreendimentos Turísticos 1.600 estabelecimentos x 4 em 4 noites x 12 meses, com 70% de taxa de resposta (cerca de 153.600 inquéritos/ ano) • Preços ao Balcão 1.600 estabelecimentos x 12 meses, com 70% de taxa de resposta (cerca de 19.200 inquéritos/ ano) • Preços praticados pelos ETs no canal online pesquisa mensal de uma amostra de 170 estabelecimentos, para 4 noites x 2 meses (n+1 e n+2) (1.360 pesquisas mensais/ 16.320 pesquisas anuais) (efetuado até março) • Barómetro de Conjuntura aos Empreendimentos Turísticos Amostra de 177 estabelecimentos, 2 vezes ao ano • Barómetro de Conjuntura às Agências de Viagem 89 estabelecimentos, 2 vezes ao ano • Inquérito aos Parques de Campismo 233 parques de campismo, com 60% de taxa de resposta • Inquérito às Empresas de Animação Turística 1.797 empresas, com 39% de taxa de resposta • Inquérito às Unidades de Enoturismo 331 unidades, com 42% de taxa de resposta • Inquérito ao Desempenho Ambiental dos Campos de Golfe 91 campos de golfe, com 68% de taxa de resposta 	Verbas Próprias	n.a.	n.a.

	Denominação / Descrição	Calendário	Resultados atingidos	Recursos financeiros utilizados	Indicador QUAR	Avaliação do impacto para Projetos PENT
	- desenvolvimento e gestão da cooperação no domínio da produção estatística	jan – dez	<p>Outros desenvolvimentos:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Desenvolvimento de uma nova plataforma em Outsystems e QlikView para lançar um novo inquérito – Inquérito à procura nos Campos de Golfe (91 campos de golfe) <ul style="list-style-type: none"> ○ Inquérito a funcionar desde junho de 2015, com 43% de taxa de resposta <p>- protocolo SEF (boletins de alojamento) Foram efetuadas 2 reuniões para identificação de constrangimentos e dificuldades com a base de dados.</p> <p>- protocolo INE Assinado protocolo de colaboração e respetiva adenda, entre o INE e o TP, em 25 de março.</p> <p>Acompanhamento do Inquérito ao Turismo Internacional</p> <ul style="list-style-type: none"> - conceção do documento metodológico, incluindo suporte de recolha - dimensionamento das amostras por ano e fronteira - organização dos aspetos logísticos da recolha de dados e formação das equipas de recolha - Início da recolha em julho de 2015 		n.a. n.a. n.a.	n.a. n.a. n.a.

	Denominação / Descrição	Calendário	Resultados atingidos	Recursos financeiros utilizados	Indicador QUAR	Avaliação do impacto para Projetos PENT
	- recolha e aquisição de dados estatísticos:	jan – dez	Foi efetuado a recolha de dados da OMT, Eurostat, OCDE e ETC. Aquisição de dados estatísticos da ICCA		n.a.	n.a.
	-Outras iniciativas	jan – dez	-comparação e reporting de Bdados (RNET, INE e BD Inquirição)		n.a.	n.a.
	Análises da Atividade Turística:	jan – dez	-edição de quadros estatísticos: <ul style="list-style-type: none"> • Proveitos Totais e Aposento (2 quadrosx2) • Proveitos Hóspedes (16 quadros x 2) • Dormidas (16 quadros x 2) • Taxas de Ocupação (4 quadros x 2) • Receitas Turísticas (1 quadro x 2) - quadros de séries estatísticas de atualização anual em duas versões (PDF e excel) Nacionais: <ul style="list-style-type: none"> • Proveitos Totais e Aposento (2 quadros x2) • Hóspedes (16 quadros x 2) • Dormidas (16 quadros x 2) • Taxas de Ocupação (4 quadros x 2) • Receitas Turísticas (1 quadro x 2) • Oferta Hoteleira (24 quadros x 2) Internacionais: <ul style="list-style-type: none"> • Receitas Internacionais (5 quadros x 2) • Chegadas Internacionais (5 quadros x 2) • Gastos Internacionais (3 quadros x 2) 		n.a.	n.a.

	Denominação / Descrição	Calendário	Resultados atingidos	Recursos financeiros utilizados	Indicador QUAR	Avaliação do impacto para Projetos PENT
	<p>- edição de destaques, relatórios e publicações sobre a Atividade Turística:</p> <p>Análises de Produto e Mercado:</p>	<p>jan - dez</p> <p>jan - dez</p>	<p>Procedeu-se à edição de:</p> <p>5 Tableau de bord mensais (60 TdB/ ano)</p> <p>- Turismo em Números x 2 (s/ receitas e c/receitas)</p> <p>-Taxas de Ocupação em ET</p> <p>-Preços dos ET no canal online</p> <p>-Análise comparativa Portugal-Espanha</p> <p>Outros Tableau de bord anuais:</p> <p>-Museus, Palácios e Monumentos</p> <p>-Golfe</p> <p>-Turismo de Negócios</p> <p>Edição de relatórios:</p> <ul style="list-style-type: none"> • relatório sobre os resultados do turismo 2015 • barómetro de conjuntura em ET e AV (verão 2015 e inverno 2015/ 16) • relatório da oferta e procura das EAT e OMT 2014 • relatório dos PCampismo 2014 • relatório das Termas 2014 • relatório da oferta e procura do Enoturismo 2014 • relatório desempenho ambiental nos Campos de Golfe em Portugal 2015 <p>- pesquisa e compra de informação de Mercado:</p> <ul style="list-style-type: none"> • acompanhamento da página facebook Mercados Turísticos com 4800 seguidores 		<p>n.a.</p> <p>n.a.</p> <p>n.a.</p>	<p>n.a.</p> <p>n.a.</p> <p>n.a.</p>

	Denominação / Descrição	Calendário	Resultados atingidos	Recursos financeiros utilizados	Indicador QUAR	Avaliação do impacto para Projetos PENT
	<p>- desenvolvimento de Inquéritos de Satisfação:</p> <p>- produção de relatórios analíticos sobre Mercados, Destinos e Produtos:</p>		<p>No âmbito da parceria estabelecida entre o Turismo de Portugal e a Global Notícias, foram desenvolvidos os inquéritos e respetivos relatórios de satisfação ao turista, para a vaga de verão 2014 e vaga de inverno 2014/15.</p> <p>Foram desenvolvidos inquéritos de satisfação a produtos específicos (surf, marinas e portos de recreio, natureza, termas & spas, estágios desportivos, congressos associativos e corporativos) e efetuados os respetivos relatórios.</p> <ul style="list-style-type: none"> • edição de 21 "Mercados em Números" (trimestral) • edição de 19 "Mercados em Ficha" (atualizados quando necessário) • edição de 8 "Fichas de Destino" mensais para Portugal e NUTS II • edição de 6 "Dossiers de Mercado" (anual) • edição de 50 fichas de "Fluxos Turísticos para Portugal" (atualizadas quando necessário) • edição de 5 fichas de mercados específicos para acompanhamento das relações bilaterais Portugal vs Países da CPLP (Timor, Moçambique, Guiné, Angola e Cabo Verde) 		n.a.	n.a.
3	ENTIDADES REGIONAIS DE TURISMO	jan – dez	<p>Observatórios Regionais:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Efetuado procedimento de ajuste direto para aquisição de serviços do Estudo de definição do modelo para a criação de observatórios regionais do comportamento do turista • Abertura de proposta submetida em SaphetyGov em dezembro de 2015 • A adjudicação transitou para 2016. 	Internos	N/A	N/A

	Denominação / Descrição	Calendário	Resultados atingidos	Recursos financeiros utilizados	Indicador QUAR	Avaliação do impacto para Projetos PENT																												
4	SISTEMAS DE INFORMAÇÃO	jan – dez	<p>PROTurismo</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Publicação mensal de conteúdos no PROTurismo ▪ Atividade de janeiro a dezembro 2015 <table style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th style="width: 80%;"></th> <th style="text-align: right; border-top: 1px dotted black;">jan-dez 2015</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td># views</td> <td style="text-align: right;">364.197</td> </tr> <tr> <td># unique views</td> <td style="text-align: right;">280.600</td> </tr> <tr> <td>Canal + visitado (Estatísticas)</td> <td style="text-align: right;">248.597</td> </tr> <tr> <td>% canal + visitado</td> <td style="text-align: right;">68,3%</td> </tr> <tr> <td># respostas a pedidos</td> <td style="text-align: right;">204</td> </tr> <tr> <td># documentos publicados</td> <td style="text-align: right;">1029</td> </tr> </tbody> </table> <table style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th style="width: 80%;"></th> <th style="text-align: right; border-top: 1px dotted black;">jan-dez 2015</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Var. % 15/14</td> <td></td> </tr> <tr> <td># views</td> <td style="text-align: right;">9,2%</td> </tr> <tr> <td># unique views</td> <td style="text-align: right;">9,9%</td> </tr> <tr> <td>Canal + visitado (Estatísticas)</td> <td style="text-align: right;">34,3%</td> </tr> <tr> <td># respostas a pedidos</td> <td style="text-align: right;">-13,9%</td> </tr> <tr> <td># documentos publicados</td> <td style="text-align: right; border-top: 1px dotted black;">17,2%</td> </tr> </tbody> </table> <ul style="list-style-type: none"> • Divulgação mensal dos conteúdos do PROTurismo – em média, três mailings/ mês para um universo de 1.570 destinatários por mailing 		jan-dez 2015	# views	364.197	# unique views	280.600	Canal + visitado (Estatísticas)	248.597	% canal + visitado	68,3%	# respostas a pedidos	204	# documentos publicados	1029		jan-dez 2015	Var. % 15/14		# views	9,2%	# unique views	9,9%	Canal + visitado (Estatísticas)	34,3%	# respostas a pedidos	-13,9%	# documentos publicados	17,2%	Internos	N/A	N/A
	jan-dez 2015																																	
# views	364.197																																	
# unique views	280.600																																	
Canal + visitado (Estatísticas)	248.597																																	
% canal + visitado	68,3%																																	
# respostas a pedidos	204																																	
# documentos publicados	1029																																	
	jan-dez 2015																																	
Var. % 15/14																																		
# views	9,2%																																	
# unique views	9,9%																																	
Canal + visitado (Estatísticas)	34,3%																																	
# respostas a pedidos	-13,9%																																	
# documentos publicados	17,2%																																	

	Denominação / Descrição	Calendário	Resultados atingidos	Recursos financeiros utilizados	Indicador QUAR	Avaliação do impacto para Projetos PENT
5	PARCERIAS Parcerias para o Conhecimento do Setor	jan - dez	<p>Parcerias estabelecidas</p> <p>Protocolos com The Lisbon MBA, Associação Portuguesa de Resorts e AHRESP</p> <p>Financiamento de Projetos</p> <p>Sistema de Estatísticas do Turismo Residencial (APR)</p> <p>QUALITY Programa de Valorização e Qualificação do Alojamento Local (AHRESP)</p> <p>Conferência ATLAS (IGOT-UL) Tourism Innovation Competition (The Lisbon MBA)</p>	Verbas próprias	N/A	N/A
6	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.	Jan. a Dez.	<p>Proposta de novo Portal apresentada ao CD em julho 2015</p> <p>463 novos conteúdos no Portal 620 novos conteúdos na Intranet 125 novos conteúdos no Plasma da receção 84 conteúdos na newsletter 430 posts no Facebook 478 tweets 135 posts no LinkedIn</p> <p>Canais envolvidos: 5</p>	Internos	N/A	N/A
7	RELAÇÕES PÚBLICAS E AÇÕES DE COMUNICAÇÃO INSTITUCIONAIS Realização, organização e participação em eventos institucionais e outras ações de comunicação institucional	Jan. a Dez.	28 iniciativas de RP	Internos	N/A	N/A

	Denominação / Descrição	Calendário	Resultados atingidos	Recursos financeiros utilizados	Indicador QUAR	Avaliação do impacto para Projetos PENT
8	CONSULTORIA DE COMUNICAÇÃO E ACESSORIA MEDIÁTICA Contratação de serviços de Consultoria de Comunicação e Assessoria Mediática	Jan. a Dez.	Execução plena do Contrato por parte do prestador de serviços pela Lift Nova contratação após concurso público ganho pela LPM 28 notas de imprensa emitidas 6.488 notícias nos media	Verbas próprias	N/A	N/A
9	TRADUÇÕES Contratação de serviço/avença para tradução de conteúdos	Jan. a Dez.	N/A	Internos	N/A	N/A
10	GESTÃO DO CLIENTE E INFORMAÇÃO MULTICANAL Realização de adaptações/alterações na Receção do Turismo de Portugal. Plataforma de Atendimento/Gestão Clientes (FCE 2.0) Atendimento, Informação e Apoio ao Empresário	Jan. a Dez.	Definição das linhas estratégicas para a concretização das alterações/intervenção na estrutura física de atendimento da Receção; Definição da estrutura inerente à Plataforma de Atendimento Atendimento geral na Receção do Turismo de Portugal (6.466 clientes) Correio Eletrónico Geral do Turismo de Portugal (10.918 e-mails) Apoio ao Empresário (404 reuniões, 864 respostas a pedidos de informação via e-mail, Linha Azul Apoio ao Empresário com 39.882 contactos) Canais Envolvidos: 5	Internos	N/A	N/A
11	AVENÇA DESIGN Contratação de serviço/avença para trabalhos gráficos de suporte à Comunicação Institucional e às restantes ações/iniciativas do Dep.	Jan. a Dez.	N/A	Internos	N/A	N/A

	Denominação / Descrição	Calendário	Resultados atingidos	Recursos financeiros utilizados	Indicador QUAR	Avaliação do impacto para Projetos PENT
12	POLÍTICA DA UNIÃO EUROPEIA Unidade de Turismo Comunicação da Comissão COM 352	Jan-Dez	2 reuniões presenciais Participação de Portugal no European Tourism Forum 2015 8 iniciativas acompanhadas pelo TdP 3 iniciativas com participação ativa do TdP	Internos	N/A	N/A
13	ORGANIZAÇÕES INTERNACIONAIS DO TURISMO UNWTO OCDE ETC	Jan-Dez	Participação das reuniões da Comissão para Europa (2) e na reunião da Assembleia Geral (1) Eleição para o Conselho Executivo e para o Grupo de Trabalho sobre Ética Eleição para a Vice-Presidência do Comité de Turismo Participação em 2 reuniões do Comité de Turismo Participação em 2 workshops técnicos Vice-Presidência da ETC Participação em 4 reuniões do Board of Directors e 2 General Meetings Participação em 3 reuniões do Market Intelligence Committee	Internos	N/A	N/A
14	COOPERAÇÃO INTERNACIONAL	Jan-Dez	Celebração de 9 instrumentos de cooperação: 1 Acordo de Cooperação (Marrocos) 2 Memorandos de Entendimento (EAU e Vietname) 6 Protocolos de Cooperação (Argélia, Bulgária -2, Cabo Verde, Timor-Leste e Tunísia) Encontram-se em negociação 19 instrumentos de cooperação	Internos	N/A	N/A

	Denominação / Descrição	Calendário	Resultados atingidos	Recursos financeiros utilizados	Indicador QUAR	Avaliação do impacto para Projetos PENT
15	<p>ECOSSISTEMAS DE EMPREENDEDORISMO</p> <p>Lisbon Challenge: - apoio à edição 2015 do Lisboa Challenge - organização do Tourism Day @ Lisboa Challenge</p> <p>Discoveries - apoio à edição 2015</p>		<p>10 projetos na área do turismo ou com impacto na atividade turística</p> <p>17 startups participaram no programa</p>	Verbas próprias	N/A	N/A
16	APOIO TÉCNICO AO CONSELHO DIRETIVO		N.º de intervenções preparadas: 61	Internos	N/A	N/A

3.1.3. Valorização da Oferta

À DVO cabe assegurar as atribuições e competências que lhe estão conferidas, particularmente a articulação dos interesses do sector do turismo com os demais interesses públicos que convergem no território, nomeadamente no acompanhamento da elaboração dos Instrumentos de Gestão Territorial, na qualificação das infraestruturas turísticas e no acompanhamento da evolução e desenvolvimento da oferta turística nacional, designadamente através da classificação dos empreendimentos turísticos e do acompanhamento do seu funcionamento, e promover a eficácia da apreciação dos processos, pela redução dos prazos médios de apreciação, bem como a redução do tempo médio de resposta a solicitações externas várias.

Durante o ano de 2015 destacaram-se:

- O aumento substancial dos processos em acompanhamento junto da Comissão Permanente de Apoio ao Investimento (CPAI), uma vez que, com a publicação do Decreto-Lei n.º 154/2013, de 5.11, que institui o novo sistema de acompanhamento de projetos de investimento, o Turismo de Portugal, I.P., não só acompanha os projetos reconhecidos como PIN, mas também outros projetos de investimento, e assume funções específicas enquanto Gestor de projetos de investimento na área do turismo;
- As novas competências cometidas ao Turismo de Portugal no âmbito do regime jurídico da RAN (Reserva Agrícola Nacional), por força da alteração ao Decreto-Lei n.º 73/2009, operada com a publicação do Decreto-Lei n.º 199/2015, de 16.09, que vem atribuir a este Instituto competências para a emissão de parecer sobre a instalação de campos de golfe em RAN, bem como sobre pedidos de reconhecimento de ação de relevante interesse público de projetos de cariz turístico;
- O apoio e acompanhamento da evolução e manutenção do Registo Nacional do Alojamento Local, na sequência da publicação do Decreto-lei n.º 128/2014, de 29.08, alterado pelo Decreto-Lei n.º 63/2015, de 23.04, designadamente assegurando a troca de informação sobre estabelecimentos de alojamento local entre organismos públicos e prestando informação sobre a interpretação do diploma que rege aqueles estabelecimentos.
- Para além dos diplomas legais atrás mencionados entraram, ainda, em vigor diplomas legais que impactaram diretamente com a atividade desta unidade orgânica, nomeadamente:
 - 3.ª Alteração do DL 39/2008, de 7.03, regime jurídico de instalação, exploração e funcionamento dos empreendimentos turísticos, pela publicação do DL n.º 186/2015, de 03.09;
 - 2.ª Alteração à Portaria n.º 327/2008, de 28.04, relativa aos requisitos de classificação de empreendimentos turísticos, pela publicação da Portaria n.º 309/2015, de 25.09;
 - 2.ª Alteração ao Decreto -Lei n.º 108/2009, de 15.05, que estabelece as condições de acesso e de exercício da atividade das empresas de animação turística e dos operadores marítimo-turísticos, pela publicação do DL n.º 186/2015, de 03.09.

- Por comparação com o ano de 2014, verificou-se um aumento significativo do n.º de Agências de Viagens e Turismo e de Empresas de Animação Turística, decorrente quer das alterações legislativas ocorridas, que permitiram a simplificação e o menor encargo dos procedimentos de registo, quer pelo aparecimento de novas modalidades de animação turística resultantes da dinâmica própria do setor e das iniciativas de empreendedorismo levadas a cabo.

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

Ainda durante o ano de 2015 é de destacar a participação e acompanhamento de Equipas, Comissões e Grupo de Trabalho Multissetoriais, destacando-se o Comité Nacional do Programa Man & Biosphere da UNESCO, a Estratégia Nacional de Adaptação às Alterações Climáticas, a Coligação para o Crescimento Verde, a Comissão Nacional de Coordenação de Combate à Desertificação, a Comissão para a Cidadania e Igualdade de Género, a Missão Douro da CCDR-Norte, a Entidade Nacional da Reserva Agrícola Nacional, o Conselho Nacional da Água, e a EIONET - Rede Europeia de Informação e de Observação do Ambiente.

Direção / Departamento

VALORIZAÇÃO DA OFERTA

	Denominação / Descrição	Calendário	Resultados atingidos	Recursos financeiros utilizados	Indicador QUAR	Avaliação do impacto para Projetos PENT
1.	Apreciar os projetos de empreendimentos turísticos, contribuindo para uma redução de custos de contexto dos clientes.	Jan- Dez	Emitidos 568 pareceres. Destes, 389 com parecer favorável e 136 com parecer desfavorável. Os restantes 43 pareceres relativos a projeto são de âmbito diferente. Dos pareceres emitidos, 137 são provenientes do portal SIRJUE (portal autárquico). O prazo médio de apreciação foi de 10, 2 dias.		Ind 15	
2	Classificar os Empreendimentos Turísticos e promover a realização de auditorias aos mesmos para efeitos da sua classificação, reconversão e revisão da classificação.	Jan- Dez	Classificados, reconvertidos e reclassificados 329 empreendimentos turísticos. Realizadas 440 deslocações/auditorias a empreendimentos turísticos. Elaboradas 1049 informações de serviço sobre as deslocações realizadas, tendo o restante sido objeto de tratamento diferente.		n.a.	
3	Atualizar o Registo Nacional de Empreendimentos Turísticos	Jan- Dez	Registados 3528 empreendimentos turísticos no RNET à data de 31 de Dezembro.		n.a.	
4	Continuação do projeto que visa centralizar e fazer convergir toda a informação existente nas diferentes aplicações da DVO num interface único, quer para promotores quer para os técnicos do Turismo de Portugal, tendo como base o número único do RNT -	Jan- Dez	Foi prosseguido o projeto.		n.a.	

	Denominação / Descrição	Calendário	Resultados atingidos	Recursos financeiros utilizados	Indicador QUAR	Avaliação do impacto para Projetos PENT
5	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	Foi prosseguido o projeto, embora tenha ficado parado a aguardar a alteração legislativa, pelo que ainda não ficou concluído		n.a.	
6	Projeto que visa centralizar todos os registos de estabelecimentos de alojamento local, possibilitando a respetiva consulta pública.	Jan- Dez	Concluído.		n.a.	

	Denominação / Descrição	Calendário	Resultados atingidos	Recursos financeiros utilizados	Indicador QUAR	Avaliação do impacto para Projetos PENT
7	<p>Ordenamento do Território</p> <p>Apreciação e acompanhamento dos processos de elaboração, revisão e alteração dos instrumentos de gestão territorial, na área do turismo, e de operações de loteamento, acompanhando e assegurando modelos de ocupação adequados ao desenvolvimento do setor, numa otica de destino e prosseguindo objetivos de desenvolvimento sustentável e em linha com as orientações estratégicas do PENT</p>	Jan- Dez	<p>PROT Algarve</p> <ul style="list-style-type: none"> - Participação nos júris de concurso relativos à implementação dos NDT (Núcleos de Desenvolvimento Turístico), a qual se opera por procedimento de concurso público; - Apreciação e emissão de parecer sobre a instalação de NDE (Núcleos de Desenvolvimento Económico) relativos à instalação de empreendimentos turísticos. <p>Programas Setoriais</p> <ul style="list-style-type: none"> - Emissão de parecer sobre os Programas de Gestão de Bacia Hidrográfica (6) e sobre o Programa Nacional da Água <p>Programas Especiais</p> <ul style="list-style-type: none"> - Participação em reuniões e emissão de parecer sobre Programas Especiais da Orla Costeira (6 Programas); <p>Planos Municipais de Ordenamento do Território</p> <ul style="list-style-type: none"> - Acompanhamento de 109 PDM, 62 com tramitação ativa em 2015 - Acompanhamento e emissão de parecer sobre <ul style="list-style-type: none"> • 10 Planos de urbanização • 21 Planos de Pormenor 		n.a.	

	Denominação / Descrição	Calendário	Resultados atingidos	Recursos financeiros utilizados	Indicador QUAR	Avaliação do impacto para Projetos PENT
8	<p>Planos de Urbanização (PU) e Planos de Pormenor (PP) de espaços de ocupação turística</p> <p>Acompanhamento e apreciação de PU e PP de espaços de ocupação turística, assegurando que integrem, pelo menos, um produto estratégico preconizado no PENT</p>	Jan- Dez	<p>Acompanhamento e elaboração de parecer sobre</p> <ul style="list-style-type: none"> • 2 PP • 1 PU para áreas de vocação turística <p>100% dos PU e PP asseguram a integração de pelo menos um produto turístico previsto no PENT.</p>		n.a.	
9.	<p>Avaliação de Impacte Ambiental (AIA)</p> <p>Participação nos procedimentos de Avaliação de Impacte Ambiental de projetos de empreendimentos turísticos e de infraestruturas turísticas ou de outros suscetíveis de afetar a atividade turística</p>	Jan-dez	Emissão de 25 pareceres sobre Estudos de Impacte Ambiental (EIA) de projetos de empreendimentos turísticos, bem como de equipamentos ou infraestruturas turísticas ou de outros projetos suscetíveis de afetar a atividade turística.		n.a.	
10.	<p>Sistema de acompanhamento de projetos de investimento</p> <p>Exercer as funções de gestor do processo dos projetos turísticos reconhecidos como PIN (Potencial Interesse Nacional), bem como dos demais projetos acompanhados pela CPAI (Comissão Permanente de Apoio ao Investidor); Preparar a participação do Turismo de Portugal na CPAI</p>	Jan-dez	Acompanhamento e exercício das funções de gestor do processo de 13 projetos PIN de cariz turístico		n.a.	
11.	<p>Gestão de Informação</p> <p>Gerir e desenvolver, de forma continuada, a qualidade da informação das bases de dados da DVO.</p>	Jan-dez	Bases de dados da DVO mantidas atualizadas		n.a.	

	Denominação / Descrição	Calendário	Resultados atingidos	Recursos financeiros utilizados	Indicador QUAR	Avaliação do impacto para Projetos PENT
12	<p>Integração da informação</p> <p>Assegurar a operação e manutenção do Sistema de Informação Geográfica (SIGTur)</p>	Jan-dez	Foi atualizada a informação relativa aos empreendimentos turísticos classificados pelo Turismo de Portugal, prosseguindo o esforço de atualização dos demais níveis de informação, em particular da georreferenciação dos projetos de arquitetura e PIP com parecer favorável do Turismo de Portugal, bem como de PU, PP e loteamentos. Foi encetado o levantamento de coordenadas dos empreendimentos turísticos cuja competência de classificação é das Câmaras Municipais.		n.a.	
13	<p>Registo Nacional de Animação Turística</p> <p>Validação e aceitação de registos dos agentes de animação turística</p>	Jan-dez	<ul style="list-style-type: none"> • Registadas 821 novas empresas. • Rececionados e validados 1397 pedidos de alteração submetidos por empresas registadas. • Cancelados 116 registos de EAT, por cessação da atividade. 		n.a.	
14	<p>Registo Nacional das Agências de Viagens e Turismo (RNAVT)</p> <p>Validação e aceitação de registos das Agências de Viagens e Turismo</p>	Jan-dez	<ul style="list-style-type: none"> • Registadas 303 novas agências. • Rececionados e validados 1158 pedidos de alteração submetidos por empresas devidamente registadas. • Cancelados 74 registos de AVT que cessaram a atividade ou que não cumpriram as obrigações legais para o exercício da atividade. 		n.a.	

	Denominação / Descrição	Calendário	Resultados atingidos	Recursos financeiros utilizados	Indicador QUAR	Avaliação do impacto para Projetos PENT
15	Reclamações Registo, apreciação e acompanhamento das reclamações referentes às agências de viagens e turismo;	Jan-dez	<ul style="list-style-type: none"> Recebidas 481 reclamações referentes a AVT, das quais 41 foram arquivadas ou encaminhadas a outras entidades. Remetidas para a Comissão Arbitral, 440 reclamações referentes a AVT. Deram ainda entrada 640 reclamações referentes a outras atividades, empreendimentos e estabelecimentos que foram devidamente encaminhadas. 		n.a.	
16	Comissão Arbitral		Nota: A Comissão Arbitral passou a integrar a Direção Jurídica			
17	Sistemas RNAVT e RNAAT Assegurar a operação e manutenção dos sistemas RNAAT e RNAVT	Jan-dez	A operação e manutenção dos sistemas são permanentes.		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	Jan-dez	Foi feita integração através do NIF das Empresas de modo a facilitar a gestão dos processos em BackOffice. Falta integrar a informação para disponibilização às empresas.		n.a.	

	Denominação / Descrição	Calendário	Resultados atingidos	Recursos financeiros utilizados	Indicador QUAR	Avaliação do impacto para Projetos PENT
19	<p>Plataforma Informática de Gestão de Reclamações</p> <p>Projeto de criação de sistema de receção, apreciação e encaminhamento das reclamações, nomeadamente para a Comissão Arbitral. Prevê-se, para além dos procedimentos referidos, que através desta plataforma se possam desenvolver os procedimentos ulteriores às deliberações da Comissão Arbitral, nomeadamente de notificação aos reclamantes e agências de viagens das decisões e respetivos procedimentos de acionamento</p>	Jan-dez	Projeto não iniciado pela complexidade do mesmo e por dificuldade em disponibilizar os recursos necessários.		n.a.	
20	<p>Apoio Jurídico</p> <p>Apreciar os pedidos de comunicação prévia de Direitos Reais de Habitação Periódica (DRHP) e Direitos de Habitação Turística (DHT)</p>	Jan-dez	Pedidos apreciados – 4		n.a.	
21	<p>Apoio Jurídico</p> <p>Elaborar informações e/ou dar parecer sobre matéria diversa, nomeadamente relativa a propriedade plural e empreendimentos turísticos em geral, atividades turísticas, bem como propostas de diplomas legais</p>	Jan-dez	Informações e pareceres, incluindo assuntos tratados por e-mail e diretamente por ofício - 52		n.a.	

	Denominação / Descrição	Calendário	Resultados atingidos	Recursos financeiros utilizados	Indicador QUAR	Avaliação do impacto para Projetos PENT
22	Utilidade Turística Apreciação e acompanhamento de pedidos	Jan-dez	<ul style="list-style-type: none"> • Atribuída a UT a 14 empreendimentos • Confirmada a UT prévia a 11 empreendimentos • Prorrogados os prazos da UT a 8 empreendimentos • Revogada/declarada a caducidade a 4 empreendimentos <p>Outros dados:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 92 Procedimentos concluídos • 73 Informações de serviço elaboradas • 12 Reuniões com promotores • 37 Despachos de utilidade turística publicados em Diário da República 		n.a.	

	Denominação / Descrição	Calendário	Resultados atingidos	Recursos financeiros utilizados	Indicador QUAR	Avaliação do impacto para Projetos PENT
23	<p>CT 144 – Serviços Turísticos</p> <p>Presidência da CT-144 (Isabel Vinagre/DAI)</p> <p>Coordenação/Secretariado (Leonor Picão/DVO)</p> <p>Participação na Assembleia Plenária ISO/TC228 e respetivos Grupos de Trabalho (WG) (Isabel Vinagre/DAI e Leonor Picão/DVO)</p> <p>SC 1 – Mergulho (José Parreira/DGPC)</p> <p>SC 2 – Serviços Termais (Isabel Vinagre, Leonor Picão/DVO e João Micaelo/DDI/DAV)</p> <p>SC 5 – Praias (Leonor Picão/DVO e Marta Lazana/DVO)</p> <p>SC 6 – Turismo de Natureza e Outdoor (Leonor Picão/DVO)</p> <p>SC 8 Turismo Acessível (Maria José Coelho/DIGC, Isabel Vinagre/DAI e Leonor Picão/DVO)</p>	<p>Jan-dez</p> <p>Maio</p> <p>Jan-dez</p> <p>Jan-dez</p> <p>Jan-dez</p> <p>Jan-dez</p> <p>Jan-dez</p>	<p>Representação de Portugal na 10ª Assembleia Plenária da ISO e das posições dos peritos nacionais nas reuniões dos WG, em Pretória;</p> <p>Acompanhamento dos trabalhos internacionais, como observador, no âmbito do WG 1 <i>Recreational Diving Services</i>;</p> <p>Acompanhamento dos trabalhos internacionais no âmbito do WG 2 <i>SPA Services</i></p> <p>Acompanhamento dos trabalhos internacionais no âmbito do WG 5 <i>Beaches</i></p> <p>Desenvolvimento da proposta de iniciativa de Portugal sobre Sustentabilidade em Turismo de Aventura; Acompanhamentos dos WG internacionais (WG 6, WG 7 e WG 10), no âmbito do TC 228, com a conclusão do documento normativo sobre <i>Environmentally friendly accommodation establishments</i>; Divulgação da Normas editadas;</p> <p>Divulgação da Norma editada;</p>			

	Denominação / Descrição	Calendário	Resultados atingidos	Recursos financeiros utilizados	Indicador QUAR	Avaliação do impacto para Projetos PENT
23	<p>SC 9 – Destinos Turísticos (Cristina Salsinha/DDI/DAV)</p> <p>SC 10 – Alojamento Turístico (Leonor Picão/DVO)</p> <p>SC 12 – Portos de Recreio</p> <p>SC 13 – Turismo Industrial (Isabel Vinagre/DAI, Leonor Picão/DVO e Pedro Matias/DDI/DAV)</p> <p>Divulgação das Normas editadas (Isabel Vinagre/DAI, Leonor Picão/DVO e Maria José Coelho/DIGC)</p>	<p>-</p> <p>-</p> <p>Jan-dez</p> <p>Jan-dez</p> <p>Jun-nov</p>	<p>Não houve desenvolvimento dos trabalhos a nível nacional;</p> <p>Suspensa;</p> <p>Acompanhamento dos trabalhos internacionais no âmbito do WG 8 Yacht Harbors;</p> <p>Elaboração da Norma Nacional;</p> <p>4 Sessões;</p>			
24	<p>Equipas, Comissões e Grupo de Trabalho Multissetoriais</p> <p>1 - Comité Nacional do Programa Man & Biosphere da UNESCO (Despacho 9051/2015, 22.08)</p> <p>2 - Estratégia Nacional de Adaptação às Alterações Climáticas</p> <p>3 - Coligação para o Crescimento Verde (RCM n.º 28/2015, 30.04)</p>		<p>Participação numa reunião do Comité, em representação do TDP</p> <p>– Acompanhamento dos trabalhos do grupo de Coordenação da ENAAC;</p> <p>– Acompanhamento do Programa AdaPT, com apreciação de candidaturas</p> <p>Participação em 2 reuniões da Coligação e elaboração de contributos em representação do TdP</p>			

	Denominação / Descrição	Calendário	Resultados atingidos	Recursos financeiros utilizados	Indicador QUAR	Avaliação do impacto para Projetos PENT
	4 - Comissão Nacional de Coordenação de Combate à Desertificação (RCM n.º 78/2014, 24.12)	Jan-dez	Participação em 2 reuniões da CNCCD em representação do TdP			
	5 - Comissão para a Cidadania e Igualdade de Género - Grupo de Trabalho (RCM n.º 156/2013, 31.12)	Jan-dez	Participação e organização de 2 reuniões no âmbito da medida 7) - Sensibilizar os operadores turísticos para a problemática do turismo para fins sexuais			
	6 - Grupo Coordenador Permanente da Missão Douro da CCDR-Norte - RCM n.º 4/2014, de 10 de Janeiro	Jan-dez	Participação nas 4 reuniões do Grupo Coordenador Permanente para o Alto Douro Vinhateiro Património Mundial			
	7 - Conselho Consultivo da Missão Douro da CCDR-Norte (RCM n.º 4/2014, de 10 de Janeiro)	Jan-dez	Participação nas 2 reuniões do Conselho Consultivo da Missão Douro da CCDR-Norte			
	8 - Entidade Nacional da Reserva Agrícola Nacional	Jan-dez	Participação, em representação do Ministério da Economia, nas reuniões da ENRAN.			
	9 - Conselho Nacional da Água	Jan-dez	Participação em 3 reuniões do Conselho Nacional da Água			
	10 - 5 Conselhos de Região Hidrográfica: Norte, Centro, Tejo, Alentejo e Algarve	-	Não houve reuniões em 2015			
	11 - EIONET - Rede Europeia de Informação e de Observação do Ambiente	Jan-dez	Participação em reunião internacional, Copenhaga			
	12 - Comissão de Apreciação da Área de Reabilitação de Lisboa - entidade gestora Câmara Municipal de Lisboa	Jan-dez				
	13 - Comissão do Domínio Público Marítimo (DPM)	Jan-dez	Participação em 12 reuniões da comissão, relativas a apreciação de propostas de processos de delimitação do DPM, de prédios situados junto da margem.			

3.1.4. Apoio ao Investimento

A Direção de Apoio ao Investimento, no ano de 2015, orientou os seus esforços para a implementação efectiva dos sistemas de incentivos às empresas do Portugal 2020, bem como para o processo de encerramento do QREN.

O ano de 2015 caracterizou-se, no contexto da análise das candidaturas no âmbito do Portugal 2020, pela significativa procura por parte das empresas turísticas dos apoios disponibilizados por esta via, tendo-se verificado a formalização de 727 candidaturas, das quais 495 no âmbito da tipologia de investimento “Inovação Empresarial e Empreendedorismo”. Das 554 candidaturas analisadas neste ano de 2015 no âmbito do Portugal 2020, foram aprovadas 156 candidaturas, com um investimento associado de 35 milhões de euros e um incentivo alocado de 17,6 milhões.

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

A par da implementação e execução do Portugal 2020, o ano de 2015 também caracterizou-se por um esforço significativo de encerramento de candidaturas apresentadas no QREN, tendo-se analisado 594 pedidos de pagamento nesse período, no sentido de ir ao encontro dos objectivos definidos e do apoio às empresas no processo de conclusão dos seus investimentos e abertura dos respetivos estabelecimentos.

Em 2015 foi criada uma equipa de gestão de crédito com o objectivo de dar um forte enfoque na assistência às empresas, permitindo a reestruturação de diversos serviços da dívida, em linha com a cadência de libertação de meios dessas mesmas entidades, assim como a recuperação de créditos existentes.

A análise e acompanhamento dos projetos de investimento por parte da Direção de Apoio ao Investimento, no quadro dos sistemas de incentivos associados aos fundos estruturais e dos instrumentos próprios do Turismo de Portugal, foi complementada pelo lançamento de algumas iniciativas que permitam o fomento do empreendedorismo no setor, no sentido de permitir posicionar Portugal como um hub do empreendedorismo mundial.

Direção / Departamento

APOIO AO INVESTIMENTO

	Denominação / Descrição	Calendário	Resultados atingidos	Recursos financeiros utilizados	Indicador QUAR	Avaliação do impacto para Projetos PENT
1.	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	2015	<p>1. Durante o ano de 2015, foram analisadas 635 candidaturas. Dessas foram aprovadas, nesse ano, 221 candidaturas, cujos projetos correspondem a um investimento de 175 milhões de euros e a um incentivo associado de 67,6 milhões de euros. Dos 221 projetos aprovados, 156 foram no âmbito dos sistemas de incentivos do Portugal 2020, com um investimento de 35 milhões de euros e um incentivo alocado de 17,6 milhões de euros. Os restantes 65 projetos selecionados, 39 foram no âmbito da Linha de Apoio à Qualificação da Oferta, 4 no âmbito do REGFIN, 4 no âmbito da Portaria 384/02, 10 no âmbito dos Planos de Obra e 8 no âmbito da Iniciativa Jessica.</p> <p>Considerando a representatividade das candidaturas ao Portugal 2020 e a articulação registada com as respetivas AG, bem como o cumprimento dos prazos associados a um conjunto de candidaturas associado às restantes candidaturas, conclui-se que foi cumprido o indicador relativo ao prazo de análise.</p> <p>2. No que respeita aos projetos de requalificação, concretizou-se o apoio a 19 projetos de requalificação de estabelecimentos hoteleiros e a 10 projetos de animação turística. Não se registou o cumprimento do indicador previsto, dado que em termos globais, o n.º projetos aprovados é idêntico ao de 2014.</p>	-	Ind. 8	<p>Com os apoios concedidos durante o ano de 2015 foi possível apoiar um conjunto diversificado de investimentos, reforçando-se a seletividade nos projetos de criação de empreendimentos turísticos e focando-se o apoio nos projetos de requalificação de empreendimentos turísticos que foram apresentados.</p> <p>Do mesmo modo, continuou-se a insistir no apoio ao desenvolvimento de atividades de animação turística.</p> <p>Para além disso, importa registar o apoio à qualificação dos destinos de Lisboa e Algarve, através da implementação da Iniciativa JESSICA, com o apoio a 8 projetos de requalificação urbana e de revitalização económica.</p>

	Denominação / Descrição	Calendário	Resultados atingidos	Recursos financeiros utilizados	Indicador QUAR	Avaliação do impacto para Projetos PENT
2.	Dinamização da Linha de Apoio à Tesouraria e da Linha de Apoio à Consolidação Financeira, no apoio à consolidação da estrutura financeira das empresas	2015	<p>Não se afigurou possível a colocação nas empresas de 100% do valor das Linhas de Apoio à Tesouraria e Consolidação Financeira.</p> <p>De referir, contudo, que no âmbito da Linha PME Crescimento, 335 empresas viram os seus pedidos de financiamento para fundo de maneo aprovados, no valor de 57,2 milhões de euros, pelo que, embora com recurso a outro instrumento, as empresas do setor viram suficientemente cobertas as suas necessidades de financiamento de curto e médio prazo.</p> <p>Em relação à Linha de Apoio à Consolidação Financeira, não se afigurou possível a colocação nas empresas de 75% do valor da respectiva linha, dado que só foram apresentadas 3 operações, das quais apenas 1 foi contratualizada.</p> <p>Em todo o caso, registou-se um incremento dos processos de renegociação de crédito entre a banca e as empresas, o que permitiu, ainda que sem acesso a estas listas, a reestruturação dos serviços da dívida de várias empresas.</p>	Internos	Ind. 8	<p>A consolidação financeira das empresas, através da criação de mecanismos que permitam, por um lado, assegurar o reescalonamento dos serviços de dívida, e, por outro lado, o acesso a financiamento para fazer face a necessidades de tesouraria constitui uma preocupação fundamental no apoio às empresas.</p> <p>Com a criação da Linha de Apoio à Consolidação Financeira e com o ajustamento da Linha de Apoio à Tesouraria foram criadas condições para se atingirem aqueles objetivos.</p> <p>Para além disso, a informação prestada às empresas quanto às potencialidades da Linha PME Crescimento permitiu o acesso das mesmas àquele instrumento de apoio financeiro.</p>

	Denominação / Descrição	Calendário	Resultados atingidos	Recursos financeiros utilizados	Indicador QUAR	Avaliação do impacto para Projetos PENT
3.	Acompanhamento material, financeiro e contratual da execução dos projetos objeto de apoio	2015	<p>Durante o ano de 2015, foram instruídos 731 pedidos de pagamento de incentivo, dos quais resultou o pagamento de um incentivo financeiro na ordem dos 103,2 milhões de euros. Salienta-se que, desses, 306 resultam em procedimentos de certificação de adiantamentos que ocorreram no âmbito dos sistemas de incentivos do QREN.</p> <ol style="list-style-type: none"> O prazo médio de instrução dos pedidos de pagamento intercalares foi de 20 dias e 63 dias nos pedidos de pagamento final. A taxa de execução financeira do SI QREN foi de 90%. A taxa de encerramento de projetos SI QREN foi de 87% e a dos projetos PIT foi de 58% 	Internos	Ind. 8	<p>No ano de 2015 verificou-se uma redução dos apoios financeiros concedidos, traduzido em transferências para os beneficiários, em particular para as empresas, de um volume de financiamento inferior em 24,8 milhões de euros face ao registado em 2014. Este resultado traduz-se num decréscimo de 19,4%. Importa referir que estes resultados foram fortemente influenciados pelo facto de 2015 ser o ano de conclusão dos investimentos QREN. Por este motivo o 2.º semestre de 2015, configurou na sua maioria a submissão de pedidos de pagamentos finais, cujo impacto ao nível dos pagamentos às empresas representa em regra 5% do incentivo contratado por operação.</p>
4.	Gestão da carteira de crédito (processos acompanhados pela DAI)	2015	<ol style="list-style-type: none"> A constituição de uma equipa de gestão de crédito ocorreu apenas em 2015, pelo que não foi possível, durante este período, realizar o estudo de avaliação do risco da carteira. A taxa global de incumprimento do PRIME foi de 15.9% e 71.6% no que respeita ao QREN. A taxa de incumprimento do ano dos programas PRIME e QREN correspondeu a 23.2% O valor dos reembolsos recebido foi 28.647 milhões de euros, um pouco abaixo do que estava orçamentado (31.603 milhões de euros). 	Internos	Ind. 8	<p>Face aos resultados, observa-se uma taxa de incumprimento superior ao que era expectável, em particular no que respeita QREN. Esta situação deve-se sobretudo (i) ao prolongamento do prazo de execução dos projetos de investimento e (ii) à não existência de garantias para assegurar os reembolsos.</p>

	Denominação / Descrição	Calendário	Resultados atingidos	Recursos financeiros utilizados	Indicador QUAR	Avaliação do impacto para Projetos PENT
5.	Desenvolvimento de mecanismos de apoio à qualificação dos destinos	2015	<ol style="list-style-type: none"> Durante o ano de 2015 foram definidas e acordadas com o BEI as condições para a aprovação de um mecanismo de financiamento da Iniciativa Jessica, através da antecipação de reembolsos, no valor de 12 milhões de euros. Em 2015, iniciou-se um processo de análise de instrumentos de apoio financeiro à qualificação dos destinos, no sentido de avaliar a oportunidade de proceder à harmonização dos mesmos. 	Internos	Ind. 8	<p>A qualificação dos destinos passa por desenvolver mecanismos que associem a reabilitação urbana e a melhoria da fruição do património cultural e natural.</p> <p>No ano de 2015 foi registado, no âmbito da Iniciativa Jessica, o apoio à qualificação dos destinos de Lisboa e Algarve, através da aprovação de 8 projetos de requalificação urbana e de revitalização económica.</p>
6.	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	2015	<ol style="list-style-type: none"> Foram realizadas 22 ações de divulgação e informação, em parceria com diversas entidades, como a AHRESP, ERT ALENTEJO, Câmara de Comércio LUSO ALEMÃ ou Politécnico de Beja. Durante o ano de 2015 procedeu-se a alguns ajustamentos da área de apoio ao investimento na home do Turismo de Portugal, não tendo sido possível realizar o congresso internacional de investimento em turismo previsto para esse ano. 	Internos	Ind. 8	<p>Uma das falhas de mercado que persistem ainda em Portugal traduz-se no défice de informação das empresas, sobretudo quanto ao quadro de apoios ao investimento existentes, e na dificuldade que ainda existe de acesso aos operadores de mercado.</p> <p>A concretização destas ações constitui uma oportunidade de dar a conhecer os parceiros do Turismo de Portugal no financiamento das empresas e coloca-las em contacto com esses operadores, tendo em vista garantir o acesso das empresas a fontes de financiamento alternativas.</p>

	Denominação / Descrição	Calendário	Resultados atingidos	Recursos financeiros utilizados	Indicador QUAR	Avaliação do impacto para Projetos PENT
7.	Desenvolvimento da aplicação SGPI	2015	<p>Prosseguiu-se o processo de migração de dados para o SGPI, evoluiu-se no desenvolvimento dos módulos necessários à integração das Associações e procedeu-se a uma melhoria das funcionalidades disponibilizadas pelo sistema.</p>	Internos	Ind. 8	<p>A desmaterialização dos processos e a aproximação do Turismo de Portugal a quem, no contexto do financiamento dos seus projetos, tem que se relacionar com este Instituto constitui um eixo prioritário de preocupação.</p> <p>A possibilidade de todas ações serem tratadas de forma desmaterializada constitui uma evolução muito significativa ao nível da simplificação dos procedimentos.</p>

3.1.5. Formação

No âmbito do objetivo operacional estratégico de *Qualificar os profissionais do Turismo para a Excelência do serviço e da gestão*⁵, o Turismo de Portugal atua na criação de valor para o setor, através da qualificação dos recursos humanos do setor, alinhado com os planos de ação inscritos no Programa de Qualificação e Emprego do PENT⁶ e agregando os objetivos subjacentes:

- Desenvolver a excelência do Capital Humano
- Promover a Inovação e o empreendedorismo
- Produzir Conhecimento e apoiar no desenvolvimento de novas tendências e profissões estratégicas para o Turismo, em articulação com o meio empresarial

No decurso de 2015, foram desenvolvidos inúmeros projetos descritos, resumidamente, nos seguintes programas:

PROGRAMA 1. DE QUALIFICAÇÃO DOS JOVENS E DOS PROFISSIONAIS DO SETOR, foi dado enfoque especial no **exercício de incorporar no plano da oferta formativa as necessidades do meio empresarial e das linhas estratégicas dos operadores de base nacional e/ou regional**.

Em colaboração com o IIEFP, foi feita a análise e concertação do plano de oferta formativa e existência de infraestruturas formativas.

Entre os anos letivos de 2014/2015 e 2015/2016, a rede escolar do Turismo de Portugal contou, em média, com cerca de **2.900 de jovens em formação inicial e 3.065 formandos em ações de formação especialmente dirigida a profissionais**, em várias áreas técnicas, mas também na área das línguas, comportamental e de marketing.

Foram, ainda, desenvolvidos **novos projetos**, de sustentabilidade e responsabilidade social e ambiental (i.e. 6 Escolas renovaram a Bandeira Verde do projeto Eco-Escolas e 1 escola candidatou-se de novo. Realizaram-se, também, cerca de 339 projetos e ações de responsabilidade social e ambiental na rede de escolas), e **novas ofertas formativas**, nomeadamente:

- ✓ Novo referencial de qualificação e curso de nível 5 de Turismo Cultural e Património
- ✓ Curso de Enoturismo, em parceria com a Associação da Rota de Vinhos

⁵ QUAR/Turismo de Portugal

⁶ PENT – Plano Estratégico Nacional para o Turismo

- ✓ Programa de formação em línguas (inclui parceria com Cambridge English)
- ✓ Conção de curso de formação à medida em Turismo acessível / Turismo para todos, dirigidos a profissionais de informação turística.

No plano da formação para profissionais e público indiferenciado, foi também realizado um projeto de formação para acolhimento a turistas chineses, em parceria com a COTRI/EDELUC.

Com o objetivo de desenvolver e consolidar a qualidade da formação ministrada na rede escolar, foram realizadas **auditorias técnico-pedagógicas a Escolas do Tipo I e II**, durante o ano letivo e realizados vários **projetos especialmente dedicados a formadores**, designadamente: Academia de formadores, Curso de Formação Pedagógica Inicial e Avançada para formadores e formação para formadores sobre “ A Escola do Futuro”

Ainda no âmbito do Programa de qualificação, reforçou-se a relação com o ensino superior, através da celebração ou renovação de protocolos com várias instituições de ensino superior.

Foram realizados **dois estudos**:

i) de **Inserção Profissional**, donde se conclui que a taxa de atividade dos alunos diplomados em 2014 situou-se em 82,8% (68% empregados e 15% prosseguir estudos)

ii) **diagnóstico de necessidades de formação** para o setor do turismo, através de um questionário a 20 associações empresariais.

Em parceria com o Instituto de Formação Turística de Macau, foi elaborado o projeto de formação em hospitalidade e Turismo.

No capítulo da **Certificação da Formação e Profissional**, foi elaborado o projeto para a implementação do sistema de certificação da formação realizadas por outras entidades formadoras e aderimos ao sistema de Garantia da Qualidade da Formação, em alinhamento com o Quadro EQAVET, a implementar nas 10 escolas da rede que têm oferta de formação de nível 4.

No âmbito da estratégia de apoio à inovação e criação de emprego, foram realizadas as Jornadas de Empreendedorismo Turísticos em 6 escolas da rede e desenvolvida a conceção do projeto de aceleração de star-ups “Tourism Creative Factory”.

PROGRAMA 2. DE APOIO À ATIVIDADE ESCOLAR: com o objetivo de racionalização de custos no cômputo geral da rede escolar a DFR efetuou o levantamento de necessidades para a instrução de vários procedimentos de compras agregadas, nomeadamente de bens alimentares para refeitórios, produtos de mercearia para formação, uniformes e fardamentos, produtos e serviços de limpeza, etc, Em colaboração com a Moda Lisboa, foi concebido o novo uniforme e fardamentos dos alunos das Escolas do Turismo de Portugal. Foram adquiridas as licenças do software Galileu para o ensino de reservas para o curso de Gestão de Turismo e adquiridos vários livros técnicos para o acervo das bibliotecas das escolas da rede.

PROGRAMA 3. DE RENOVAÇÃO E ADEQUAÇÃO DAS INFRAESTRUTURAS ESCOLARES foi instruído e realizado o procedimento para o equipamento de padaria para a Escola do Oeste, especialmente dirigido para o curso de Padaria Avançada e instruído o processo de aquisição de mobiliário e roupas de cama e decoração do Hotel de aplicação da Escola do Algarve. concluído o projeto de renovação do parque informático das EHT.

PROGRAMA 4. INTERNACIONALIZAÇÃO E DIVULGAÇÃO DA FORMAÇÃO E ESCOLAS :

Foi desenvolvido o Programa de Formação Cabo Verde/Turismo de Portugal, que assegurou a integração de 15 alunos oriundos de Cabo Verde nas Escolas de Douro-Lamego e Algarve, a frequentar cursos de nível 5.

Foram promovidos vários programas de estágios internacionais (Erasmus + e do Turismo de Portugal) que permitiram a realização de 77 estágios em vários países da Europa, Angola, Macau e Brasil.

Foram, também, dinamizadas várias participações de alunos, formadores e colaboradores concursos internacionais, Feiras e certames de educação (Futurália e Qualifica), bem como a participação em vários seminários e colóquios internacionais em Associações Europeias de Escolas de Hotelaria, como a AEHT, EURHODIP, bem como no âmbito em grupos de trabalho e fóruns internacionais, nomeadamente, grupo de trabalho ESCO – *European Skills/Competences, Qualifications and Occupations*, dinamizado pela Comissão Europeia.

Foram realizados 5 vídeos promocionais das várias áreas de formação, desenvolvida uma campanha de divulgação “O melhor bolo-rei do mundo” em meios digitais e delineada a estratégia de comunicação digital e gestão das redes sociais das escolas do Turismo de Portugal e implementado o procedimento de aquisição deste serviço.

Foi desenvolvida a versão em inglês do web site das Escolas.

Direção / Departamento

FORMAÇÃO

	Denominação / Descrição	Calendário	Resultados atingidos	Recursos financeiros utilizados	Indicador QUAR	Avaliação do impacto para Projetos PENT
1.	<p>Atividade Escolar Assegurar a oferta de Formação Inicial no âmbito do Sistema Nacional das Qualificações. Assegurar a Oferta de Formação Contínua para a qualificação dos ativos do turismo e públicos indiferenciados. Assegurar a certificação de adultos através da Direção de Formação e homologar a criação de cursos na área do turismo</p>	Jan - Dez	<p>1. Formação Inicial (qualificação inicial, cursos profissionais e especialização tecnológica) Ano Letivo 2014/2015 Nº de Turmas: 125 - Nº de Alunos: 2.803 Ano Letivo 2015/2016 (primeiros meses) Nº de Turmas: 140 - Nº de Alunos: 3.030 Nº de Candidatos: 2.774 Conceção de Cursos/referenciais de Formação: a) Conceção do curso de Técnicas de Pastelaria /Padaria nível 4 b) Conceção do Curso de Especialização Tecnológica nível 5 Turismo Cultural e do Património c) Criação de duas novas ofertas de CET ministrados em Inglês na rede de escolas do Turismo de Portugal: Food & Beverage Management e Hospitality Operations Management</p> <p>2. Formação Contínua (Modular Certificada) Nº de Ações de Formação (cofinanciadas e autofinanciadas):204 Nº de Formandos:3.065 Novas Ofertas Formativas complementares para Profissionais do setor e definição do regime de autofinanciamento: a) Programa de formação em Línguas b) Curso de Enoturismo, em parceria com a Associação da Rota dos Vinhos c) Conceção de curso de formação à medida em Turismo Acessível I Turismo para Todos, dirigidos a profissionais de informação turística d) Monitorização do plano de formação contínua para ativos do setor e outros públicos.</p> <p>3. Certificação Nº de Cursos Reconhecidos (ensino superior e cursos profissionais) – Emissão de Selo de Qualidade: 1 N.º de Pareceres Emitidos Cursos Técnicos Superiores Profissionais : 5 Nº de Certificados Profissionais de Banca nos Casinos Emitidos: 25 Nº de Certificados Profissionais de Banca nos Casinos Renovados: 36 Nº de Provas de Avaliação Final de Banca nos Casinos: 3</p>	7.387.913 €	07 – Qualificar os Profissionais de Turismo para a Excelência de Serviço e da Gestão	Estimular desenvolvimento curricular e fomento da especialização

	Denominação / Descrição	Calendário	Resultados atingidos	Recursos financeiros utilizados	Indicador QUAR	Avaliação do impacto para Projetos PENT
2.	<p>Qualificação de Profissionais para o Turismo Assegurar a Oferta de Formação para a qualificação de ativos do turismo e públicos indiferenciados.</p>	Jan - Dez	<p>Formação de Públicos Indiferenciados e Profissionais do sector</p> <p>1. Novas Ofertas Formativas para Públicos Indiferenciados e Profissionais do sector e definição do regime de autofinanciamento</p> <p>2. Conção de projetos de formação para acolhimento a turistas chineses, em parceria com COTRI/Edeluc</p>		07 – Qualificar os Profissionais de Turismo para a Excelência de Serviço e da Gestão	Cultura de qualidade e prémios de excelência
3.	<p>Apoio à Atividade Escolar Aquisição centralizada para homogeneização de procedimentos técnicos, pedagógicos e financeiros; manuais; projetos educativos; projetos de responsabilidade social, ambiental, entre outros</p>	Jan - Dez	<p>Projetos de suporte à atividade formativa:</p> <p>1. Garantir melhores condições através de compras agregadas para a rede de EHT, I bem como assegurar a atribuição de apoios aos alunos mais carenciados;</p> <p>2. Aquisição diversas para as EHT: firewalls lâmpadas e outro material informático, aquisição de equipamento (faqueiros) para hotéis de aplicação das EHT.</p> <p>3. Auditorias Técnico-Pedagógicas a EHT Tipo I e II, tendo em vista a uniformização de procedimentos e partilha de boas práticas;</p> <p>4. Conção de regulamentos internos e documentos orientadores de apoio à Formação:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Regulamento do Aluno das EHT 2015-2016 - Regulamento dos Apoios Sociais 2015-2016; - Regulamento dos Conselhos de Turma 2015-2016 - Regulamento das Provas de Avaliação do Cursos de Banca de Casinos - Procedimentos técnico-pedagógicos com vista à organização do ano letivo <p>5. Outros projetos de suporte à atividade formativa:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Processo de Contratação de Formadores e Professores do Ministério da Educação; -Fixação de preços da formação: cursos autofinanciados; inscrição de profissionais em cursos cofinanciados POPH; candidaturas, propinas, diplomas e certificados, remuneração/hora formadores externos,entre outros <p>6. Dinamização da realização das Jornadas de Empreendedorismo Turístico em 6 EHT</p>	184.313,43	N/A	Cultura de qualidade e prémios de excelência

	Denominação / Descrição	Calendário	Resultados atingidos	Recursos financeiros utilizados	Indicador QUAR	Avaliação do impacto para Projetos PENT
3.		Jan - Dez	<p>7. Implementação do Turism Creative Factory-programa de aceleração destinado a ex-alunos</p> <p>8. Dinamização de Projetos de Sustentabilidade e Responsabilidade Social e Ambiental:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Bandeira Verde – 6 EHT com Bandeira Verde (Setúbal, Coimbra, Oeste, Estoril, Lisboa e Douro-Lamego) - Realização de 339 Projetos e Ações de responsabilidade Social e Ambiental - Apoio a 50 instituições de caráter social - Projeto Eco-Escolas: em 7 EHT (Algarve, Setúbal, Estoril, Lisboa, Oeste, Coimbra e Douro-Lamego) 	42.988,50	N/A	Cultura de qualidade e prémios de excelência
4.	<p>Internacionalização da Formação</p> <p>Contribuir para a melhoria da formação dos jovens através de experiências de intercâmbio e estágios internacionais, de parcerias com escolas de outras nacionalidades bom como protocolos de colaboração com grupos hoteleiros de referência.</p>	Jan - Dez	<p>1. Programa ERASMUS+, no âmbito deste programa foram realizados 24 estágios em 3 países europeus (Reino Unido, Itália e Suécia).</p> <p>2. Programa de Estágios Internacionais financiados pelo Turismo de Portugal, no âmbito deste programa foram realizados 19 estágios em 6 países Europeus.</p> <p>3. Programa de Parceria com Northern Alberta Institute of Technology do Canadá para a realização de 6 estágios (alunos e professores)</p> <p>4. Participação no Congresso da Associação Europeia EURHODIP, realizado em Telaviv- Israel com a participação de 2 dirigentes e 1 aluno.</p> <p>5. Participação no Seminar AEHT for Teachers and Diretors, realizado na Áustria, com a participação de 2 dirigentes.</p> <p>6. Certames internacionais, no âmbito da participação do Turismo de Portugal em certames de promoção fora do país, foram realizados 24 estágios para alunos e 8 para formadores em 4 certames de 3 países europeus</p>	77.814,72	N/A	Formação com qualidade e reconhecimento internacional

	Denominação / Descrição	Calendário	Resultados atingidos	Recursos financeiros utilizados	Indicador QUAR	Avaliação do impacto para Projetos PENT
5.	<p>Renovação, Adequação e Manutenção das Infraestruturas Escolares Acompanhamento dos projetos de obras na rede de escolas de hotelaria e turismo. Intervenções de conservação, reequipamento e medidas de autoproteção.</p>	Jan - Dez	<p>1. Proposta para aquisição de roupa de cama, mobiliário e outros artigos para o Hotel de aplicação da Escola de Hotelaria e Turismo do Algarve.</p> <p>2. Aquisição de equipamento de padaria para a EHTOeste</p>	75.395,31	N/A	Desenvolvimento da rede de escolas técnicas e programa de qualidade
6.	<p>Formação e Avaliação de Formadores: Contribuir para a elevação dos padrões formativos com a dinamização de ações de formação de Formadores.</p>	Jan - Dez	<p>1. Academia 2015 - Realização da Academia de Formação de Formadores, aberta a todos os formadores de Turismo e Hotelaria no território nacional. Participaram 82 formadores do Turismo de Portugal, 6 fora da rede e 30 oradores convidados</p> <p>2. Homologação do Curso de Formação Pedagógica Inicial para Formadores, a ser ministrado pela rede de escolas do Tp e Sede</p> <p>3. Realização de cursos de formação para formadores das Escolas de Hotelaria e Turismo, em "A Escola do Futuro" e "Formação Pedagógica Avançada de Formadores"</p> <p>4. Aplicação do sistema de avaliação de formadores e da formação</p>	27.653,07	N/A	Programa de qualidade

	Denominação / Descrição	Calendário	Resultados atingidos	Recursos financeiros utilizados	Indicador QUAR	Avaliação do impacto para Projetos PENT
7.	<p>Melhorar a imagem da formação e dos profissionais do sector Aumentar o número de candidatos às EHT</p>	Jan - Dez	<p>1. Divulgação da imagem das Escolas de Hotelaria e Turismo, bem como representação institucional em Certames de Formação, de Hotelaria e Restauração e concursos de profissões, tais como:</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ Participação das EHTs na BTL ○ Apoio das EHTs nas feiras internacionais (FITUR, ITB, IMEX, WTM) ○ Participação na FUTURALIA e na QUALIFICA ○ Participação na feira Study Albroad ○ Participação no Concurso "Illy Caffé – Maestros del Espresso Junior" em Espanha ○ Realização dos Concursos Interescolas na Escola de Hotelaria e Turismo de Setubal ○ Participação na Taça Europeia Georges Baptiste em Paris ○ Elaboração de 5 videos alusivos à oferta formativa das escolas ○ Campanha de divulgação "O melhor bolo-rei do mundo", em meios digitais ○ Desenvolvimento da comunicação das Escolas do Turismo de Portugal na internet, seja através do enriquecimento do site, seja com uma forte presença nas redes sociais ○ Elaboração de vários suportes de informação (folhetos/roll up/logotipos/merchandising e outros materiais) de apoio aos eventos, participação nas feiras, etc. <p>2. Participação no Congresso da Associação Europeia de Escolas de Hotelaria e Turismo, realizado em Cervia-Itália com a participação de 10 alunos, 3 formadores e 4 dirigentes.</p> <p>3. Participação no 24 Christmas in Europe no Luxembourg.com a participação de 3 alunos e 1 professor</p> <p>4. Conceção da estratégia de comunicação e Gestão das Redes Sociais</p>	511.619,53	N/A	Valorização das profissões no sector e incentivo ao empreendedorismo

	Denominação / Descrição	Calendário	Resultados atingidos	Recursos financeiros utilizados	Indicador QUAR	Avaliação do impacto para Projetos PENT
8.	<p>Certificação da Formação e Profissional</p> <p>Melhoria dos conteúdos programáticos e da formação; trabalhos especializados no âmbito das competências em matéria de Certificação profissional</p>	Jan - Dez	<ol style="list-style-type: none"> 1. Conceção do Projeto para a Implementação do sistema de Certificação da Formação realizadas por outras entidades formadoras 2. Adesão ao Sistema de Garantia da Qualidade da Formação, em alinhamento com o Quadro EQAVET : a implementar nas 10 escolas da rede do TP que desenvolvem cursos de nível 4 3. Acompanhamento final dos trabalhos relativos à alteração da Diretiva 2005/36/CE - sistema geral de reconhecimento de qualificações no âmbito da EU 4. Participação nos Júris de provas de Avaliação Final de cursos de informação turística, realizados por outras entidades 5. Reconhecimentos de planos de formação e de cursos realizados por outras entidades formadoras do ensino superior e profissional 		N/A	Programa de qualidade

	Denominação / Descrição	Calendário	Resultados atingidos	Recursos financeiros utilizados	Indicador QUAR	Avaliação do impacto para Projetos PENT
9.	<p>Parcerias, Estudos e Projetos formativos com outras Estruturas Escolares, Empresariais e Institucionais</p> <p>Estreitar a relação e obter melhor informação sobre o Setor</p>	Jan - Dez	<p>1. Implementação do Programa de formação Cabo Verde /Turismo de Portugal</p> <p>2. Conção de projeto de formação em Hospitalidade e Turismo, para o Instituto de Formação Turística de Macau</p> <p>3. Resultados do projeto de Diagnóstico de Necessidades de Formação dos profissionais do setor da hotelaria, restauração e turismo, em parceria com 20 Associações profissionais</p> <p>3. Estudo de Inserção Profissional 2014:</p> <ul style="list-style-type: none"> - 606 questionários recebidos: 49,4% taxa de respostas; -82,8% taxa de atividade: 68% empregados e 15% prosseguimento de estudos; -94% empregado no setor Turismo; -81% colocados em menos de três meses <p>4. Colaboração com o IEFP na análise e concertação do plano de oferta formativa e existência de infra-estruturas formativas</p> <p>5. Lançamento do projeto de elevação dos níveis de conhecimentos de Inglês, a aplicar aos alunos da rede de EHT, em parceria com o Cambridge English, da Universidade de Cambridge.</p> <p>6. Participação no Grupo de Trabalho ESCO – European Skills/Competences, qualifications and Occupations</p> <p>7. Representação do Turismo de Portugal nos seguintes grupos de trabalho:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Sub- Comissão para a Regulação e Fiscalização de Substância Lícitas - Forum Alcool e Saúde, - Conselho Setorial para a Qualificação - área turismo e lazer, ANQEP - Forum Certificação do IPQ - Comissão Setorial para a Educação e Formação , IPQ - Conselhos Pedagógicos das EHT 	8.907,83	N/A	Parcerias Escolas - Empresas

	Denominação / Descrição	Calendário	Resultados atingidos	Recursos financeiros utilizados	Indicador QUAR	Avaliação do impacto para Projetos PENT
10.	Projetos Especiais (Portal das Escolas, Site, Software, Bibliotecas) Maior eficiência e eficácia na gestão escolar	Jan - Dez	<p>1. Gestão do Portal Escolas</p> <ul style="list-style-type: none"> - Gestão e acompanhamento dos processos técnico-pedagógicos da formação; - Monitorização do sistema de gestão escolar e interação com o sicgest - Conceção de novas funcionalidades - Gestão da Bolsa de Formadores - Gestão central do processo de candidaturas e seleção 2015.2016 - Gestão de utilizadores: o Portal Escolas é a maior plataforma do Turismo de Portugal, com mais de 25.000 utilizadores registados (alunos; ex-alunos; formadores candidatos a formadores; outros colaboradores EHT) <p>2. Site: escolas.turismodeportugal Elaboração em Inglês do Site das escolas</p> <p>3. Software: Aquisição de software (Galileu) para as EHT</p> <p>4. Bibliotecas: Aquisição de Livros Procedeu-se à aquisição de diversos livros técnicos para o acervo das Bibliotecas Escolas da rede</p> <p>5. Aquisição do jogo em formato eletrónico "Quem Sabe Mais"</p> <p>6. Gestão do processo de seguros de acidentes pessoais aos alunos das EHT.</p>	29.134,51	N/A	Estímulo a práticas de inovação e modernização empresarial

3.1.6. Serviço de Regulação e Inspeção de Jogos

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

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

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

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

Atualmente, e no que ao jogo de base territorial se refere e, concretamente, à exploração de jogos de fortuna ou azar em casinos, existem em exploração os seguintes 11 casinos: Estoril; Lisboa; Troia; Madeira; Praia da Rocha; Vilamoura; Monte Gordo; Espinho; Figueira da Foz; Póvoa de Varzim e Chaves.

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

O Regime Jurídico dos Jogos e Apostas online (RJO), foi aprovado pelo Decreto-Lei n.º 66/2015, de 29 de abril, que entrou em vigor em 28 de junho de 2015.

O SRIJ, enquanto entidade de controlo, inspeção e regulação dos jogos e apostas *online*, desenvolveu um sistema de monitorização e inspeção de jogo *online*, que se consubstancia num processo de acesso às infraestruturas de entrada e registo das entidades exploradoras de jogo online, no acesso e recolha segura e encriptada da informação de jogo, estruturada em modelo de dados

específico e desenvolvido para o efeito e na descriptação, integração e validação dos registos na base de dados dedicada do SRIJ para a monitorização e inspeção do jogo online.

Encontra-se, assim, garantida, com base em tecnologia dedicada de informação de gestão, o acesso, disponibilização e tratamento da informação relativa à atividade de jogo *online*, estando numa fase avançada o desenvolvimento de um sistema de análise, reporte e acompanhamento de alertas e indicadores para suporte da atividade de inspeção do jogo online.

No âmbito da sua missão e das linhas estratégicas definidas na atividade desenvolvida durante o ano de 2015, destaca-se a fiscalização e inspeção permanente da exploração e prática dos jogos de fortuna ou azar nos 11 casinos em exploração nas zonas de jogo, e nas 15 salas de jogo do bingo fora dos casinos.

Relativamente ao jogo de base territorial, e no âmbito das atividades de fiscalização e inspeção, resultou um controlo de volume de jogo na ordem dos € 1.441.030.064,08 que gerou uma receita bruta de € 305.061.416,13, correspondentes a € 288.623.261,04 nos casinos, e € 16.438.155,09 nas salas de jogo do bingo.

O SRIJ, enquanto entidade liquidadora de impostos e contrapartidas aplicáveis em matéria de jogo, promoveu a arrecadação de € 135.470.082,73, tendo sido entregue: € 25.508.156,41 nos cofres do Estado, € 2.351.784,75 ao Fundo de Fomento Cultural, € 74.498,27 à Câmara Municipal da Figueira da Foz, € 183.129,55 à Câmara Municipal da Póvoa de Varzim, € 512.665,48 à Câmara Municipal de Cascais, € 320.111,37 à Infratróia, € 212.598,28 às Misericórdias Locais e o remanescente, no montante de € 106.307.138,81, ao Turismo de Portugal, I.P.

Do montante entregue ao Turismo de Portugal, I.P., € 62.495.099,92 constitui receita própria, encontrando-se consignado o total de € 43.812.038,89 assim distribuído:

Receita do Turismo de Portugal, I.P. consignada	
- Obras de interesse para o turismo	33.914.851,95
- Ações de formação turística	3.594.415,32
- Finalidades de interesse turístico	1.988.266,21
- Inst. Port. do Desporto e Juventude	1.925.289,25
- Entidades Regionais de Turismo	1.157.307,32
- Subsídios a entidades de relevância social	961.277,95
- Requalificação ambiental (AMAT)	270.519,87
- Misericórdias Locais	111,02
TOTAL	43.812.038,89

Para a execução das suas atividades, no cumprimento da sua missão, o SRIJ contava, no final do ano 2015, com 86 Recursos Humanos e gastou, naquele ano, 5.550.927,00€, conforme se ilustra nas tabelas seguintes:

	Dirigente	Inspetor	Técnico Superior	Assistente Técnico	Técnico de Informática	Total Geral
SRIJ	1					1
SRIJ/DERJ	1	5	1			7
SRIJ/DGPJ	1		4		2	7
SRIJ/DJOL	1					1
SRIJ/DPCJ						
AIJCentro		12	1			13
AIJLisboa		14				14
AIJNorte		9				9
AIJSul (Madeira)		10				10
Póvoa Sta. Iria		9		6		15
Sede	1	5		2		8
SRIJ/DPCJ - EM PIJ		1				1
Total Geral	5	65	6	8	2	86

DESCRIÇÃO	2015
<i>Remunerações certas e permanentes</i>	2.614.984,00 €
<i>Abonos variáveis ou eventuais</i>	200.718,00 €
<i>Segurança social</i>	608.967,00 €
<i>Aquisição de bens e serviços</i>	884.528,00 €
<i>Investimentos</i>	1.241.730,00 €
TOTAL	5.550.927,00 €

Direção / Departamento

SERVIÇO DE REGULAÇÃO E INSPEÇÃO DE JOGOS

Denominação / Descrição	Calendário	Resultados atingidos	Recursos financeiros utilizados	Indicador QUAR	Avaliação do impacto para Projetos PENT
<p>Planeamento e controlo da atividade do jogo de base territorial</p> <p>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</p>	Jan-Dez	<p>Receita Bruta Casinos: € 288.623.261,04 Receita Bruta Bingos: € 16.438.155,09 Total liquidado pelo SIJ: € 135.470.082,73 Valor entregue diretamente ao Estado: € 25.508.156,41 Valor entregue ao Fundo Fomento Cultural: € 2.351.784,75 Valor entregue à C.M. da Figueira da Foz: € 74.498,27 Valor entregue à C.M. da Póvoa de Varzim: € 183.129,55 Valor entregue à C. M. Cascais: 512.665,48 Valor entregue à Infratróia: € 320.111,37 Valor entregues às Misericórdias Locais: € 212.598,28 Valor entregue ao Turismo Portugal, I.P: € 106.307.138,81 Deste montante, constitui receita própria: € 62.495.099,92 e consignada: € 43.812.038,89, conforme mencionado no texto supra.</p> <p>Processos instaurados: 246 processos, dos quais 68 a empresas concessionárias dos casinos e bingos e os restantes 178 a frequentadores e/ou empregados das salas de jogos. Reclamações apresentadas: 103</p>			n/a

	Denominação / Descrição	Calendário	Resultados atingidos	Recursos financeiros utilizados	Indicador QUAR	Avaliação do impacto para Projetos PENT
	<p>Centro de Formação do Jogo</p> <p>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</p>	Jan-Dez	<p>Mês de abril – utilização do centro para um curso de formação de inspetores estagiários onde estiverem presentes, também, inspetores de jogos de São Tomé e Príncipe.</p> <p>Mês de setembro – utilização do centro para um curso de formação de inspetores estagiários onde estiverem presentes, também, inspetores de jogos São Tomé e Príncipe bem como de Cabo Verde</p> <p>Mês de novembro – utilização do centro de formação para uma formação de curta duração de dirigentes da inspeção de jogos de Moçambique</p>			n/a
	<p>Combate ao Jogo Ilícito</p> <p>Prestar apoio técnico, consultivo e pericial aos tribunais, regiões autónomas, autarquias e autoridades policiais, realizando exames periciais ao material de jogo apreendido à ordem de processos-crime e de contraordenação e participando em ações de cooperação com a ASAE, autoridades policiais e GNR com vista à prevenção e combate da exploração e prática de jogos ilícitos.</p>	Jan-Dez	<p>Apoio Autoridades/Exames com relatório elaborados: 897</p> <p>Apoio Autoridades/Acompanhamento Ações de Fiscalização:40</p> <p>Apoio Autoridades/Pareceres: 63</p> <p>Apoio Autoridades / Exames prévios e autorizações para desalfandegamentos de material de jogo: 6</p> <p>Apoio Autoridades/Destruições de material: 400 processos 874 unidades/volumes destruídos</p> <p>Apoio Autoridades / material entrado em armazém para perícia: 1889 unidades/volumes</p>			n/a

	Denominação / Descrição	Calendário	Resultados atingidos	Recursos financeiros utilizados	Indicador QUAR	Avaliação do impacto para Projetos PENT
	Jogo Online	Abril - Dez	<ul style="list-style-type: none"> - Preparação do sistema de monitorização destinado ao controlo e inspeção da exploração do jogo <i>online</i> por entidades a quem venham a ser atribuídas licenças para aquela atividade; - Preparação do modelo para apuramento do Imposto Especial de Jogo <i>Online</i> (IEJO) e distribuição do mesmo pelas entidades beneficiárias; - Controlo de entidades que, que não estando legalmente habilitadas, disponibilizam jogos e apostas <i>online</i>, no qual se inclui o processo de notificação para encerramento voluntário e, no caso de incumprimento por parte daquelas, processo de notificação aos ISP's para bloqueio dos respetivos sites na Internet. 		n.a.	n.a.

	Denominação / Descrição	Calendário	Resultados atingidos	Recursos financeiros utilizados	Indicador QUAR	Avaliação do impacto para Projetos PENT
	<p>Regulamentação do Jogo</p> <p>Elaboração de propostas de medidas legislativas e regulamentares e orientações técnicas com vista à harmonização dos procedimentos internos</p>	Jan-Dez	<ul style="list-style-type: none"> - Projeto de Portaria que regulamenta a atividade do jogo do bingo fora dos casinos, para contemplar as características e regras técnicas do bingo eletrónico e concentrar num só diploma toda a regulamentação do jogo do bingo; - Projeto de alteração da Portaria que estabelece as regras de distribuição das gratificações percebidas pelos trabalhadores das salas de jogos, de modo a contemplar a possibilidade dos trabalhadores que prestam, de forma simultânea e indistinta, funções no setor dos jogos tradicionais e das máquinas optarem por qual dos setores pretendem receber gratificações; - Projeto de Portaria que fixa as taxas devidas pela emissão de licenças para a exploração de jogos e apostas <i>online</i>; - Projeto de Portaria que fixa o modo de atribuição às Regiões Autónomas da receita proveniente do imposto especial de jogo <i>online</i> (IEJO); - Projeto de Portaria que fixa o modo de repartição do IEJO nas apostas desportivas à cota; - Projeto de Portaria que fixa o modo de repartição do IEJO nas apostas hípcas; - Regulamento para reconhecimento das entidades certificadoras do sistema técnico de jogo das entidades que se pretendem candidatar a licenças para exploração de jogos e apostas <i>online</i>; - Regulamentos que definem as regras de execução dos jogos e apostas <i>online</i>; - Regulamento que define as regras e procedimentos relativos ao registo e conta de jogador; - Elaboração de 141 pareceres no âmbito dos processos administrativos, de averiguações e de contraordenações - Emissão de orientações para a harmonização da tramitação interna dos procedimentos administrativos, de averiguações e contraordenacionais, bem como para a interpretação e aplicação de normas jurídicas. 		n.a.	n.a.

Denominação / Descrição	Calendário	Resultados atingidos	Recursos financeiros utilizados	Indicador QUAR	Avaliação do impacto para Projetos PENT
Infraestrutura de tecnologias de informação de suporte ao controlo e à regulação do jogo online	Jan - Jun	Entrada em produção no início de Fevereiro da infraestrutura específica de processamento, comunicação e armazenamento de dados do Serviço de Regulação e Inspeção de Jogos.		Ind. 12	
Licenciamento, homologação e auditoria dos operadores de jogo online	Jan - Jun	Entrada em funcionamento do processo online de candidaturas a licenciamento de jogo online durante o mês de Junho. Até ao final do ano de 2015 foram recebidas e encontram-se neste momento a ser tramitadas 9 candidaturas a licenças de exploração de jogo online.		Ind. 12	
Sistema de Monitorização e Controlo do Jogo Online	Jan - Dez	Foram finalizados testes de aceitação ao Sistema de Monitorização do Jogo Online e o mesmo foi declarado como aceite e passível de ser colocado online em Outubro de 2015. A passagem a produção do Sistema não foi ainda operacionalizada devido à inexistência atual de entidades licenciadas para a exploração do jogo online.		Ind. 12	
Certificação do Sistema de Monitorização do Jogo Online	Jan - Dez	O processo de certificação ISO 27001 para o Sistema de Monitorização do Jogo Online e para os processos de acompanhamento do jogo territorial ainda se encontra em curso, estando o mesmo previsto para primeiro semestre de 2016. Apresenta-se a complexidade do processo, a limitação de recursos humanos afetos à operacionalização como as principais condicionantes do seu progresso.		Ind. 12	
Novos Interfaces com Utilizadores	Jan - Dez	O portal do Serviço de Regulação e Inspeção de Jogos foi colocado online durante o mês de Junho, tendo registado até ao momento cerca de 65.000 visitantes.		Ind. 12	

3.1.7. Equipa de Apoio Especializado às Empresas do Setor do Turismo

Em 2015 concentrámos os esforços de atuação da Equipa na consolidação da carteira de clientes em acompanhamento, procedendo a uma seleção das empresas que estavam realmente interessadas em beneficiar deste serviço e, por isso, foram dando resposta às nossas solicitações de dados e de recolha de informação, tendo implementado algumas das medidas de melhoria que recomendámos.

O nosso trabalho concretizou-se: i) na recuperação de crédito vencido e na renegociação de planos de pagamento junto do Turismo de Portugal e da Banca, ii) no posicionamento do produto e promoção das vendas, ii) no planeamento e controlo de gestão. Encerrámos contratos com empresas que liquidaram a totalidade da dívida, vencida e vincenda. Negociámos novos planos de pagamentos com empresas em que foi demonstrada a necessidade de ajustar os respetivos serviços da dívida à capacidade de libertação de meios. Por último, nos relatórios de diagnósticos e ao longo do processo de acompanhamento das empresas, fomos mais incisivos na recomendação de maior rigor no planeamento da atividade, no controlo de custos, intensificação da promoção e comercialização, sobretudo nos meios e canais de venda digitais.

No que respeita às empresas que nos consultaram com o objetivo de obterem um parecer sobre os seus projetos de investimento, registámos uma maior dependência dos mesmos por financiamentos que pudessem ser passíveis de ser convertidos em apoios a fundo perdido.

Concluímos, com sucesso, o acompanhamento do projecto de arquitetura do Hotel Casa de Palmela, um hotel rural que vai nascer no Parque Natural da Arrábida, que resultará da reconversão de uma casa apalaçada, com interesse concelhio. O projeto foi aprovado pela Câmara Municipal de Setúbal, após consulta a todas entidades a que aquele organismo estava obrigado, prevendo-se para breve o início da sua implementação, que continuaremos a acompanhar.

A pedido das Direções Regionais de Turismo dos Açores e da Madeira, realizámos as sessões do workshop “Como controlar melhor os custos do meu hotel - a gestão de custos no sucesso da empresa”, que contou com a colaboração dos Diretores das Escolas de

Hotelaria do Estoril e de Douro-Lamego e da empresa CenMais que apresentou um novo modelo de negócios entre “Fornecedores”, “Compradores” e “Banca”.

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

No âmbito do Programa FINCRESCCE foram atribuídos os estatutos de PME Líder e PME Excelência às empresas que, pelas suas qualidades de desempenho e perfil de risco, se posicionam como motor da economia nacional em diferentes setores de atividade. Foram distinguidas 447 empresas do Turismo com o Estatuto PME Líder, das quais 169 receberam o Estatuto de PME Excelência por apresentarem os melhores desempenhos económico-financeiros e de gestão do ano. O turismo obteve uma quota de 11% no universo Excelência.

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

Direção/Departamento

Equipa de Apoio Especializado às Empresas do Setor do Turismo

	Denominação / Descrição	Calendário	Resultados atingidos	Recursos financeiros utilizados	Indicador QUAR	Avaliação do impacto para Projetos PENT
1.	<p>Divulgação do Apoio Especializado às Empresas</p> <p>Ações de sensibilização para potenciar o serviço junto das empresas através de:</p> <p>1. Reuniões com entidades públicas e privadas do setor (ERT's, ARPT's e Associações Empresariais)</p> <p>2. Divulgação notícias junto da imprensa escrita do sector</p> <p>3. Participação em seminários, <i>workshops</i> e outros eventos consagrados ao tema do Apoio às Empresas, em especial aos dedicados ao setor</p> <p>4. Organização de <i>workshops</i> temáticos, a realizar em cada uma das 5 regiões de Portugal Continental</p>	<p>Jan-Dez</p> <p>Mar - Set</p> <p>Jan - Dez</p> <p>Jan-Dez</p> <p>Out</p>	<ul style="list-style-type: none"> Realizámos 16 reuniões, com as associações empresariais do setor turístico e com organismos públicos. Distribuámos 4 comunicados de imprensa sobre o <i>workshop</i> "Como controlar melhor os custos do meu hotel" e as empresas PME Líder e Excelência 2014. Participámos em 16 eventos, entre congressos do setor e seminários técnicos sobre a atividade empresarial do turismo Realizámos 3 edições do <i>workshop</i> que iniciámos em 2014, sob o tema "Como controlar melhor os custos do meu hotel" nas cidades do Funchal, Ponta Delgada e Angra do Heroísmo 		O6 (OE 1) Ind 8	Programa 5 – Capacitação Financeira e Modernização

	Denominação / Descrição	Calendário	Resultados atingidos	Recursos financeiros utilizados	Indicador QUAR	Avaliação do impacto para Projetos PENT
2.	<p>Apoio às empresas - Intervenção Pontual e Fase de Diagnóstico</p> <p>Avaliação da situação das empresas</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Reuniões com os empresários 2. Visita às empresas 3. Recolha e análise da informação 4. Elaboração de relatórios que permitam identificar os pontos fortes e fracos de cada uma, bem como algumas das ações prioritárias a desenvolver 	Jan - Dez	<ul style="list-style-type: none"> • Reunimos com 22 empresários e emitimos pareceres sobre as respetivas ideias de negócio e/ou projetos de investimento • Realizámos 48 reuniões com empresas, umas que já faziam parte da nossa carteira de clientes cuja atividade já acompanhávamos e com empresas novas que solicitaram os nossos serviços pela primeira vez, com vista à elaboração de relatórios de diagnóstico e apresentação de propostas de melhoria • Reunimos e visitámos 14 empresas novas com o objetivo de recolher informação e produzimos 5 relatórios de diagnóstico e 10 relatórios especializados 		O6 (OE 1) Ind 8	Programa 5 - Capacitação Financeira e Modernização

	Denominação / Descrição	Calendário	Resultados atingidos	Recursos financeiros utilizados	Indicador QUAR	Avaliação do impacto para Projetos PENT
3.	<p>Apoio às empresas - Fase de Acompanhamento e Monitorização</p> <p>Apoio à gestão das empresas através de ações nas vertentes de gestão financeira, técnica e comercial</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Prestação de serviços de assistência à gestão técnica, financeira e comercial das empresas, incluindo os serviços destinados à renegociação/concessão de crédito junto de instituições financeiras 2. Elaboração de planos de melhoria salientando os pontos fortes e fracos da empresa e apontando formas de superar os fatores críticos (renovação do produto, reconfiguração do projeto) 3. Avaliação e monitorização do desempenho das empresas objeto do acompanhamento 	Jan - Dez	<p>Avaliação e monitorização do desempenho de 34 empresas cuja gestão acompanhámos, que incluíram os serviços de assistência à gestão técnica, financeira e comercial, e resultaram na produção de:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 10 relatórios de progresso, instrução e negociação • 5 planos de reestruturação de dívida, assistência a instrução junto de entidades financiadoras • 8 pedidos de utilidade turística • 12 relatórios especializados sobre vários temas • 10 planos de marketing e vendas 		O6 (OE 1) Ind 8	Programa 5 - Capacitação Financeira e Modernização

	Denominação / Descrição	Calendário	Resultados atingidos	Recursos financeiros utilizados	Indicador QUAR	Avaliação do impacto para Projetos PENT
4.	<p>Estatuto PME Líder e PME Excelência A PME Líder e PME Excelência são estatutos de qualificação empresarial, criados no âmbito do Programa FINCRESCER, numa parceria com o IAPMEI e um conjunto de 11 bancos. Os Estatutos PME Líder e PME Excelência traduzem-se, para as empresas, num conjunto de benefícios financeiros e não financeiros, de reconhecimento público da sua qualidade de desempenho, proporcionando um reforço de imagem e notoriedade junto do mercado. Do universo das PME Líder, identifica-se, anualmente, o grupo das PME Excelência, empresas que se distinguem pelo seu nível superior de desempenho.</p> <p>1. Definição dos critérios e condições de acesso para as empresas do sector do turismo e intermediação com o sistema bancário</p> <p>2. Análise das empresas para atribuição do Estatuto PME Líder - Turismo</p> <p>3. Análise e seleção das empresas PME Excelência – Turismo</p>	Jan - Dez	<ul style="list-style-type: none"> • PME Líder – Turismo: Foi atribuído o Estatuto PME Líder 2015 - Turismo a 447 empresas do turismo que estão distribuídas pelas seguintes atividades: 237 estabelecimentos de restauração e bebidas; 150 empreendimentos turísticos; 37 agências de viagem; 15 rent-a-car; 8 estabelecimentos de animação. • PME Excelência – Turismo: Das empresas PME Líder foram distinguidas com o Estatuto de PME Excelência 169 empresas do Turismo que apresentaram os melhores desempenhos económico-financeiros e de gestão do ano. A nível setorial, aquelas empresas estão distribuídas pelas seguintes atividades: 83 estabelecimentos de restauração e bebidas, 55 empreendimentos turísticos, 15 agências de viagem, 12 rent-a-car e 4 estabelecimento de animação. 		Capacitar e modernizar as empresas para o exercício da atividade turística	Programa 4 – Destinos Turísticos, alínea h)-

	Denominação / Descrição	Calendário	Resultados atingidos	Recursos financeiros utilizados	Indicador QUAR	Avaliação do impacto para Projetos PENT
5.	<p>Comissão Técnica Normalização para o Turismo (CT 144)</p> <p>Presidência da CT 144</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Coordenar e dinamizar a atividade da comissão estabelecendo ligações com outras CT 2. Assegurar a representação de Portugal nas reuniões plenárias da ISO/TC 228 - <i>Tourism and related services</i>, bem como nas reuniões dos respetivos WG, neste caso, sempre que necessário 3. Assegurar a participação de Portugal em todas as votações/pareceres intermédias de normas de qualidade no âmbito dos citados WG, obtendo os necessários consensos entre os técnicos/peritos portugueses envolvidos relativamente ao sentido de voto e/ou propostas de alteração 4. Assegurar a representação de Portugal no CEN 5. Assegurar a implementação de todas as deliberações da CT 144, nomeadamente a edição de normas de qualidade aprovadas, bem como a sua divulgação junto das empresas e das entidades públicas interessadas 	Jan - Dez	<ul style="list-style-type: none"> • Assegurámos a representação de Portugal na reunião internacional plenária anual da ISO/TC 228, em África do Sul • Participámos em 9 votações / pareceres intermédios de normas de qualidade no âmbito dos <i>working groups</i> • Efetuámos 6 sessões de divulgação sobre as normas de qualidade aprovadas junto das empresas do setor do turismo. 		Capacitar e modernizar as empresas para o exercício da atividade turística	Programa 4 – Destinos Turísticos, alínea h)-

	Denominação / Descrição	Calendário	Resultados atingidos	Recursos financeiros utilizados	Indicador QUAR	Avaliação do impacto para Projetos PENT
6.	<p>Gestão da Equipa</p> <p>Realização de todos os atos e operações necessárias ao bom funcionamento da Equipa</p>	Jan-Dez	<ul style="list-style-type: none"> Realizámos 16 reuniões de articulação interna com as Direções e Departamentos operacionais do TdP, especialmente com a DAI e a DVO Remetemos 6 relatórios intercalares ao Conselho Diretivo Produzimos o relatório de atividades do ano de 2014 Elaborámos uma proposta de plano de atividades e de orçamento anual para 2016 		O6 (OE 1) Ind 8	Programa 5 - Capacitação Financeira e Modernização

3.1.8. Áreas de Suporte

Direção / Departamento:

RECURSOS HUMANOS

	Denominação / Descrição	Calendário	Resultados atingidos	Recursos financeiros utilizados	Indicador QUAR	Avaliação do impacto para Projetos PENT
1.	<p>Gestão Administrativa :</p> <p>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)</p>	Jan. a Dez.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Processamento de abonos/remunerações (média de 900 processamentos mensais) e inerentes encargos e descontos (fiscais, sociais, sindicatos, execuções); 2. Gestão dos procedimentos de marcação de férias, registos de assiduidade e <i>reports</i> de ausências, deslocações em serviço e de processamento de ajudas de custo; 3. Gestão administrativa dos processos de 67 entradas e 57 saídas no organismo 	EUR 19.366.496	N/A	N/A

	Denominação / Descrição	Calendário	Resultados atingidos	Recursos financeiros utilizados	Indicador QUAR	Avaliação do impacto para Projetos PENT
2.	<p>Recrutamento, Seleção e Desenvolvimento:</p> <p>Gestão dos processos de admissão, incluindo processos de recrutamento e selecção, acolhimento e integração Gestão de mobilidade interna e externa Gestão do processo de Avaliação do Desempenho Concepção e gestão do Programa anual de Formação Interna Gestão de carreiras Gestão de Estágios</p> <p>Elaboração do Orçamento de Custos com Pessoal e acompanhamento da execução orçamental Elaboração de indicadores de gestão RH</p>	Jan. a Dez.	<p>Lançamento de 4 procedimentos concursais:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 1 procedimento para 22 postos de Técnicos para Portugal 2020 - 1805 candidaturas; 13 Técnicos Superiores admitidos; aguarda autorização para prosseguir relativamente aos 9 em falta • 2 procedimentos para regularização das situações de mobilidade inter-carreiras e de recém-licenciados para 5 postos de trabalho (2 sede e 3 Escolas). • 1 procedimento para 10 postos de trabalho de Inspetores para SRIJ - 1472 candidaturas <p>Recrutamentos por mobilidade:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 38 ofertas de emprego na Bolsa de Emprego Público para o preenchimento de 44 postos de trabalho. • concretizaram-se 29 mobilidades no âmbito da administração central e 7 da administração local sujeitos a parecer favorável de SEAP. • 3 processos por cedência de interesse público (1 entrada 2 saídas) • 14 processos de consolidação definitiva da mobilidade interna no Instituto, dos quais 4 sujeitos a parecer da Secretaria de Estado da Administração Pública. • 3 processos de cessação de mobilidade que não reuniram as condições para a consolidação definitiva no mapa de pessoal do Instituto. 		N/A	N/A

	Denominação / Descrição	Calendário	Resultados atingidos	Recursos financeiros utilizados	Indicador QUAR	Avaliação do impacto para Projetos PENT
2.			<p><u>Gestão da atribuição dos seguintes estágios:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • 20 estágios curriculares; • Acompanhamento de 4 estágios profissionais ao abrigo do novo Programa de Estágios Profissionais da Administração Central (PEPAC); • Desenvolvimento da 2.ª edição do programa de estágios internacionais do Turismo de Portugal junto da OMT, com a análise de 55 candidaturas, das 78 sujeitas a avaliação curricular, realização de 17 entrevistas e apresentação de 9 candidatos pré selecionados à OMT • Colaboração com a AICEP, no Programa de Estágios Internacionais INOV Contacto, através do financiamento de 25 estágios internacionais a realizar no setor do Turismo. • Nesta 4ª edição do Programa INOV Contacto, apesar de todos os possíveis para garantir a atribuição das 25 vagas disponíveis, este objetivo não foi possível de concretizar, devido nomeadamente ao número reduzido de candidatos com formação académica em turismo que ficaram aptos no processo recrutamento e seleção e o perfil dos que ficaram aptos. Assim, foram atribuídos 11 estagiários que foram colocados nas respetivas Equipas de Turismo (3) e Empresas no Estrangeiro (8), dos quais 6 são de candidatos com formação académica em Turismo e 5 de outras áreas (Management - 3, Ciências Sociais e Serviços - 1 e Marketing - 1). 		N/A	N/A

	Denominação / Descrição	Calendário	Resultados atingidos	Recursos financeiros utilizados	Indicador QUAR	Avaliação do impacto para Projetos PENT
3.	Formação e Motivação: Promoção da valorização e formação profissional dos trabalhadores, no âmbito das diretrizes do Plano de Formação	Jan. a Dez.	<p>Na execução do Plano de Formação:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 94 ações de formação realizadas; • 566 formandos abrangidos; • 1.750 horas de formação ministradas; • 303 trabalhadores abrangidos, representando 54% do total do efetivo em funções. • cofinanciamento de formação avançada a 4 trabalhadores, em áreas de relevante interesse para a atividade do instituto 	EUR 105.183	O12 (OE3) Ind. 18	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	Jan. a Dez.	Não tendo ainda sido aprovado o novo enquadramento legal que irá reger a atividade das escolas de hotelaria e turismo, não foi possível desenvolver quaisquer procedimentos concursais de dirigentes, destinados aquelas estruturas.		N/A	N/A

	Denominação / Descrição	Calendário	Resultados atingidos	Recursos financeiros utilizados	Indicador QUAR	Avaliação do impacto para Projetos PENT
5.	<p>Comunicação interna e alinhamento dos Recursos Humanos</p> <p>Implementação de medidas de motivação e partilha de projetos por parte dos colaboradores</p>	Jan. a Dez.	<p>Reuniões mensais de dirigentes com partilha e reflexão sobre as atividades e projetos de cada área</p> <p>Organização e atualização dos conteúdos na intranet RH e divulgação de nova legislação</p> <p>Fomento de iniciativas com marca Turismo de Portugal, tais como:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 1ª participação de uma equipa do Turismo de Portugal no Global Management Challenge • negociação de pacote de benefícios "colaborador Turismo de Portugal", com um conjunto de parcerias com entidades externas privadas com o objetivo de proporcionar aos trabalhadores condições mais favoráveis de acesso aos serviços (seguro de saúde Turismo de Portugal, I.P., MEO, NOS, Restaurantes, Ginásios, eventos culturais) <p>Partilha e reconhecimento do sucesso com todos os colaboradores;</p> <p>Os prémios atribuídos ao Turismo de Portugal foram partilhados com todos os colaboradores, em iniciativas de envolvimento e reconhecimento, através de Eventos Surpresa.</p>		N/A	N/A
6.	<p>Partilha de informação de gestão RH</p> <p>Desenvolvimento e plena utilização por parte dos dirigentes de informação de gestão de RH disponibilizada no Portal RH-Dirigentes</p>	Jan. a Dez.	<p>Considerando os recursos afetos, apenas foi possível no final do ano desenhar o desenvolvimento de um sistema de comunicação regular de indicadores de gestão de RH nas áreas técnicas e administrativas, a apresentar aos diferentes níveis de gestão (CD, Dirigentes e Trabalhadores), a comunicar no ano 2016</p>		N/A	N/A

Direção Jurídica

No ano de 2015, a Direção Jurídica recebeu a comissão arbitral constituída ao abrigo do art. 34º do Decreto-Lei nº 61/2011, de 6 de maio, com a redação do Decreto-Lei nº 199/2012, de 24 de agosto, e do Decreto-Lei nº 26/2014, de 14 de fevereiro (conflitos de consumo relativos a viagens de lazer).

No que respeita a contencioso, importa registar que se manteve a tendência, já verificadas nos anos antecedentes, de os processos judiciais de recuperação de crédito assumirem sobretudo a forma de processos especiais de revitalização ou de processos de insolvência, bem como a tendência para uma redução do sucesso destes processos, em consequência dos regimes de prestação de garantias especiais do cumprimento de obrigações aplicáveis.

	Denominação / Descrição	Calendário	Resultados atingidos	Recursos financeiros utilizados	Indicador QUAR	Avaliação do impacto para Projetos PENT
1.	Consulta jurídica, incluindo contratos e títulos similares	Jan-Dez	N/A	€ 224.000, 66	N/A	N/A
2	Contencioso	Jan-Dez	N/A	€ 448.001,33	N/A	N/A

Direção de Gestão Financeira e Tecnologias (DFT)

No ano de 2015, a atividade desenvolvida pela Direção Financeira e Tecnologias teve como princípio orientador a melhoria contínua de procedimentos, bem como dos sistemas de apoio à gestão dos recursos.

As principais ações desenvolvidas foram as seguintes:

- Implementação de novas funcionalidades e melhoria de funcionalidades já existentes no sistema de gestão financeira;
- Emissão de normas internas, com vista a melhorar o sistema de controlo interno;
- Criação de um modelo de gestão de projetos mais eficaz – quer nos projetos internos quer dos projetos com acompanhamento de *outsourcing*;
- Avaliação quinzenal dos mapas de antiguidade de saldos de fornecedores, de modo a assegurar o pagamento dos seus compromissos dentro dos prazos estipulados;
- Foi garantido o cumprimento dos prazos na prestação de contas aos seus *stakeholders*;
- Desenvolvimento de algumas iniciativas no âmbito do plano de sustentabilidade interna;
- Realização de obras nos armazéns da Póvoa e adquiriu estantes, com vista à organização e tratamento do arquivo do turismo de Portugal;
- Adequação as instalações à nova estrutura orgânica do Turismo de Portugal, envolvendo intervenções do piso 1 a 8 do edifício sede;
- Desenvolvimento interno de um novo sistema de gestão de frota;
- Foram licenciadas todas as plataformas em produção, com exceção do licenciamento ORACLE;
- Realização da análise de vulnerabilidades de servidores, equipamentos de rede e segurança de sistemas;
- Aquisição de equipamentos de rede e de utilizador, para substituição do parque tecnológico obsoleto.

Direção / Departamento

GESTÃO FINANCEIRA E DE TECNOLOGIAS

#	Denominação/Descrição	Calendário	Resultados atingidos	Recursos Financeiros Utilizados Externos	Indicador QUAR	Avaliação do impacto para Projetos PENT
1	SISTEMA INTEGRADO DE CONTABILIDADE E GESTÃO DO TURISMO DE PORTUGAL (SICGesT)					
	1.1. Acompanhamento e controlo do circuito financeiro associado às propostas de despesa a realizar pelas diferentes Unidades Orgânicas;	Jan - Dez	12 relatórios de acompanhamento de execução orçamental.	Internos	N/A	N/A
	1.2. Cabimentação e autorização das propostas de despesa das diferentes Unidades Orgânicas;	Jan - Dez	Analisadas todas as propostas apresentadas à etapa de cabimento/compromisso.	Internos	N/A	N/A
	1.3. Gestão e atualização dos vários Módulos do SICGesT, com vista à melhoria da informação produzida e respetiva análise, na observância dos princípios contabilísticos e demais legislação em vigor.	Jan - Dez	Implementadas várias melhorias no ERP SICGEST.	Internos	N/A	N/A
2	INFORMAÇÃO DE GESTÃO					
	2.1. Monitorização da atividade do Turismo de Portugal, e sua performance orçamental financeira;	Jan - Dez	Criação de indicadores de performance por área e por atividade que permitam o acompanhamento da execução do orçamento do Instituto;	Internos	N/A	N/A
	2.2. Disponibilização de indicadores globais, por área e por atividade;	Jan - Dez	12 relatórios de acompanhamento de execução orçamental.	Internos	N/A	N/A
	2.3. Preparação do Relatório de Atividades	Jan - Dez	Revisão da estrutura e conteúdo do Relatório de Atividades.	Internos	N/A	N/A
3	ORÇAMENTO					
	3.1. Elaboração do projeto de orçamento do Instituto por centro de custos e actividades, assim como assegurar o controlo do orçamento global, por Unidade Orgânica e por atividade.	Jan - Dez	O orçamento anual e sua submissão no sistema da DGO foi efetuado, nos termos e datas legalmente definidos.	Internos	N/A	N/A
	3.2. Elaboração dos mapas de execução orçamental (receita e despesa), de alterações orçamentais incluindo cativações, de pagamentos em atraso, previsões mensais de receita e despesa com análise dos respetivos desvios.	Jan - Dez	Elaboração dos mapas e sua submissão no sistema da DGO, nos termos e datas legalmente definidos; preparação de relatórios periódicos sobre a execução orçamental.	Internos	N/A	N/A
	3.3. Prestação de informação nos termos do RIGORE Central.	Jan - Dez	Elaboração dos ficheiros e sua submissão no sistema da DGO, nos termos e datas legalmente definidos; preparação de relatórios periódicos sobre a execução orçamental.	Internos	N/A	N/A

	3.4. Prestação de informação no âmbito dos encargos plurianuais	Jan - Dez	Registo no SCEP/SIGO (DGO) dos encargos plurianuais assumidos após aprovação pelo CD.	Internos	N/A	N/A
4	PRESTAÇÃO DE CONTAS					
	4.1. Reporte à Inspeção Geral de Finanças das Subvenções Públicas concedidas	Jan - Dez	Elaboração dos documentos e sua submissão no sistema da IGF, nos termos e datas legalmente definidos.	Internos	N/A	N/A
	4.2. Prestação de informação no âmbito dos Auxílios de Estado, na plataforma SARI.	Jan - Dez	Elaboração dos documentos e sua submissão na plataforma SARI, nos termos e datas legalmente definidos.	Internos	N/A	N/A
	4.3. Prestação de informação nos termos legais em vigor.	Jan - Dez	Elaboração dos documentos reporte e sua submissão, nos termos e datas legalmente definidos.	Internos	N/A	N/A
5	PROJETOS COM FINANCIAMENTO COMUNITÁRIO					
	5.1. Programa Operacional Potencial Humano (POPH);	Jan - Dez	Alteração da metodologia de financiamento comunitário no âmbito do FSE, tendo sido abandonada a elaboração de mapas relativos aos custos indiretos. Acompanhamento mensal da execução da receita e despesa com origem no POCH.	Internos	N/A	N/A
	5.2. Projetos financiados pelo Programa Operacional Fatores de Competitividade (POFC) e pelo Programa Operacional Conhecimento e Inovação (POCI).	Jan - Dez	Colaboração no acompanhamento dos projetos com financiamento comunitário FEDER, decorrente da elaboração de mapas relativos aos custos indiretos.	Internos	N/A	N/A
	5.3. Controlo dos fluxos financeiros com origem em fundos comunitários.	Jan - Dez	Elaborado de mapa que permita o controlo interno dos fluxos financeiros com origem em fundos comunitários, nomeadamente o equilíbrio entre recebimentos e pagamentos, respetivos saldos e proveitos diferidos.	Internos	N/A	N/A
6	ELABORAÇÃO DE UM LIVRO DE PROCEDIMENTOS DO TURISMO DE PORTUGAL					
	Elaboração de livro incorporando todos os manuais de procedimentos internos, constituindo um instrumento de auditoria e controlo internos	Jan - Dez	Por falta de recursos, não foi possível proceder à revisão do manual de procedimentos internos	Internos	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.	Jan - Dez	A função de auditoria interna ficou sem recursos humanos, pelo não foram desenvolvidas quaisquer ações	Internos	10	N/A
8	<p>GESTÃO DAS PARTICIPAÇÕES FINANCEIRAS E CARTEIRA DE TÍTULOS</p> <p>8.1. Acompanhamento e reporting sobre a atividade das Participadas e principais indicadores financeiros;</p> <p>8.2. Criação de Base de Dados, com vista à gestão e monitorização da informação relativa às Participadas do Turismo de Portugal;</p> <p>8.3. Cumprimento das obrigações legais e estatutárias a que o Turismo de Portugal se encontra vinculado;</p> <p>8.4. Acompanhamento da carteira de Títulos.</p>	<p>Jan - Dez</p> <p>Jan - Dez</p> <p>Jan - Dez</p> <p>Jan - Dez</p>	<p>Preparação dos relatórios sobre as participações sociais do Turismo de Portugal; análise dos relatórios e contas das entidades participadas para preparação da posição do Turismo de Portugal sobre a aprovação das contas.</p>	<p>Internos</p> <p>Internos</p> <p>Internos</p> <p>Internos</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>

4. Recursos Humanos e Financeiros

4.1. Recursos Humanos

A gestão dos recursos humanos do instituto incidiu, em 2015, sobre um universo total de 901 colaboradores, dos quais 350 formadores em regime de prestadores de serviços nas escolas de hotelaria e turismo

Durante o ano de 2015, e em face do assinalável número de saídas ocorridas nos últimos anos, foram desenvolvidos processos de recrutamento e seleção em regime de mobilidade interna para 44 postos de trabalho a par do lançamento dos seguintes procedimentos concursais estendidos a candidatos sem vínculo de emprego público:

- 1 procedimento para 22 postos de Técnicos a afetar a funções decorrentes da aplicação do programa comunitário Portugal 2020, tendo sido admitidos 13 Técnicos Superiores e aguardando-se autorização para prosseguir relativamente aos 9 em falta;
- 1 procedimento para 10 postos de trabalho de Inspetores para a nova área de atuação da regulação e fiscalização do jogo online do Serviço de Regulação e Inspeção de Jogos

de forma a permitir assegurar o adequado funcionamento e nível de resposta das várias áreas de intervenção do instituto, sem pôr em causa o cumprimento dos objetivos de contenção das despesas com pessoal na Administração Central do Estado.

Foi ainda desenvolvido um procedimento para regularização das situações de mobilidade inter-carreiras e de recém-licenciados para a ocupação, a título definitivo, de 5 postos de trabalho de Técnico Superior no instituto (2 nos serviços centrais e 3 nas Escolas).

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

- A 1ª participação de uma equipa do Turismo de Portugal no Global Management Challenge;
- A contínua negociação de pacote de benefícios “colaborador Turismo de Portugal”, com um conjunto de parcerias com entidades externas privadas com o objetivo de proporcionar aos trabalhadores condições mais favoráveis de acesso aos serviços (seguro de saúde Turismo de Portugal, I.P., MEO, NOS, Restaurantes, Ginásios, eventos culturais)
- A partilha e reconhecimento do sucesso com todos os colaboradores, tendo os prémios atribuídos ao Turismo de Portugal enquanto organismo público sido partilhados com todos, em iniciativas de envolvimento e reconhecimento, através de Eventos Surpresa.

No que se refere à formação dos quadros do organismo, em execução do Plano de Formação previsto para 2015 realizaram-se as **94 ações de formação**, considerando a formação interna e externa ministrada, num total de **1.750 horas de formação**, as quais abrangeram cerca **303 trabalhadores** e que representaram um total de **566 participações/formandos**.

Foram concedidos, pelo instituto, **20 estágios curriculares**, que permitiram o acolhimento de jovens em formação académica, proporcionando-lhes um contexto organizacional para a aplicação dos conhecimentos adquiridos, dotando-os de competências para a sua futura empregabilidade e beneficiando o organismo com a integração, ainda que temporária, de recentes formações académicas, estimulantes para a introdução de práticas inovadoras e empreendedoras, melhorias de processos, modernização, inovação e conseqüente agilização dos serviços.

Foram ainda acolhidos no instituto, em 2015, **4 estágios profissionais** ao abrigo do novo Programa de Estágios Profissionais da Administração Central (PEPAC), estando previsto para o 1.º semestre de 2016 o acolhimento dos restantes 6 estagiários requeridos ao abrigo deste Programa.

No âmbito do Protocolo de Colaboração celebrado entre o Turismo de Portugal e a Organização Mundial de Turismo (OMT), para o desenvolvimento de um **programa anual de estágios internacionais do Turismo de Portugal junto da OMT**, foi lançada a 2.ª edição desse Programa, tendo sido analisadas 78 candidaturas, que conduziram à realização de 17 entrevistas e apresentação de 9 candidatos pré selecionados à OMT. Esta Organização procedeu, por sua vez, à seleção de 2 estagiários que se encontram a realizar, no ano 2016, um estágio de 6 meses junto daquela entidade.

Por último, importa salientar ainda a colaboração com a AICEP no **Programa de Estágios Internacionais INOV Contacto**, através do financiamento de **25 estágios internacionais** a realizar no setor do Turismo. Nesta **4ª edição do Programa INOV Contacto**, apesar de todos os possíveis para garantir a atribuição das 25 vagas disponíveis, este objetivo não foi possível de concretizar, devido nomeadamente ao número reduzido de candidatos com formação académica em turismo que ficaram aptos no processo recrutamento e seleção e o perfil dos que ficaram aptos. Assim, foram atribuídos **11 estágios, colocados em respetivas Equipas de Turismo do Turismo de Portugal (3) e em empresas do setor do Turismo com operações no estrangeiro (8)**.

4.2. Recursos Financeiros

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

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

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

- FEDER

Estas transferências, operacionalizadas pela AdC (ex IFDR), enquanto organismo coordenador, e recebidas pelo Turismo de Portugal, enquanto organismo pagador intermédio, têm por destino assegurar os compromissos assumidos no âmbito dos financiamentos concedidos, ao abrigo do QREN, a projetos de investimento no setor do Turismo. Embora com menor relevância, este instituto é ainda destinatário de fundos FEDER, enquanto entidade beneficiária, no âmbito de projetos aprovados pelo COMPETE e desenvolvidos pelo Turismo de Portugal no campo de ação das suas competências e atribuições.

- FSE

Estas transferências destinam-se ao apoio da formação ministrada pela rede de Escolas de Hotelaria e Turismo gerida pelo instituto.

Esta componente de formação tem como principais diretrizes a preparação dos jovens para o primeiro emprego, bem como a qualificação dos profissionais do setor que pretendam desenvolver e certificar as suas competências. O Turismo de Portugal é, neste âmbito, entidade beneficiária de incentivos concedidos ao abrigo do POPH⁸, sendo as transferências, neste caso, operacionalizadas pelo IGFSE, enquanto organismo coordenador do programa.

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

⁸ POPH - Programa Operacional Potencial Humano

O Turismo de Portugal, autoridade turística nacional, não tem por objetivo, no âmbito da sua missão e atribuições, a obtenção de lucro económico, tendo-se apurado, no decorrer da atividade desenvolvida no exercício económico de 2015, um resultado líquido do exercício negativo 11,4 milhões de euros. Comparativamente ao exercício anterior, verificou-se assim uma redução de cerca de 20,3 milhões de euros. Para esta variação contribuiu, maioritariamente, a quebra em proveitos e ganhos extraordinários, quer relativamente a provisões, quer aos saldos não utilizados dos Planos de Obras relativos ao exercício de 2009 [nos termos do preceituado no n.º 1 do artigo 6º (Execução financeira dos planos de obras) da Portaria n.º 807/2008, de 8 de agosto], quer ainda relativamente a transferências correntes obtidas, nomeadamente das verbas a receber do OE, no âmbito da transferência do Imposto sobre o Valor Acrescentado para o desenvolvimento do turismo regional.

Em 2015, o Turismo de Portugal manteve e reforçou o esforço de contenção e racionalização de recursos que já se havia verificado em anos anteriores. Esta orientação contribuiu também, favoravelmente, para o resultado obtido. Com efeito, o instituto, não obstante a verificação de algumas condicionantes, conseguiu manter a tendência de anos anteriores e registou uma diminuição dos custos totais do exercício.

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

- Proveitos e Ganhos do Exercício

PROVEITOS E GANHOS		2015	2014
Vendas e prestações de serviços		832.653	821.833
Impostos, taxas e outros		86.815.711	85.181.653
Proveitos suplementares		38.447	274.05
Transferências e subsídios correntes obtidos		26.856.762	32.438.791
(B)		14.818.573	117.894.549
Proveitos e ganhos financeiros		2.245.889	3.835.759
(D)		117.064.462	122.552.140
Proveitos e ganhos extraordinários		9.749.253	26.939.683
(F)		126.813.715	149.491.823
Resultado líquido do exercício negativo		11.406.050	
		138.219.765	149.491.823
Resultados operacionais:	(B) - (A)	4.171.389	6.307.215
Resultados financeiros:	(D - B) - (C - A)	(946.949)	908.499
Resultados correntes:	(D) - (C)	3.224.441	7.215.714
Resultado líquido do exercício:	(F) - (E)	(11.406.050)	8.846.563

O grande contributo para o resultado líquido negativo apurado no exercício decorre dos resultados extraordinários, mais precisamente pela quebra verificada em proveitos extraordinários do exercício, para os quais se apura o montante de 9,5 milhões de euros, ou seja, uma variação significativamente negativa face ao apurado em 2014 (-63,8%).

No respeitante aos proveitos operacionais e financeiros do exercício, também se regista uma redução dos mesmos face aos valores apurados em 2014 (-4 milhões de euros, ou seja, -55,3%).

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

- Decréscimo dos proveitos operacionais, determinado pela redução verificada nas transferências e subsídios correntes obtidos. Com efeito, verificou-se um decréscimo nesta rubrica, nomeadamente, das transferências recebidas do QREN relativas à comparticipação comunitária de projetos desenvolvidos pelo Instituto e cofinanciados ao abrigo de linhas do COMPETE e do SAMA. Comparativamente a 2014, estas comparticipações diminuíram cerca de 5,3 milhões de euros (ou seja -22%);
- Decréscimo dos proveitos operacionais, determinado pela redução verificada nas transferências e subsídios correntes obtidos. Com efeito, verificou-se um decréscimo nesta rubrica, nomeadamente, das transferências das verbas a receber do OE, no âmbito da transferência do Imposto sobre o Valor Acrescentado para o desenvolvimento do turismo regional. Comparativamente com 2014, estas transferências diminuíram cerca de 4,7 milhões de euros (ou seja, -22,5%);
- Por último, há que salientar a rubrica relativa aos proveitos e ganhos extraordinários do exercício, sendo que, comparativamente ao exercício anterior, se verifica uma redução rubrica no valor de 17,2 milhões de euros. Esta situação é maioritariamente explicada pela quebra no reconhecimento, em proveitos do ano, dque se verifica ao nível da anulação de provisões relativamente ao crédito concedido e considerado irrecuperável, envidados todos os esforços legalmente possíveis, assim como na quebra dos saldos de verbas não atribuídas acrescidos dos saldos resultantes do grau de execução do projetos dos Planos de Obras das várias zonas de jogo concessionadas, ou seja das verbas afetas a

projetos que, financeiramente, não foram executados na sua totalidade, e para os quais não foi solicitado nem a prorrogação dos respetivos prazos nem a reafectação de verbas a outras intervenções que não as inicialmente aprovadas, não tendo também sido pedida a sua inclusão em anos futuros (nos termos do preceituado no n.º 1 do artigo 6º (Execução financeira dos planos de obras) da Portaria n.º 807/2008, de 8 de agosto). Assim, foi desativado a favor do Turismo de Portugal o montante de 8,6 milhões de euros (comparativamente com os 12,8 milhões de euros em 2014), tendo este movimento sido relevado contabilisticamente em proveitos extraordinários.

- Custos e Perdas do Exercício

CUSTOS E PERDAS	2015	2014
Fornecimentos e serviços externos	27.056.982	22.839.474
Custos com o pessoal:		
Remunerações	16.508.987	16.040.621
Encargos sociais	3.253.987	3.299.551
Fundo de pensões	673.998	462.895
Outros custos com o pessoal	173.252	746.741
Transfêrências correntes concedidas e prestações sociais	58.029.107	64.876.303
Amortizações do exercício	4.703.285	3.932.053
Ajustamentos do exercício	4.703.285	-
Outros custos e perdas operacionais	247.536	211.528
(A)	10.647.184	12.409.166
Custos e perdas financeiras	3.92.838	2.927.260
(C)	113.840.022	115.336.426
Custos e perdas extraordinários	24.379.743	25.308.834
(B)	138.219.765	140.645.260
Resultado líquido do exercício	138.219.765	8.846.563
	138.219.765	149.491.823

A redução de custos verificada decorre, não só de imposição de rigorosas práticas de contenção orçamental, a que o Turismo de Portugal se encontra obrigado enquanto instituto público, mas também de uma preocupação do próprio Instituto na racionalização dos seus recursos e na prossecução de objetivos de excelência e boas práticas.

Verificou-se, assim, em 2015 uma descida dos custos totais, face a 2014, de 2,4 milhões de euros (-1,7%). Esta variação, em termos relativos, reflete um

abrandamento face às reduções verificadas em 2013 e 2014 e é justificada pelos seguintes fatores:

- Aumento não expressivo dos custos e perdas financeiras em cerca de 0,3 milhões de euros (9,% face aos valores registados em 2014), compensada, parcialmente, pela redução 1,23% registados nos custos correntes do exercício face aos valores de 2014.
- No referente aos ajustamentos do exercício, a variação registada é positiva em 0,8M€ face à verificada em 2014, e respeita às provisões para riscos gerais de crédito, investimentos financeiros e também para o fundo de pensões, por forma a ajustar o valor das provisões ao nível de risco, concluindo-se que as provisões existentes são as adequadas ao nível de risco existente.
- Do lado dos custos correntes do exercício, resulta um aumento nas despesas com fornecimentos e serviços externos, decorrente, sobretudo, dos custos com as campanhas de promoção e com a participação em feiras e certames internacionais.

Relativamente aos fornecimentos e serviços externos, registou-se um acréscimo de 4,2 milhões euros face a 2014 (+18%). Esta situação resultou num acréscimo das despesas com encargos com publicidade e propaganda (+39%), ações culturais e económicas (+35%), estudos, consultorias e auditorias (+73%) e material para assistência e reparação (+105%). Também no que se refere às despesas com pessoal se verificou um decréscimo de 0,45 milhões de euros face aos valores de 2014 (- 2,3%), decorrente de rescisões por mútuo acordo (15) e aposentações (13) que se verificaram durante o ano de 2014.

No que se refere às rubricas de Balanço, registou-se no período entre 2014 e 2015 a seguinte evolução:

	2015	2014	variação 2014-2015
Activo	1.213.984.604	1.188.649.237	25.335.367
Passivo	771.002.878	734.728.589	36.274.289
Fundos Próprios	442.981.726	453.920.648	-10.938.922

Analisando em pormenor as variações face ao exercício de 2014 temos:

- Aumento do Ativo líquido

Em 2015 o Ativo líquido registou um aumento de 25 milhões de euros face a 2014 (+2,1%). Esta variação tem como principais justificações:

- Aumento da carteira de crédito, em 31,8 milhões de euros, referente à concessão e contratação de novos financiamentos ao abrigo das linhas de apoio do QREN e JESSICA.
- Redução das disponibilidades em 7,9 milhões de euros, resultante do não recebimento de recursos no âmbito verbas comunitárias FEDER/QREN, por falta de liquidez dos Programas Operacionais Regionais, o que motivou a utilização dos reembolsos já recebidos, por via da aplicação de saldo integrados relativamente a anos anteriores.

- Aumento do Passivo

Registou-se, face a 2014, um aumento do Passivo de 36,3 milhões de euros (+4,9%). Esta variação é explicada, essencialmente, por:

- Incremento em 26,2 milhões na rubrica Incentivos – QREN e Iniciativa JESSICA, a qual resulta de financiamentos concedidos com recurso a verbas QREN e BEI. Estas verbas encontram-se espelhadas nas dívidas de terceiros de médio e longo prazo. De realçar que, sendo estes financiamentos atribuídos com verbas 100% provenientes da Comunidade Europeia, se estabelece uma relação direta entre o aumento das dívidas de terceiros (no Ativo) e a de empréstimos obtidos e outros recursos (no Passivo).
 - Incremento na rubrica de Outros credores. Esta rubrica aumentou 8,2 milhões de euros (+ 3,5%), essencialmente devido a verbas arrecadadas e não atribuídas no âmbito das verbas de jogo (remanescente da contrapartida anual, nomeadamente da zona de jogo Costa Verde).

- Variação dos Fundos Próprios

Em 2015 verificou-se uma redução de 10,9 milhões de euros no total dos fundos próprios (-2,4% que em 2014). O movimento ocorrido nas rubricas do fundo patrimonial e que justifica essa variação foi o seguinte:

Rubricas	Saldo Inicial	Resultado do Ano	Aumento	Diminuição	Aplicação dos Resultados	Saldo Final
Fundo Patrimonial						
Património	383.294.639	-	-	-	-	383.294.639
Ajustamentos de Partes de Capital	(4.064.879)	-	-	-	-	(4.064.879)
Subsídios	44.091.871	-	467.127	-	-	44.558.998
Investimentos Financeiros	69.630.445	-	-	-	-	69.630.445
Investimentos Financeiros - Provisões	(25.538.573)	-	467.127	-	-	(25.071.446)
Doações	489.080	-	-	-	-	489.080
Resultados Transitados	21.263.374	-	-	-	8.846.563	30.109.937
Resultado Líquido do Exercício	8.846.563	(11.406.050)	-	-	(8.846.563)	(11.406.050)
	453.920.648	(11.406.050)	467.127	-	-	442.981.725

A variação referida resulta assim do resultado líquido apurado no exercício (negativo em 11,4 milhões de euros), compensada, ainda que parcialmente, pelo valor das provisões sobre investimentos financeiros relevadas no fundo patrimonial como acréscimo aos subsídios obtidos no âmbito da participação do Instituto em Fundos de Investimento (0,5 milhões de euros).

5. Aplicação dos resultados do exercício

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

O ano de 2015 apresenta-se, assim, como o oitavo ano completo de atividade do organismo.

No que se refere aos objetivos estratégicos plurianuais aprovados para 2015, os mesmos reconduzem-se aos seguintes 3 objetivos:

- O.E. 1. Contribuir para a prossecução dos objetivos do PENT;
- O.E. 2. Maximizar a receita proveniente do Jogo e garantir a sustentabilidade do sector;
- O.E. 3. Estruturar o Turismo de Portugal como organismo modelar da Administração Pública, centrado no cliente e no progresso do sector.

Com base nestes 3 objetivos estratégicos, foram construídos 13 objetivos operacionais anuais, os quais, cobrindo as áreas de atuação de planeamento, negócio e suporte em que o instituto se encontra organizado, visam:

- Em sede de Eficácia - contribuir para alcançar as metas quantitativas do turismo nacional, executar os 8 programas PENT através do lançamento dos vários projetos em que os mesmos se concretizam e garantir a eficácia no sistema de fiscalização dos jogos de fortuna e azar;
- Em sede de Eficiência - promover a sustentabilidade interna do instituto;
- Em sede de Qualidade- promover o acesso à formação profissional dos trabalhadores e contribuir para a redução de custos de contexto dos clientes.

Por forma medir a taxa de realização destes objetivos, foram construídos 17 indicadores de desempenho e respetivas metas a alcançar.

Em sede de monitorização do QUAR 2015 - 1.º semestre, foram eliminados os Objetivo 3 (e respetivo indicador 5), Objetivo 8 (e respetivo Indicador 10) e Indicador 17, relativo ao Objetivo 13, com os seguintes fundamentos:

Objetivo 3 (e respetivo indicador 5) e Objetivo 8 (e respetivo Indicador 10):

De acordo com a estruturação do QUAR 2015 (e também 2014), os objetivos 2 a 11 correspondem a taxas de execução de projetos incluídos no Plano Estratégico Nacional do Turismo.

No final de 2014, o Governo decidiu iniciar um processo de revisão do Plano Estratégico Nacional do Turismo com o propósito de estabelecer uma estratégia para o período 2015-2020.

No quadro dessa estratégia, cuja versão final foi submetida a consulta pública em julho último, é preconizada uma abordagem orientada para experiências e motivações turísticas, em detrimento da abordagem anterior assente na interação com produtos. Neste contexto, as opções anteriormente definidas relativas à forma de interação do cliente com os produtos (Objetivo 3 - Indicador 5) e novas formas de apresentar o produto (Objetivo 8 - Indicador 10) deixam de fazer sentido à luz das opções estratégicas vigentes, implicando a não implementação de algumas das ações previstas.

Em termos de reafecção dos pesos dos indicadores, os Objetivos 2 e 4, dada a sua relevância para os objetivos do Instituto, passaram a ter, cada um, um peso de 20%.

Indicador 17:

Relativamente ao indicador 17, a sua eliminação resultou de motivos que se prendem com a reorganização interna do instituto, atualmente em curso.

A realização da ação em apreço pressupunha a constituição de uma equipa dedicada à auditoria interna, o que ficou dependente da conclusão do processo de reorganização. Assim, os 30% previstos para este indicador foram distribuídos pelos restantes indicadores que concorrem para o objetivo 13 (indicadores 15 e 16).

Nesta sequência, permaneceram **11 Objetivos 14 indicadores de desempenho e respetivas metas a alcançar.**

Por seu turno, foram mantidos os mecanismos de acompanhamento e monitorização dos indicadores do QUAR anteriormente desenvolvidos, em especial

através de uma adequada definição de quais as áreas de actividade responsáveis pelo acompanhamento de cada indicador, a forma como cada indicador e respectivas metas contribuem para o alcançar dos objectivos operacionais anuais definidos e como estes, por sua vez, contribuem para o cumprimento dos objectivos estratégicos do instituto.

Para esse efeito, e no sentido de articular todos os instrumentos de gestão, manteve-se, no ano de 2015, o procedimento já anteriormente adotado pelo Turismo de Portugal de explicitar, em sede de Plano de Atividades, qual o indicador do QUAR para o qual cada actividade planeada contribuía, assim assegurando que a actividade desenvolvida pelo organismo ao longo do ano, através das diversas acções e projectos propostos executar, prosseguia expressamente o cumprimento dos objectivos operacionais e estratégicos contratualizados.

QUADRO DE AVALIAÇÃO E RESPONSABILIZAÇÃO - 2015

Resultados a 31 de dezembro de 2015	Versão: 2015-10-23
-------------------------------------	--------------------

Ministério da Economia

Serviço: Turismo de Portugal, I.P.

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

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

Objetivos Estratégicos

OE1	Contribuir para a prossecução dos objetivos do PENT
OE2	Maximizar a receita proveniente do Jogo e garantir a sustentabilidade do sector
OE3	Estruturar o Turismo de Portugal como organismo modelar da Administração Pública, centrado no cliente e no progresso do sector

Objetivos Operacionais

Eficácia										Ponderação	40%
O1. (OE1) – Contribuir para alcançar as metas quantitativas para o turismo nacional										Peso	10%
INDICADORES	2013	2014	META 2015	Tolerância	Valor crítico	PESO	Semestre	RESULTADO	TAXA REALIZAÇÃO	CLASSIFICAÇÃO	
Ind 1. Taxa de crescimento dos hóspedes		3,9	3,9	1,7	5,7	30%	2	8,6	165%	Superou	
Ind 2. Taxa de crescimento das dormidas		1,9	1,9	1,2	3,2	40%	2	6,7	192%	Superou	
Ind 3. Taxa de crescimento das receitas		6,3	6,3	1	7,4	30%	2	9,3	168%	Superou	
O2. (OE 1) – Afirmar Portugal como destino turístico de eleição no mercado das viagens e turismo e nas opções de compra dos turistas										Peso	20%
INDICADORES	2013	2014	META 2015	Tolerância	Valor crítico	PESO	Semestre	RESULTADO	TAXA REALIZAÇÃO	CLASSIFICAÇÃO	
Ind 4. - Taxa de projetos deste Programa PENT em implementação		80	90	5	100	100%	2	100	125%	Superou	
O3. (OE 1) – Criar e desenvolver produtos que atraíam e respondam à procura dos clientes										Peso	10%
INDICADORES	2013	2014	META 2015	Tolerância	Valor crítico	PESO	Semestre	RESULTADO	TAXA REALIZAÇÃO	CLASSIFICAÇÃO	
Ind 5. - Taxa de projetos deste Programa PENT em implementação		60	80	5	90	100%	2	87,5	119%	Superou	
O4. (OE 1) – Desenvolver destinos turísticos acessíveis e sustentáveis										Peso	20%
INDICADORES	2013	2014	META 2015	Tolerância	Valor crítico	PESO	Semestre	RESULTADO	TAXA REALIZAÇÃO	CLASSIFICAÇÃO	
Ind 6. - Taxa de projetos deste Programa PENT em implementação		60	80	5	90	100%	2	82,4	100%	Atingiu	
O5. (OE 1) – Capacitar e modernizar as empresas para o exercício da atividade turística										Peso	10%
INDICADORES	2013	2014	META 2015	Tolerância	Valor crítico	PESO	Semestre	RESULTADO	TAXA REALIZAÇÃO	CLASSIFICAÇÃO	
Ind 7. - Taxa de projetos deste Programa PENT em implementação		60	80	5	90	100%	2	85	100%	Atingiu	
O6. (OE 1) – Qualificar os profissionais de turismo para a excelência do serviço e da gestão										Peso	10%
INDICADORES	2013	2014	META 2015	Tolerância	Valor crítico	PESO	Semestre	RESULTADO	TAXA REALIZAÇÃO	CLASSIFICAÇÃO	
Ind 8. - Taxa de projetos deste Programa PENT em implementação		60	80	5	90	100%	2	90	125%	Superou	
O7. (OE 1) – Procurar novos clientes ou necessidades não servidas e novos parceiros										Peso	10%
INDICADORES	2013	2014	META 2015	Tolerância	Valor crítico	PESO	Semestre	RESULTADO	TAXA REALIZAÇÃO	CLASSIFICAÇÃO	
Ind 9. - Taxa de projetos deste Programa PENT em implementação		60	80	5	90	100%	2	87,5	119%	Superou	
O8. (OE 2) – Garantir a eficácia no sistema de fiscalização dos jogos de fortuna e azar										Peso	10%
INDICADORES	2013	2014	META 2015	Tolerância	Valor crítico	PESO	Semestre	RESULTADO	TAXA REALIZAÇÃO	CLASSIFICAÇÃO	
Ind 10. Possuir a capacidade de atribuir, por via eletrónica, licenças para a exploração de jogos e apostas online			181	15	151	100%	2	180	100%	Atingiu	
Eficiência										Ponderação	30%
O9. (OE3) – Promover a sustentabilidade interna										Peso	100%
INDICADORES	2013	2014	META 2015	Tolerância	Valor crítico	PESO	Semestre	RESULTADO	TAXA REALIZAÇÃO	CLASSIFICAÇÃO	
Ind 11. N.º de medidas implementadas no âmbito do plano de sustentabilidade interna			5	1	7	100%	2	7,00	125%	Superou	

Qualidade										Ponderação	30%
O10. (OE3) – Promover o acesso à formação profissional										Peso	50%
INDICADORES	2013	2014	META 2015	Tolerância	Valor crítico	PESO	Semestre	RESULTADO	TAXA REALIZAÇÃO	CLASSIFICAÇÃO	
Ind 12. Taxa de dirigentes e trabalhadores e trabalhadoras abrangidos por ações de formação profissional			33	4	38	100%	2	55	210%	Superou	
O11. (OE3) – Contribuir para a redução de custos de contexto dos clientes										Peso	50%
INDICADORES	2013	2014	META 2015	Tolerância	Valor crítico	PESO	Semestre	RESULTADO	TAXA REALIZAÇÃO	CLASSIFICAÇÃO	
Ind 13. Tempo médio de resposta (em dias úteis) para a apreciação de processos para a realização de operações urbanísticas relativos a empreendimentos turísticos			17	1	19	40%	2	10,20	64%	Superou	
Ind 14. Implementação da 1.ª fase de um sistema de monitorização e análise da informação das variáveis relevantes do desempenho do instituto			365,00	15	334	30%	2	365,00	100%	Atingiu	

Objetivos Relevantes: Objetivo 10, Objetivo 11, Objetivo 1, Objetivo 2, Objetivo 3 e Objetivo 4

JUSTIFICAÇÃO DO VALOR CRÍTICO

- IND 1 - VC proposto corresponde à superação do objetivo de crescimento previsto no PENT
- IND 2 - VC proposto corresponde à superação do objetivo de crescimento previsto no PENT
- IND 3 - VC proposto corresponde à superação do objetivo de crescimento previsto no PENT
- IND 4 - VC proposto corresponde a uma taxa de execução elevada dos projetos previstos neste programa do PENT
- IND 5 - VC proposto corresponde a uma taxa de execução elevada dos projetos previstos neste programa do PENT
- IND 6 - VC proposto corresponde a uma taxa de execução elevada dos projetos previstos neste programa do PENT
- IND 7 - VC proposto corresponde a uma taxa de execução elevada dos projetos previstos neste programa do PENT
- IND 8 - VC proposto corresponde a uma taxa de execução elevada dos projetos previstos neste programa do PENT
- IND 9 - VC proposto corresponde a uma taxa de execução elevada dos projetos previstos neste programa do PENT
- IND 10 - VC proposto corresponde ao prazo ótimo para lançamento do processo de concessão de licenças de operadores de jogo online
- IND 11 - VC proposto constitui um resultado de excelência em termos da implementação do plano de sustentabilidade do instituto
- IND 12 - VC proposto constitui um resultado de excelência em termos de formação de recursos humanos
- IND 13 - VC proposto corresponde a redução do prazo médio de resposta face a 2014
- IND 14 - VC proposto representa a antecipação do lançamento de novos serviços de valor acrescentado para os empresários e outros agentes

Recursos Humanos

DESIGNAÇÃO	PONTUAÇÃO	EFFECTIVOS PLANEADOS	PONTOS PLANEADOS	PONTOS EXECUTADOS	DESVIO
Dirigentes - Direção Superior	20	4	80	80	0
Dirigentes - Direção intermédia e chefes de equipa	16	59	944	960	16
Técnico Superior - (inclui especialistas de informática)	12	209	2508	2148	-360
Coordenador Técnico - (inclui chefes de secção)	9	7	63	9	-54
Assistente Técnico - (inclui técnicos de informática)	8	104	832	848	16
Assistente operacional	5	65	325	310	-15
Inspetor	12	72	864	672	-192
Subsistente	8	36	288	272	-16
Professor	12	34	408	396	-12
Total		590	6312	5695	-617

Recursos Financeiros

DESIGNAÇÃO	PLANEADOS	AJUSTADOS	EXECUTADOS	DESVIO
Orçamento de funcionamento	233.227.650	286.279.846	226.366.392	59.913.454
Despesas c/Pessoal	22.921.839	21.767.446	19.369.617	2.397.829
Aquisições de Bens e Serviços	34.922.195	41.440.080	29.019.905	12.420.175
Outras despesas correntes	70.506.902	80.382.189	74.586.298	5.795.891
Outros	104.876.714	142.690.131	103.390.572	39.299.559
PIDDAC				
Outros				
TOTAL (OF+PIDDAC+Outros)	233.227.650	286.279.846	226.366.392	59.913.454

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

Indicadores	Fonte de Verificação
IND 1	Dados INE
IND 2	Dados INE
IND 3	Dados INE
IND 4 a IND 9	Sistema interno de monitorização de execução do PENT
IND 10	Sistema informático de emissão de licenças de jogo online
IND 11	Processo de aprovação e implementação das medidas inserido no sistema interno de gestão documental
IND 12	Sistema informático de gestão RH
IND 13	Sistema interno de gestão documental
IND 14	Documentação comprovativa da instalação do sistema

Concretizando a auto avaliação dos resultados, importa sucintamente referir o seguinte:

Dos 14 Indicadores distribuídos pelos 11 Objetivos operacionais, 10 **viram as respetivas Metas superadas e 4 foram atingidos**

Por último, neste capítulo, importa referir a inexistência de incumprimento de qualquer um dos objetivos do QUAR, apresentando o instituto, nos seus 11 Objetivos operacionais para 2015, uma superação global dos objetivos fixados.

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

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

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

Considerando que este tipo de inquéritos não deve ser desenvolvidos todos os anos, eventualmente sim de dois em dois anos, não foi realizado qualquer inquérito nos anos 2013 a 2015.

III. Audição de dirigentes intermédios e demais trabalhadores na auto-avaliação dos serviços

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

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

A presente auto-avaliação reflete assim essa audição.

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

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

IV. Avaliação do sistema de controlo interno

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

No ano de 2015, o Turismo de Portugal foi distinguido pelo seu desempenho, no plano nacional e internacional, com os seguintes Prémios e Nomeações:

1. Europe`s Leading Tourist Board 2015- Medalha de Ouro– World Travel Awards

Foi atribuído ao Turismo de Portugal, pelo segundo ano consecutivo, **o prémio de Melhor Autoridade de Turismo da Europa 2015 (Europe`s Leading Tourist Board 2015) pela World Travel Awards.**

Os World Travel Awards são dos mais reputados prémios internacionais do setor do Turismo e resultam da votação de viajantes anónimos e profissionais do setor.

Com este prémio o instituto, em comparação com serviços idênticos (organismos nacionais públicos com a missão de promoção e desenvolvimento do setor do Turismo), de Áustria, França Alemanha, Grécia, Espanha, Itália, Turquia e Inglaterra, obteve **a distinção de Melhor Autoridade de Turismo da Europa 2015, o que claramente distingue o seu desempenho dos restantes organismo nomeados no plano internacional.**

Prémios e Distinções de Portugal como destino turístico:

Ao longo do ano 2015, o destino Portugal, a par de várias cidades, regiões e produtos turísticos do país, foram reconhecidos, distinguidos e divulgados internacionalmente, conforme listagem abaixo, afirmando assim Portugal como destino turístico de eleição (em cumprimento do Objetivo Operacional 2 para 2015 do instituto) e corporizando, por esta via, o alcançar de uma das vertentes da missão do instituto: a promoção interna e externa de Portugal como destino turístico.

Avaliação final

Na sequência dos resultados finais expressos no QUAR em anexo, propõe-se, em sede de auto-avaliação, que a avaliação final do Turismo de Portugal seja de **Desempenho bom**, apresentando o instituto, nos seus 11 Objetivos operacionais para 2015, uma superação global dos objectivos fixados

Em sede de auto-avaliação entende-se ser igualmente de realçar, para além dos resultados quantitativos obtidos em sede de QUAR, com a mencionada superação global dos objetivos, o reconhecimento de mérito do organismo e da promoção do destino de Portugal, expressos pela atribuição da distinção, pelo segundo ano consecutivo, de Europe`s Leading Tourist Board 2015, conforme já detalhados em sede de relatório de auto-avaliação, demonstrando o reconhecimento do desempenho do instituto nas suas várias vertentes de intervenção no âmbito do sector do turismo em comparação com organismos congéneres de outros países europeus.

ANEXO A

Questões	Aplicado			Fundamentação
	S	N	N/A	
1 – Ambiente de controlo				
1.1 Estão claramente definidas as especificações técnicas do sistema de controlo interno?	S			
1.2 É efectuada internamente uma verificação efectiva sobre a legalidade, regularidade e boa gestão?	S			
1.3 Os elementos da equipa de controlo e auditoria possuem a habilitação necessária para o exercício da função?	S			
1.4 Estão claramente definidos valores éticos e de integridade que regem o serviço (ex. códigos de ética e de conduta, carta do utente, princípios de bom governo)?	S			
1.5 Existe uma política de formação do pessoal que garanta a adequação do mesmo às funções e complexidade das tarefas?	S			
1.6 Estão claramente definidos e estabelecidos contactos regulares entre a direcção e os dirigentes das unidades orgânicas?	S			
1.7 O serviço foi objecto de acções de auditoria e controlo externo?	S			IGF, Trib. de Contas, Auditores externos às Contas e Fiscal Único
2 – Estrutura organizacional				
2.1 A estrutura organizacional estabelecida obedece às regras definidas legalmente?	S			
2.2 Qual a percentagem de colaboradores do serviço avaliados de acordo com o SIADAP 2 e 3?	S			100%
2.3 Qual a percentagem de colaboradores do serviço que frequentaram pelo menos uma acção de formação?	S			32%
3 – Actividades e procedimentos de controlo administrativo implementados no serviço				
3.1 Existem manuais de procedimentos internos?	S			

3.2 A competência para autorização da despesa está claramente definida e formalizada?	S			
3.3 É elaborado anualmente um plano de compras?				Em curso a sua elaboração
3.4 Está implementado um sistema de rotação de funções entre trabalhadores?	S			
3.5 As responsabilidades funcionais pelas diferentes tarefas, conferências e controlos estão claramente definidas e formalizadas?	S			
3.6 Há descrição dos fluxos dos processos, centros de responsabilidade por cada etapa e dos padrões de qualidade mínimos?	S			
3.7 Os circuitos dos documentos estão claramente definidos de forma a evitar redundâncias?	S			
3.8 Existe um plano de gestão de riscos de corrupção e infracções conexas?	S			
3.9 O plano de gestão de riscos de corrupção e infracções conexas é executado e monitorizado?	S			
4 – Fiabilidade dos sistemas de informação				
4.1 Existem aplicações informáticas de suporte ao processamento de dados, nomeadamente, nas áreas de contabilidade, gestão documental e tesouraria?	S			
4.2 As diferentes aplicações estão integradas permitindo o cruzamento de informação?	S			
4.3 Encontra-se instituído um mecanismo que garanta a fiabilidade, oportunidade e utilidade dos outputs dos sistemas?	S			
4.4 A informação extraída dos sistemas de informação é utilizada nos processos de decisão?	S			
4.5 Estão instituídos requisitos de segurança para o acesso de terceiros a informação ou activos do serviço?	S			
4.6 A informação dos computadores de rede está devidamente salvaguardada (existência de <i>backups</i>)?	S			
4.7 A segurança na troca de informações e software está garantida?	S			

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

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

Glossário

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