



## PLANO DE ATIVIDADES



# 2021

Dezembro de 2020

Índice

NOTA INTRODUTÓRIA .....	3
I. APRESENTAÇÃO .....	4
<b>Quem Somos</b> .....	4
<b>As nossas atribuições</b> .....	5
<b>A nossa estrutura orgânica</b> .....	6
<b>Quem são os nossos clientes?</b> .....	7
II. ALINHAMENTO ESTRATÉGICO .....	8
<b>Estratégia e Objetivos</b> .....	8
<b>Objetivos QUAR   contextualização</b> .....	11
<b>Objetivos QUAR   Matriz</b> .....	14
<b>Plano de Atividades   Objetivos Operacionais</b> .....	19
III. ATIVIDADES A DESENVOLVER .....	20
<b>Estratégia</b> .....	20
<b>Gestão do Conhecimento</b> .....	20
<b>Valorização da Oferta</b> .....	21
<b>Apoio ao Investimento</b> .....	23
<b>Apoio à Venda</b> .....	24
<b>Formação</b> .....	26
<b>Serviço de Regulação e Inspeção de Jogos</b> .....	29
<b>Internacionalização</b> .....	30
<b>Jurídica</b> .....	31
<b>Comunicação</b> .....	31
<b>Auditoria e Controlo de Gestão</b> .....	33
<b>Recursos Humanos</b> .....	33
<b>Financeira e Tecnologias</b> .....	34
I. RECURSOS HUMANOS E FINANCEIROS .....	35
II. ANEXOS   QUAR 2021 .....	36
III. ANEXOS   Atividades - desenvolvimento .....	42

## NOTA INTRODUTÓRIA

O Turismo em Portugal atravessa um dos maiores desafios da sua história devido aos impactos trazidos pela pandemia COVID-19.

Com efeito, a pandemia teve fortes impactos muito significativos na sociedade em geral, na atividade económica e, em particular no turismo, com restrições sensíveis em termos de mobilidade dos turistas, conectividade e acesso a recursos e serviços turísticos.

Nos primeiros 6 meses de 2020, o número de hóspedes nos estabelecimentos hoteleiros e no Alojamento Local com mais de camas decresceu 64,1%, as dormidas contraíram quase 66% e os gastos dos não residentes diminuíram 54,4%, impactando de forma significativa a vida das empresas e de todos os que fazem do turismo a sua atividade.

O Turismo de Portugal, enquanto Autoridade Turística Nacional, tem a responsabilidade de liderar o processo de recuperação do setor neste período difícil, mobilizando os seus recursos humanos e financeiros para promover o desenvolvimento sustentável e competitivo do turismo em Portugal, na linha dos objetivos definidos na Estratégia Turismo 2027, o referencial de política pública de turismo para a década.

Neste contexto, o seu Plano de Atividades para 2021 refletirá este propósito, prevendo um conjunto de programas e projetos, alinhados com a estratégia de recuperação económica definida pelo Governo, e que visam reforçar a competitividade e sustentabilidade do setor.

Em termos organizacionais, 2021 será o ano de consolidação do processo de transformação digital do próprio Turismo de Portugal, no sentido de preparar o Instituto para a transição para a economia digital, priorizando o investimento no desenvolvimento de sistemas de informação que garantam a prestação de um melhor serviço público e uma melhoria na eficiência da gestão operacional.

A orientação para o cliente e a melhoria do serviço prestado pelo Turismo de Portugal ao setor do turismo continuarão, pois, a ser os princípios norteadores da atividade do Instituto.

O Presidente do Conselho Diretivo do  
Turismo de Portugal

Luís Araújo

## I. APRESENTAÇÃO

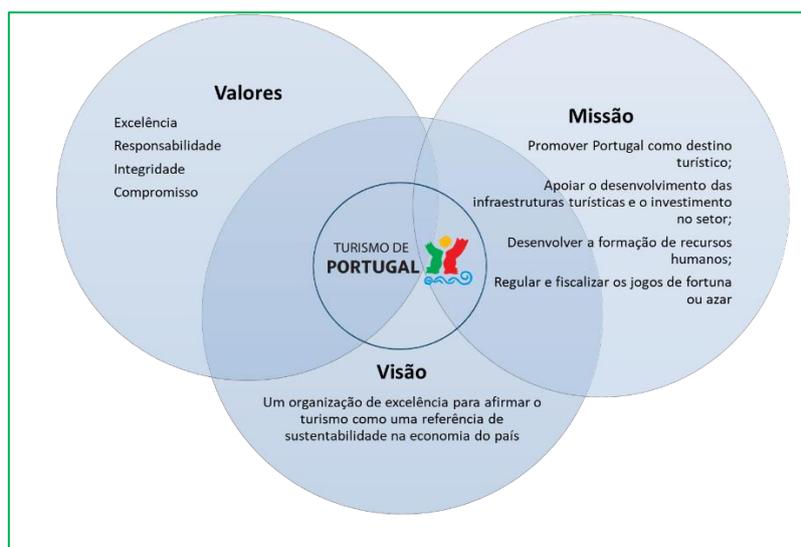
### Quem Somos

O Turismo de Portugal é um Instituto Público de regime especial, integrado na administração indireta do Estado, dotado de autonomia administrativa e financeira e património próprio, regendo-se pela sua lei orgânica, aprovada pelo Decreto-Lei n.º 129/2012, de 22 de junho.

O citado diploma 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 a sustentabilidade da atividade turística nacional.

Integrado no Ministério da Economia e da Transição Digital, o Turismo de Portugal é a Autoridade Turística Nacional sendo responsável pela promoção, valorização e sustentabilidade da atividade turística, agregando, numa única entidade, todas as competências institucionais relativas à dinamização do turismo, desde a oferta à procura.

Imagem 1 : Valores, Missão e Visão do Turismo de Portugal



No que concerne à organização interna, a mesma assenta num modelo misto de estruturas hierarquizadas e matricial, tal como resulta dos respetivos Estatutos aprovados pela Portaria n.º 384/2015, de 26 de outubro.

O Turismo de Portugal é ainda responsável pela rede de Escolas de Hotelaria e de Turismo, cujo regime de autonomia, administração e gestão está definido pela o Decreto-Lei n.º 226-A/2008, de 20 de novembro, com as alterações que lhe foram introduzidas, pelo Decreto-Lei n.º 110/2019, de 14 de agosto.

A rede de Escolas de Hotelaria e de Turismo do Turismo de Portugal está distribuída pelo país e constitui um valioso contributo para o desenvolvimento turístico regional e para a coesão territorial.

### As nossas atribuições

- 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;
- 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;
- 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;
- 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;
- 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;
- Assegurar a recolha, tratamento e divulgação de informação turística;
- 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;
- Acompanhar a evolução e o desenvolvimento da oferta turística nacional, designadamente através do registo e classificação de empreendimentos e atividades turísticas;
- Promover uma política adequada de ordenamento turístico e de estruturação da oferta, em colaboração com os organismos competentes, intervindo na elaboração dos

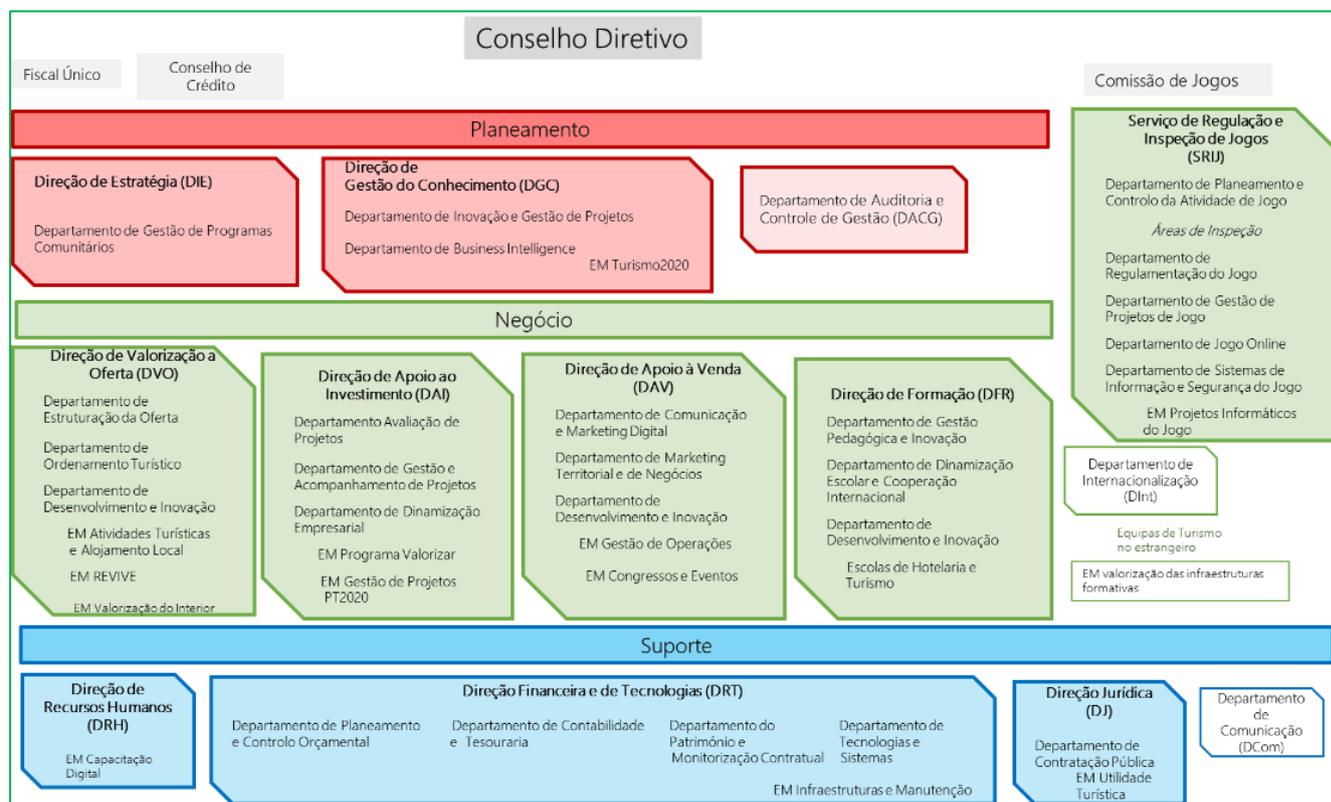
instrumentos de gestão territorial, participando no licenciamento ou autorização de empreendimentos e atividades;

- Apoiar o Ministério da Economia em matéria de jogos de fortuna e azar;
- 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;
- 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;
- Assegurar a gestão financeira de fundos, constituídos na área de intervenção e atuação do Turismo de Portugal.

*Decreto-Lei n.º 129/2012, de 22 de junho*  
*Portaria n.º 384/2015, de 26 de outubro*

## A nossa estrutura orgânica

Imagem 2 : Estrutura Orgânica



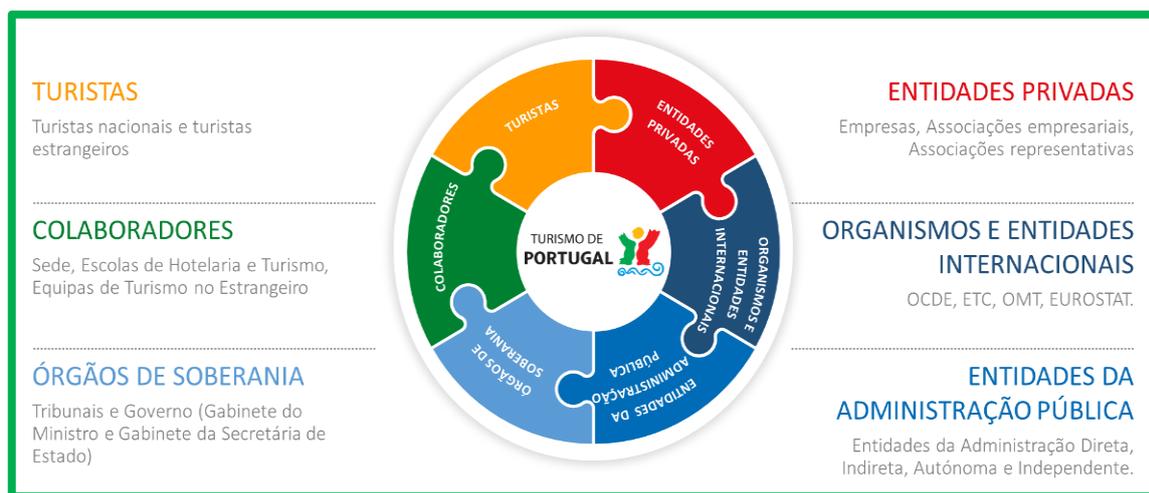
A organização interna dos serviços do Turismo de Portugal I.P. foi desenhada com uma estrutura pouco hierarquizada e flexível, privilegiando o modelo matricial. A estrutura orgânica para 2021 é a seguinte:

### Quem são os nossos clientes?

Dadas as atribuições do Turismo de Portugal, bem como a sua qualidade de Autoridade Turística Nacional, e ainda, a transversalidade da atividade turística, o instituto apresenta uma carteira ampla de clientes, os quais detêm naturezas e necessidades distintas, ditando a adequação dos serviços prestados e a personalização da comunicação.

O esquema seguinte apresenta, de forma sucinta e exemplificativa, os tipos de clientes com os quais o instituto interage:

Imagem 3: Clientes do Turismo de Portugal



## II. ALINHAMENTO ESTRATÉGICO

Para a implementação da missão e visão que neste plano se comunica, mostra-se determinante uma estratégia e um planeamento adequados. Assim, a partir da visão e da missão estabelece-se a direção da organização em termos do seu desenvolvimento, objetivos e metas a atingir.

O Turismo de Portugal I. P., entidade da Administração Pública, tem o planeamento das suas atividades sujeito a um enquadramento legal específico<sup>1</sup>, uma vez que se insere num sistema mais amplo, nomeadamente no âmbito das políticas públicas decididas à escala nacional e que constituem um quadro de referência estratégica, designadamente o Programa do Governo e as Grandes Opções do Plano.

Em conformidade, o alinhamento estratégico do presente plano de atividades foi delineado a partir dos seguintes referenciais:

- Grandes Opções do Plano delineadas pelo XXII Governo Constitucional;
- Programa do XXII Governo;
- Estratégia para o Turismo 2027 (ET 2027) aprovada pela Resolução do Conselho de Ministros nº 134/2017, de 27 de setembro;
- Estratégia para a Inovação e Modernização do Estado e da Administração Pública 2020-2023;
- Atribuições, competências e modelo organizacional do Turismo de Portugal I.P., incluindo as orientações decorrentes da Resolução do Conselho de Ministros n.º 141/2018 de 26 de outubro<sup>2</sup>, relativas a medidas de utilização sustentável de recursos.

### Estratégia e Objetivos

A Agenda Estratégica das Grandes Opções do Plano 2021-2023 com maior impacto para o turismo é a que se refere à “Transição digital e uma sociedade da inovação” e, em concreto, a “Economia 4.0 e empreendedorismo”

Também impacta no Turismo a Agenda Estratégica “Alterações Climáticas e Valorização dos Recursos”, em concreto, no que respeita à valorização do território.

<sup>1</sup> Decreto-Lei n.º 183/96, de 27 de setembro, do qual decorre a obrigatoriedade de elaboração do Plano e Relatório de Atividades, conjugado com a Lei n.º 66-B/2007 – SIADAP (Sistema Integrado de Gestão e Avaliação do Desempenho na Administração Pública).

<sup>2</sup> Promove uma utilização mais sustentável de recursos na Administração Pública através da redução do consumo de papel e de produtos de plástico

A Agenda Estratégica “Sustentabilidade Demográfica e Melhor Emprego” tange o turismo no que toca ao potencial das Migrações para o desenvolvimento de projetos inovadores em matéria de turismo.

Por último, a Agenda Estratégica “Menos Desigualdades e um território mais coeso” tem em vista a capitalização das condições privilegiadas do país para alavancar uma estratégia integrada de atração de organizações desportivas internacionais para a realização, em Portugal, de eventos de pequena e média dimensão (estágios, torneios, conferências, etc.) e de promoção de Portugal enquanto destino de Turismo Desportivo”.

O turismo foi uma das áreas mais penalizadas pela pandemia de Covid-19 e pelo confinamento, que, de março a maio de 2020, paralisou setores inteiros da economia mundial. Sendo que tais efeitos negativos se prolongaram ao longo de todo o primeiro semestre e, inevitavelmente até ao final do ano de 2020, representando uma quebra de receitas turísticas superior a xx% em linha com as com as estimativas da Organização Mundial do Turismo e que justificam, também, a contração do PIB [Produto Interno Bruto].

Esta facticidade apela á necessidade de resiliência do setor para fazer frente aos meses difíceis que se avizinham.

Deste modo, o Plano de Atividades do Turismo de Portugal para 2021, sem descurar as restantes, deverá privilegiar as Agenda Estratégica da “Transição digital e uma sociedade da inovação” e, em concreto, a “Economia 4.0 e empreendedorismo” e a Agenda Estratégica das Grandes Opções do Plano 2021-2023.

O ano 2021 será o ano da retoma e da implementação de medidas passíveis de mitigar os efeitos da Crise Pandémica COVID 19, alavancando a retoma da economia, e, em concreto do setor do turismo. A crise pandémica Covid19 e os consequentes efeitos do confinamento de milhões de pessoas no mundo inteiro, vieram reforçar a urgência da transição digital em todos os setores da economia, para a potenciação de uma sociedade de inovação com fundamento em ideias de empreendedores que nascem, exatamente do esforço de resiliência que a incerteza no combate à Covid 29, no obriga a desenvolver. Em conformidade e considerando o referido alinhamento estratégico, o presente plano, encontrando a sua visão na ET 2027, define objetivos estratégicos, nos quais o enfoque em medidas passíveis de mitigar os efeitos da Crise Pandémica COVID 19 e promover a retoma do setor devem ser o guião para as atividades a realizar em 2020.

Assim foram estabilizados objetivos decorrentes de 2020 que importa dar continuidade, mas os quais são reforçados com uma visão de esperança na retoma económica do setor do turismo em 2020,

Neste caso, os objetivos estratégicos para 2021 serão os que se apresentam na tabela seguinte:

Tabela 1: Enquadramento dos objetivos estratégicos para avaliação de desempenho do Turismo de Portugal  
QUAR 2021 – SIADAP1

Objetivo Estratégico	Enquadramento
1. Operacionalizar e monitorizar a Estratégia de Turismo 2027 (ET2027), com enfoque em medidas passíveis de mitigar os efeitos da Crise Pandémica COVID 19 e de promover a retoma do setor;	O Turismo de Portugal aprovou a ET 2027, uma estratégia a 10 anos que agora deve ser operacionalizada no contexto da alavancagem da retoma do setor, tendo sempre presente as necessidades de cumprimento das medidas implementadas para minimizar o risco de transmissão de SARS-CoV-2 e o impacto da doença
2. Dinamizar a inovação em Turismo para incrementar a sustentabilidade e notoriedade do destino turístico Portugal	A dinamização da inovação e do incremento da sustentabilidade e notoriedade do destino Portugal, diretamente conexionado com o objetivo estratégico 1, será um fator decisivo para a retoma do setor do turismo.
3-Estruturar o Turismo de Portugal como organismo modelar da Administração Pública, centrado no cliente e no progresso do setor	A estratégia desenvolvida em 2020 designadamente no que se refere a resposta fiáveis, seguras e céleres, designadamente nos períodos mais críticos da retoma das atividades, demonstram que em 2021, o Turismo de Portugal necessita de manter o presente objeto e reforçá-lo de modo a prestar cada vez mais e melhor serviço aos stakeholders.
4. Garantir a eficiência e eficácia da regulação e controlo da atividade de exploração e prática do Jogo	O reforço da atividade do jogo será determinante para a retoma do setor, desde logo pela afetação de receita proveniente da atividade do jogo à atividade turística

## Objetivos QUAR | contextualização

De acordo com o referido supra, a seleção dos objetivos e indicadores a integrar no QUAR 2021, que se junta como anexo ao presente Plano de Atividades, segue as orientações relativas aos instrumentos de política pública, sem olvidar as iniciativas que musculem atividades de resiliência para o apoio à retoma

No que respeita às GOP 2021-2023, pode cruzar-se de acordo com a tabela infra que permite com facilidade visualizar a relações das GOP com os OE do QUAR:

Tabela 2: Matriz de relação GOP com Objetivos estratégicos QUAR 2021

Grandes Opções do Plano GOP 2020 Agenda Estratégia	Objetivos Estratégicos QUAR (OE)	Descrição
Alterações Climáticas e Valorização dos Recursos	1	Operacionalizar e monitorizar a Estratégia de Turismo com enfoque em medidas passíveis de mitigar os efeitos da Crise Pandémica COVID 19 e promover a retoma do setor;
Sustentabilidade Demográfica e Melhor Emprego		
Menos Desigualdades e um território mais coeso	2	Estruturar o Turismo de Portugal como organismo modelar da Administração Pública, centrado no cliente e no progresso do setor
Transição digital e uma sociedade da inovação	3	Dinamizar a inovação em Turismo para incrementar a sustentabilidade e notoriedade do destino turístico Portugal
	4	Garantir a eficiência e eficácia da regulação e controlo da atividade de exploração e prática do Jogo

Os parâmetros de referência previstos no QUAR dizem respeito às seguintes dimensões: eficácia, eficiência e qualidade, com indicação dos pesos dos parâmetros e das ponderações de cada indicador.

Estes parâmetros, são concretizados através de objetivos operacionais (OP) que permitem a mensuração da capacidade de implementar a estratégia que o Turismo de Portugal definiu a avaliação do seu desempenho.

Assim em cada parâmetro foram definidos objetivos operacionais (OP) cuja tabela infra permite visualizar e facilitar o que, no contexto da mitigação dos efeitos da COVID 19, se pretende privilegiar em 2021 para efeitos de retoma económica.

Para os **objetivos de eficácia**, privilegiam-se algumas das principais atribuições do Turismo de Portugal I.P., como a valorização da oferta, o investimento na atividade turística, a qualificação e valorização dos profissionais, a inovação e empreendedorismo e ainda a internacionalização.

No **parâmetro de eficiência**, selecionam-se os objetivos que permitem aferir resultados em função da alocação de recursos.

No **parâmetro de qualidade**, opta-se por definir um objetivo cujo resultado permitirá avaliar a capacidade do Turismo de Portugal, no sentido de satisfazer as necessidades dos seus colaboradores, quer no que respeita à formação quer no que diz respeito à conciliação da sua vida profissional, familiar e pessoal. Ainda neste parâmetro, define-se um objetivo com vista à facilitação da interface com o cliente.

A aposta do reforço de indicadores de desempenho no parâmetro Eficácia é revelador que se pretende dar preponderância ao objetivo estratégico *“Operacionalizar e monitorizar a Estratégia de Turismo 2027 (ET2027) com enfoque em medidas passíveis de mitigar os efeitos da Crise Pandémica COVID 19 e promover a retoma do setor”* representando 70% da avaliação do desempenho do Instituto, como se pode ver na imagem infra.

Ainda que a afetação percentual seja menor nos outros 2 parâmetros, o desempenho do Turismo de Portugal ao nível da qualidade e da eficiência não deixará de ser diretamente impactado pela concretização de atividades *passíveis de mitigar os efeitos da Crise Pandémica COVID 19 e promover a retoma do setor* como previsto no OP1.

Considerando o enfoque na mitigação dos impactos da COVID 19, nas atividades económicas e o foco do Turismo de Portugal na retoma do setor, os objetivos estratégicos estão alinhados esta intenção e correlacionam-se com os objetivos operacionais de acordo com a matriz de relacionamento abaixo.

**Tabela 3: Matriz de relacionamento de objetivos estratégicos e objetivos operacionais do QUAR**

MATRIZ DE RELACIONAMENTO OBJETIVOS ESTRATÉGICOS E OBJETIVOS OPERACIONAIS DO QUAR												
		Objetivos Operacionais	OP1 Coesão – Alargar a atividade turística a todo o território durante todo o ano	OP2 Sustentabilidade: assegurar a preservação e a valorização económica sustentável do património cultural e natural e da identidade local	OP3 Dinamizar o investimento, estimular a inovação e o empreendedorismo e garantir recursos financeiros e	OP4 Pessoas – promover o emprego, a qualificação e valorização das pessoas	OP5 Gerar Redes e Conectividade	OP6 Procura – atingir os mercados que melhor respondem aos desafios de crescer em valor	OP7 Simplificação – tornar mais ágil a administração pública e facilitar o interface com os/as clientes internos e externos	OP8 Promover a gestão da informação na atividade de regulação e inspeção do jogo	OP9 Operacionalizar de novas medidas de política de emprego público ( OE 2021)	OP10 Avaliar a qualidade dos serviços prestados ao cliente ( OE 2021)
Objetivos Estratégicos	OE1 Operacionalizar e monitorizar a Estratégia de Turismo 2027 (ET2027) com enfoque em medidas passíveis de mitigar os efeitos da Crise Pandémica COVID 19 e promover a retoma do setor;		X	X		X	X	X				
	OE2 Bimamizar a inovação em Turismo para incrementar a sustentabilidade e notoriedade do destino turístico Portugal		X	X	X	X	X	X	X			X
	OE3 Estruturar o Turismo de Portugal como organismo modelar da Administração Pública, centrado no cliente e no progresso do setor				X		X		X		X	X
	OE4 Garantir a eficiência e eficácia da regulação e controlo da atividade de exploração e prática do jogo								X	X		

Acresce que os objetivos operacionais propostos para o QUAR estão diretamente relacionados quer com os Eixos Estratégicos, quer com os Desafios inscritos na Estratégia para o Turismo 2027, aprovada pela RCM n.º 134/20172027 (ET 27), de acordo com matriz de relacionamento da tabela seguinte:

**Tabela 4: Matriz de relacionamento de objetivos operacionais inscrito no QUAR com ET 2027 (pilar do Plano de Atividades 2021 do TP)**

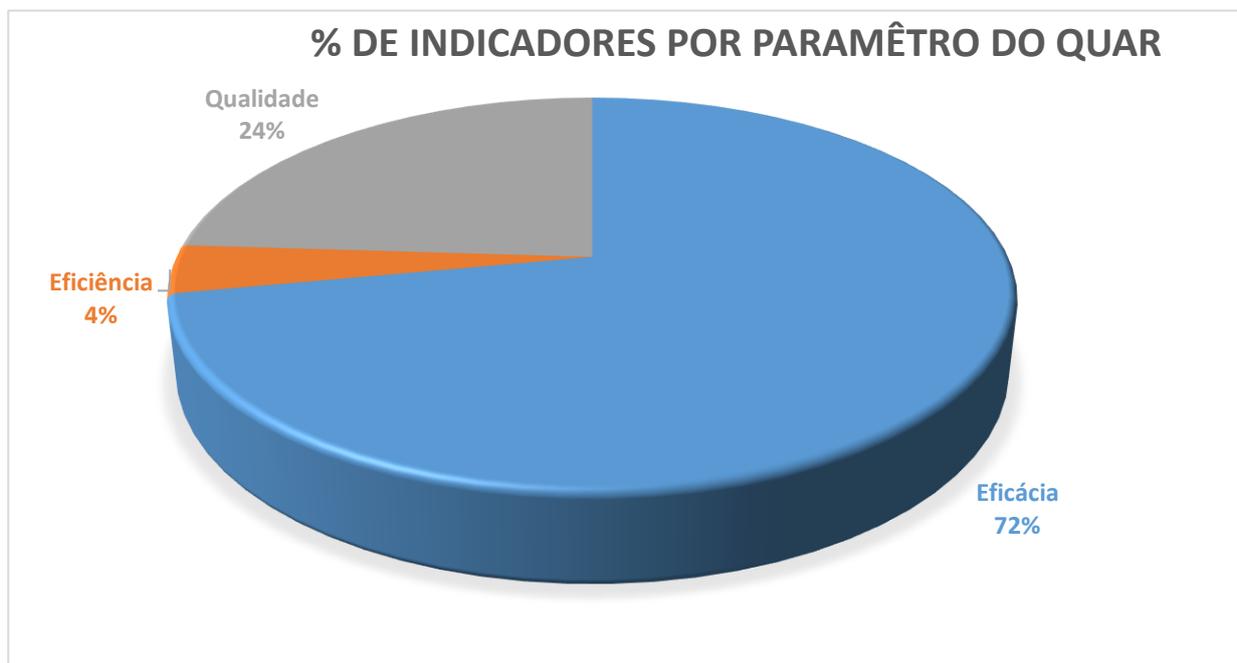
		Eixos Estratégico da ET 27	Valorizar o Território e a Comunidades	Impulsionar a Economia	Potenciar o Conhecimento	Gerar Redes e Conectividade	Projetar Portugal
Desafios da ET 27	Pessoas			OP4+OP9 +OP10	OP4+OP9 +OP10	OP4	OP4
	Coesão		OP1				OP6
	Crescimento em Valor		OP5	OP5 + OP7	OP5	OP5	OP5
	Turismo todo o ano		OP1				OP6
	Acessibilidades		OP 5	OP5		OP5	OP5
	Procura					OP5	OP6
	Inovação		OP3	OP3+ OP7	OP3	OP5	OP3
	Sustentabilidade		OP2	OP3			
	Simplificação			OP7	OP7		OP7
	Investimento		OP3	OP3			

## Objetivos QUAR | Matriz

Seguidamente, apresenta-se a relação entre os Parâmetros da avaliação de desempenho (SIADAP 1) e os indicadores eleitos como determinantes para aferir as atividades que Turismo de Portugal privilegia no seu desempenho em função dos objetivos estratégicos e operacionais.

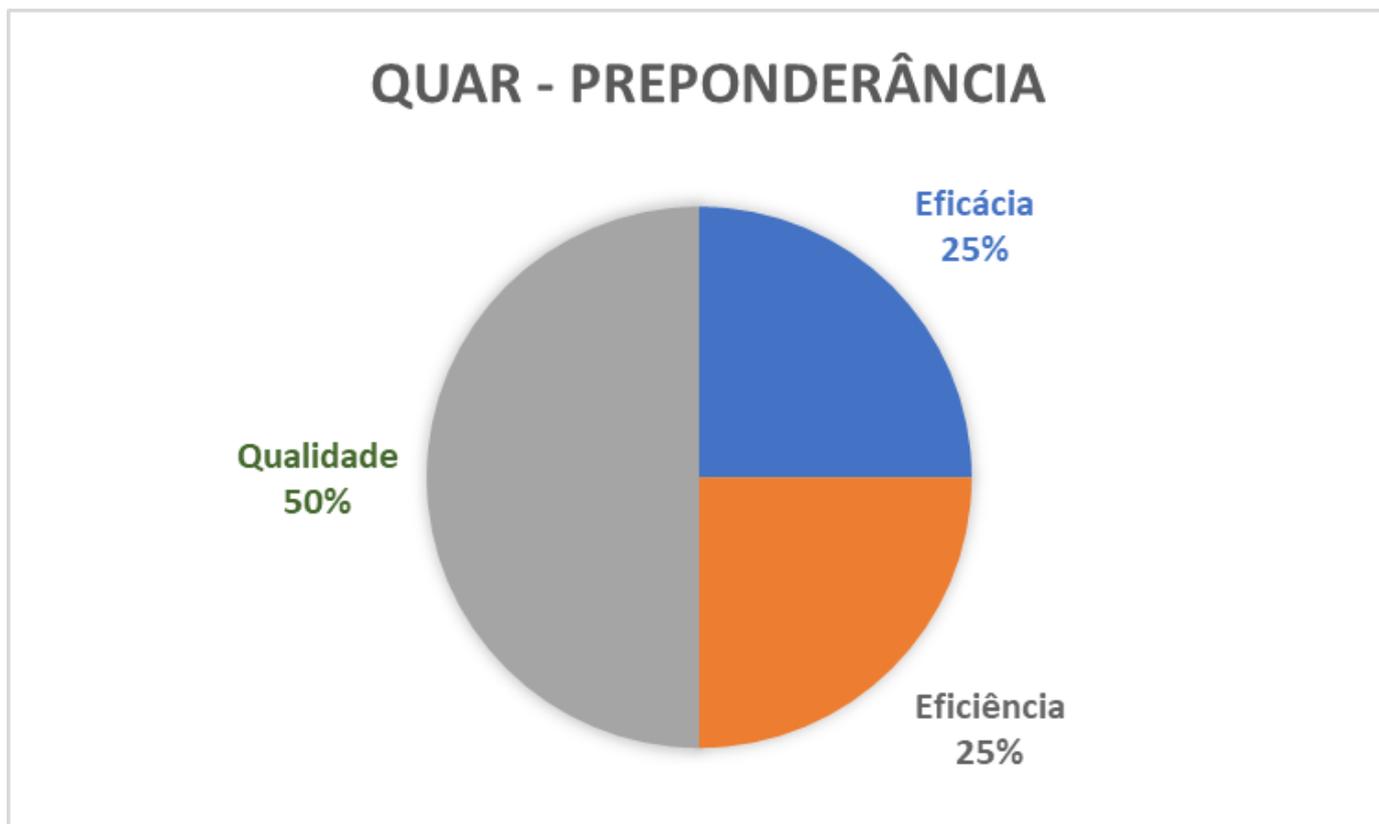
Para a avaliação do desempenho do Turismo de Portugal foram definidos os 27 indicadores repartidos por 3 parâmetros com uma afetação percentual representada na imagem infra.

**Figura 1:** Representação do peso percentual dos indicadores por parâmetro



Importa também considerar que nos termos da lei a preponderância dos parâmetros no QUAR é representada pela figura que se segue.

**Figura 2:** Representação da preponderância dos indicadores no QUAR



Como se referiu, estes indicadores são o instrumento de concretização dos objetivos operacionais que este Instituto estabeleceu como guião para o exercício das suas competências. Os mesmos permitirão aferir o seu desempenho relativamente aos objetivos estratégicos com destaque para operacionalizar e monitorização a Estratégia de Turismo 2027 (ET2027) sendo que o planeamento do Turismo de Portugal incidirá, especialmente, em medidas passíveis de mitigar os efeitos da Crise Pandémica COVID 19 e promover a retoma do setor em 2021.

Adicionalmente, na tabela infra detalha-se a distribuição dos objetivos pelos 3 parâmetros.

**Tabela 4:** Matriz de relação – Objetivos Estratégico, Objetivos operacionais e Parâmetros do QUAR 2021

Objetivo Estratégico	Objetivo Operacional
<b>Eficácia</b>	
OE1 Operacionalizar e monitorizar a Estratégia de Turismo 2027 (ET2027) com enfoque em medidas passíveis de mitigar os efeitos da Crise Pandémica COVID 19 e promover a retoma do setor;	OP 1. Coesão — Alargar a atividade turística a todo o território durante todo o ano
OE2 Dinamizar a inovação em Turismo para incrementar a sustentabilidade e notoriedade do destino turístico Portugal	OP 2. Sustentabilidade - assegurar a preservação e a valorização económica sustentável do património cultural e natural e da identidade local
OE 3 Estruturar o Turismo de Portugal como organismo modelar da Administração Pública, centrado no cliente e no progresso do setor	OP 3. Dinamizar o investimento; estimular a inovação e o empreendedorismo e garantir recursos financeiros
OE1 Operacionalizar e monitorizar a Estratégia de Turismo 2027 (ET2027) com enfoque em medidas passíveis de mitigar os efeitos da Crise Pandémica COVID 19 e promover a retoma do setor;	OP 4. Pessoas — promover o emprego, a qualificação e valorização das pessoas
OE 3 Estruturar o Turismo de Portugal como organismo modelar da Administração Pública, centrado no cliente e no progresso do setor	OP 5. Gerar Redes e Conectividade
OE1 Operacionalizar e monitorizar a Estratégia de Turismo 2027 (ET2027) com enfoque em medidas passíveis de mitigar os efeitos da Crise Pandémica COVID 19 e promover a retoma do setor;	OP 6. Procura - atingir os mercados que melhor respondem aos desafios de crescer em valor
<b>Eficiência</b>	
OE 3 Estruturar o Turismo de Portugal como organismo modelar da Administração Pública, centrado no cliente e no progresso do setor	OP7 — Simplificação — tornar mais ágil a administração pública e facilitar o interface com os/as clientes internos e externos
<b>Qualidade</b>	
OE 4 Garantir a eficiência e eficácia da regulação e controlo da atividade de exploração e prática do Jogo	OP8 (OE4) – Promover a gestão da informação na atividade de regulação e inspeção do Jogo
OE 3 Estruturar o Turismo de Portugal como organismo modelar da Administração Pública, centrado no cliente e no progresso do setor	OP9 —Operacionalizar de novas medidas de política de emprego publico ( OE 2021)
OE 3 Estruturar o Turismo de Portugal como organismo modelar da Administração Pública, centrado no cliente e no progresso do setor	OP10. Avaliar a qualidade dos serviços prestados ao cliente ( OE 2021)

## Plano de atividades | Matriz de Relacionamento

O Plano de Atividades do Turismo de Portugal para 2021 tem como referencial a Estratégia para o Turismo 2027 (ET2027) que apresenta cinco grandes eixos (Valorizar o Território, Impulsionar a Economia, Potenciar o Conhecimento, Gerar Redes e Conectividade, e Projetar Portugal), contendo, cada um deles, um conjunto de linhas de atuação.

Figura 2: Síntese Estratégica da ET 2027

VISÃO		AFIRMAR O TURISMO COMO HUB PARA O DESENVOLVIMENTO ECONÓMICO, SOCIAL E AMBIENTAL EM TODO O TERRITÓRIO, POSICIONANDO PORTUGAL COMO UM DOS DESTINOS TURÍSTICOS MAIS COMPETITIVOS E SUSTENTÁVEIS DO MUNDO				
Eixos Estratégicos	Valorizar o Território e as Comunidades	Impulsionar a Economia	Potenciar o Conhecimento	Gerar Redes e Conectividade	Projetar Portugal	
Linhas de atuação	Conservar, valorizar e usufruir o património histórico-cultural e identitário	Assegurar a competitividade das empresas de turismo numa perspetiva de curto, médio e longo prazos	Prestigiar as profissões do turismo e formar massa crítica adaptada às necessidades do mercado e promover a igualdade do género e de oportunidades	Promover e reforçar rotas aéreas e captar operações de homeport e de <i>turnaround</i> de cruzeiros	Reforçar a internacionalização de Portugal enquanto destino turístico para visitar, investir, viver e estudar	
	Valorizar e preservar a autenticidade de Portugal e das comunidades locais	Reduzir os custos de contexto, simplificar, dar estabilidade jurídico-fiscal e desburocratizar	Assegurar a transferência de conhecimento de instituições de ensino e centros de investigação para as empresas	Melhorar os sistemas de mobilidade rodo-ferroviária e de navegabilidade	Posicionar o turismo interno como fator de competitividade e de alavanca da economia nacional	
	Afirmar o turismo na economia do mar	Atrair investimento e qualificar a oferta turística	Difundir conhecimento e informação estatística	Promover o «turismo para todos», numa ótica inclusiva, que acolha os diferentes mercados/segmentos turísticos	Tornar Portugal um destino de congressos e eventos culturais e desportivos de âmbito internacional	
	Potenciar economicamente o património natural e rural e assegurar a sua conservação	Estimular a economia circular no turismo	Capacitar em contínuo os empresários e gestores para liderar o turismo do futuro – tecnológico, inclusivo e sustentável	Envolver ativamente a sociedade no processo de desenvolvimento turístico do país e das regiões	Afirmar Portugal nas organizações mundiais e na cooperação internacional	
	Promover a regeneração urbana das cidades, regiões e o desenvolvimento turístico sustentável dos territórios/destinos	Afirmar Portugal como um polo de referência internacional na inovação, no empreendedorismo e na produção de bens e serviços para o turismo	Afirmar Portugal como <i>smart destination</i>	Mobilizar o trabalho em rede e a promoção conjunta entre os sectores		
	Estruturar e promover ofertas que respondam à procura turística					

Nestes termos, como abaixo se representará na Figura 3, as atividades a desenvolver pelo Turismo de Portugal entroncam em 3 grandes áreas de atuação:

- Dinamizar e Monitorizar a Estratégia de Turismo 2027
- Operacionalizar a Estratégia de Turismo 2027
- Atividades de Suporte

Por sua vez nestas áreas de atuação o planeamento da atividade do Turismo de Portugal para 2021, centra-se nos 5 eixos estratégicos da ET 2027, nos quais são inscritas as medidas programáticas. Estas medidas programáticas são detalhadas nas atividades cuja tabela se anexa a este Plano.

Figura 3: Medidas Programáticas para o Turismo de Portugal em 2021

A. DINAMIZAR E MONITORIZAR A ESTRATÉGIA ET 2027		1.DINAMIZAÇÃO E ACOMPANHAMENTO DA ESTRATÉGIA DO TURISMO 2027
B. OPERACIONALIZAR A ESTRATÉGIA ET 2027	Eixos ET 2027	Medidas Programáticas
	B.I VALORIZAR O TERRITÓRIO E AS COMUNIDADES	1. PLANO DE SUSTENTABILIDADE PARA O TURISMO 2. PROGRAMAS DE REABILITAÇÃO, PATRIMÓNIO E TURISMO 3. GESTÃO TERRITORIAL PARA O TURISMO 4. ATIVIDADE TURÍSTICA REGIONAL _ ERT_ENTIDADES REGIONAIS DE TURISMO 5. ESTRUTURAÇÃO DE PRODUTOS TURÍSTICOS
	B.II IMPULSIONAR A ECONOMIA	1. GESTÃO DE INSTRUMENTOS DE APOIO FINANCEIRO 2. GESTÃO DE CANDIDATURAS A APOIO FINANCEIRO EM ÁREAS TEMÁTICAS 3. VALORIZAÇÃO DA OFERTA 4. CAPTAÇÃO DE INVESTIMENTO 5. FOMENTO À QUALIDADE E PROTEÇÃO AMBIENTAL 6. FOMENTO À INOVAÇÃO E EMPREENDEDORISMO
	B.III POTENCIAR O CONHECIMENTO	1. GESTÃO ESCOLAS TURISMO DE PORTUGAL 2. INOVAÇÃO E DESENVOLVIMENTO CURRICULAR NAS ESCOLAS DO TURISMO DE PORTUGAL 3. CAPTAÇÃO E FORMAÇÃO DE PROFISSIONAIS PARA O TURISMO 4. CAPACITAÇÃO DE FORMADORES 5. QUALIDADE E CERTIFICAÇÃO DA FORMAÇÃO 6. INTERNACIONALIZAÇÃO DA FORMAÇÃO 7. BUSINESS INTELLIGENCE E ANÁLISE DE MERCADOS 8. PARCERIAS PARA O CONHECIMENTO 9. SISTEMAS INTERNOS DE GESTÃO DO CONHECIMENTO e FUNCIONAMENTO 10. GESTÃO DO CLIENTE 11. CAPACITAÇÃO EMPRESARIAL E PUBLICA
	B.IV GERAR REDES E CONECTIVIDADE	1. TRADE MARKETING 2. PROMOÇÃO DO «TURISMO PARA TODOS» 3. CLUSTER TURISMO 4. COOPERAÇÃO TRANSFRONTEIRIÇA E TRANSNACIONAL 5. DINAMIZAÇÃO DE REDES COLABORATIVAS
	B.V PROJETAR PORTUGAL	1. COMUNICAÇÃO E PLANOS DE MARKETING 2. MARKETING DIGITAL 3. PROMOÇÃO REGIONAL E NEGÓCIOS 4. PROGRAMA M&I 5. AFIRMAÇÃO DE PORTUGAL NAS ORGANIZAÇÕES, FORA E RANKINGS INTERNACIONAIS
	B.VI OUTRAS ATIVIDADES NA OPERACIONALIZAÇÃO DA ESTRATÉGIA ET 2027	1. JOGO DE BASE TERRITORIAL 2. JOGO ONLINE 3. TRANSVERSAL AO SRIJ
C. ACTIVIDADES DE SUPORTE	TEMAS	
	C.I PESSOAS	1. VALORIZAÇÃO E FORMAÇÃO PROFISSIONAL 2. PROJETO TRANSFORMAÇÃO DIGITAL 3. DESENVOLVIMENTO DO BEM-ESTAR LABORAL
	C.II TECNOLOGIAS E SISTEMAS DE INFORMAÇÃO	1. APOIO TECNOLÓGICO AO UTILIZADOR E ADMINISTRAÇÃO DE SISTEMAS
	C.III PATRIMÓNIO, APROVISIONAMENTO E MONITORIZAÇÃO CONTRATUAL	1. MEDIDAS DE SUSTENTABILIDADE AMBIENTAL
	C.IV CONTABILIDADE E TESOURARIA	1. TESOURARIA 2. ARQUIVO
	C.V CONTABILIDADE E GESTÃO ORÇAMENTAL	1. SNC-AP_SISTEMA DE NORMALIZAÇÃO CONTABILÍSTICA PARA AS ADMINISTRAÇÕES PÚBLICAS 2. CONTABILIDADE 3. GESTÃO CORRENTE DA CARTEIRA DE CRÉDITO
	C.VI AUDITORIA E CONTROLO DE GESTÃO	1. AUDITORIA E CONTROLO DE GESTÃO
C.VII COMUNICAÇÃO	1. IT vs COMUNICAÇÃO INSTITUCIONAL 2. COMUNICAÇÃO INSTITUCIONAL 3. ACÇÕES DE RELAÇÕES PÚBLICAS INSTITUCIONAIS 4. IMPRENSA	

## Plano de Atividades | Objetivos Operacionais

As medidas, objetivos operacionais serão densificados com as atividades a eles associados, de acordo com Anexo ao presente, mas na imagem infra fica demonstrada a relação dos objetivos estratégicos e operacionais do QUAR com as medidas e atividades que se visam prosseguir com o Plano de Atividades para 2021.

Tabela 6: Matriz de relação objetivos estratégicos e operacionais do QUAR e Medidas Plano

### Atividades

Objetivo Estratégico	Objetivo Operacional	Plano de Atividades 2021 / ET 27 (Medidas)
OE1 Operacionalizar e monitorizar a Estratégia de Turismo 2027 (ET27)	OP 1. Coesão — Alargar a atividade turística a todo o território durante todo o ano	B.I Valorizar o Território / ESTRUTURAÇÃO DE PRODUTOS TURÍSTICOS B.II Impulsionar a Economia/ VALORIZAÇÃO DA OFERTA
OE2 Dinamizar a inovação em Turismo para incrementar a sustentabilidade e notoriedade do destino turístico Portugal	OP 2. Sustentabilidade - assegurar a preservação e a valorização económica sustentável do património cultural e natural e da identidade local	B.I Valorizar o Território : PROGRAMAS DE REABILITAÇÃO, PATRIMÓNIO E TURISMO/ GESTÃO TERRITORIAL PARA O TURISMO B.II Impulsionar a Economia: ii) FOMENTO À QUALIDADE E PROTEÇÃO AMBIENTAL
	OP 3. Dinamizar o investimento; estimular a inovação e o empreendedorismo e garantir recursos financeiros	B.II Impulsionar a Economia: GESTÃO DE INSTRUMENTOS DE APOIO FINANCEIRO/ GESTÃO DE CANDIDATURAS A APOIO FINANCEIRO EM ÁREAS TEMÁTICAS; iii) CAPTAÇÃO DE INVESTIMENTO B.II Impulsionar a Economia: FOMENTO À INOVAÇÃO E EMPREENDEDORISMO
OE1 Operacionalizar e monitorizar a Estratégia de Turismo 2027 (ET27)	OP 4. Pessoas — promover o emprego, a qualificação e valorização das pessoas	B.III Potenciar o Conhecimento : GESTÃO ESCOLAS TURISMO DE PORTUGAL / INOVAÇÃO E DESENVOLVIMENTO CURRICULAR NAS ESCOLAS DO TURISMO DE PORTUGAL; / CAPTAÇÃO E FORMAÇÃO DE PROFISSIONAIS PARA O TURISMO / CAPACITAÇÃO DE FORMADORES / QUALIDADE E CERTIFICAÇÃO DA FORMAÇÃO( INTERNACIONALIZAÇÃO DA FORMAÇÃO
OE 3 Estruturar o Turismo de Portugal como organismo modelar da Administração Pública, centrado no cliente e no progresso do setor	OP 5. Gerar Redes e Conectividade	B.I Valorizar o Território : ATIVIDADE TURÍSTICA REGIONAL_ ERT_ENTIDADES REGIONAIS DE TURISMO B.III Potenciar o Conhecimento :BUSINESS INTELLIGENCE E ANÁLISE DE MERCADOS B.IV Gerar Redes e Conectividades : TRADE MARKETING/PROMOÇÃO DO «TURISMO PARA TODOS»/CLUSTER TURISMO/COOPERAÇÃO TRANSFRONTEIRIÇA E TRANSNACIONAL/DINAMIZAÇÃO DE REDES COLABORATIVAS
OE1 Operacionalizar e monitorizar a Estratégia de Turismo 2027 (ET27)	OP 6. Procura - atingir os mercados que melhor respondem aos desafios de crescer em valor	B.V Projetar Portugal / COMUNICAÇÃO E PLANOS DE MARKETING/ MARKETING DIGITAL/PROMOÇÃO REGIONAL E NEGÓCIOS/PROGRAMA M&I/
<b>Eficiência</b>		
OE 3 Estruturar o Turismo de Portugal como organismo modelar da Administração Pública, centrado no cliente e no progresso do setor	OP 8 . Simplificação — tornar mais ágil a administração pública e facilitar o interface com os/as clientes internos e externos	B.I Valorizar o Território / GESTÃO TERRITORIAL PARA O TURISMO B.III Potenciar o Conhecimento :BUSINESS INTELLIGENCE E ANÁLISE DE MERCADOS
<b>Qualidade</b>		
OE 4 Garantir a eficiência e eficácia da regulação e controlo da atividade de exploração e prática do Jogo	OP 7. Promover a gestão da informação na atividade de regulação e inspeção do Jogo	B.IV Outras Atividades na operacionalização da ET 27
OE 3 Estruturar o Turismo de Portugal como organismo modelar da Administração Pública, centrado no cliente e no progresso do setor	OP9 —Operacionalizar de novas medidas de política de emprego publico ( OE 2021)	C. Atividades de Supote C.I PESSOAS
OE 3 Estruturar o Turismo de Portugal como organismo modelar da Administração Pública, centrado no cliente e no progresso do setor	OP10. Avaliar a qualidade dos serviços prestados ao cliente ( OE 2021)	B.III Potenciar o Conhecimento :BUSINESS INTELLIGENCE E ANÁLISE DE MERCADOS

As medidas referidas acima referidas estão cometidas às unidades orgânicas que a seguir se apresentam sendo que as respetivas as atividades que densificam as medidas constam, como se referiu acima, do anexo ao presente relatório.

#### Estratégia

A Direção de Estratégia/Departamento de Gestão de Programa Comunitários, no âmbito das suas competências de propor e avaliar medidas de política tendentes a assegurar a competitividade e sustentabilidade do turismo, terá em 2021 a responsabilidade de dinamizar e monitorizar a Estratégia do Turismo 2027.

Compete ainda a esta unidade orgânica acompanhar todo o processo de negociação e afetação dos fundos comunitários aplicáveis ao setor do turismo, tem previsto também um conjunto de atividades de coordenação e dinamização do Cluster do Turismo cujo reconhecimento e financiamento de atividades ocorreu em 2017, bem como, sempre que aplicável, analisar projetos da área do turismo candidatados ao Portugal 2020.

De uma forma sucinta e de acordo com as competências da Direção de Estratégia/ Departamento de Gestão de Programas Comunitários, as principais atividades a desenvolver em 2021 passam pela monitorização e dinamização da Estratégia para o turismo 2027 e a coordenação e dinamização do Cluster de Turismo;

#### Gestão do Conhecimento

A promoção do conhecimento constitui uma das prioridades da Estratégia Turismo 2027 e a pandemia COVID-19 veio trazer novos desafios à equipa, no sentido da produção de mais informação para o setor, maior tempestividade na recolha e disponibilização de dados e, ainda, a produção de insights e informação preditiva.

Por outro lado, o ano de 2021 corresponde igualmente ao início do ciclo de renovação dos sistemas de informação de negócio (registo nacional de turismo, SIRJET) e o desenvolvimento de novas aplicações de serviço a clientes, concluindo o processo de transformação digital do Turismo de Portugal.

Na área da business intelligence, a monitorização contínua do desempenho dos mercados emissores para Portugal e da atividade turística no nosso país continuarão a ser prioritárias, no sentido de identificar oportunidades de desenvolvimento de negócio e do apoio à tomada de decisão interna e externa em termos de investimento no setor. Serão ainda realizadas 5 operações estatísticas regulares e alargada a produção de dashboards interativos e artigos para apoio à decisão interna e para divulgação no Travel BI.

A dinamização da plataforma de gestão do conhecimento será igualmente priorizada, por via da melhoria das funcionalidades do sistema seja pela criação de uma área de co-produção de conhecimento, a desenvolver em parceria com universidades e centros de investigação. Por outro lado, prevê-se ainda o desenvolvimento de uma nova plataforma de SIG para o turismo, que substituirá o atual SIGTUR.

Em termos de gestão dos dados, prevê-se a migração para a cloud das bases de dados de suporte aos sistemas de business intelligence.

Por fim, será dinamizada uma rede de observatórios regionais de sustentabilidade, integrados nas entidades regionais de turismo.

Na área da inovação, prevê-se dar continuidade ao Programa FIT – Fostering Innovation in Tourism, acompanhando os 16 programas de inovação financiados no período 2020/2021, avaliando os seus resultados e desenhando e lançando o programa para o biénio 2021/2022.

Ainda neste domínio, o acompanhamento das atividades do NEST – Centro de Inovação do Turismo merecerá igualmente particular atenção, colaborando de perto com a equipa do NEST e gerindo a participação do Turismo de Portugal na associação.

Em termos de gestão de projetos, dar-se-à sequência ao processo de transformação digital do Instituto, definindo a Estratégia dos Sistemas de Informação de contacto com o cliente e de produção de informação para gestão interna do setor, promovendo a renovação do Registo Nacional do Turismo (RNET, RNAAT, RNAVT e RNAL), do SIRJET e desenvolvendo uma plataforma de realização de auditorias aos empreendimentos turísticos.

Será ainda concluída a integração das bases de dados das bibliotecas da rede de escolas de hotelaria do Turismo de Portugal com o Centro de Documentação, permitindo ganhos significativos em termos de disseminação de informação e economias na gestão das aquisições das várias unidades orgânicas envolvidas.

Em termos de gestão do cliente, para além do reforço da equipa para fazer face à crescente procura de serviços por parte de investidores, será concluído o processo de desenvolvimento do sistema de CRM, será criada a aplicação My Turismo de Portugal enquanto centro do relacionamento dos clientes com o Instituto.

Finalmente, a DGC continuará a liderar o Comité de Turismo da OCDE e o Market Intelligence Group da European Travel Commission (ETC), organização que congrega os organismos responsáveis pelo turismo em 33 países europeus, e assegurará a representação do Turismo de Portugal em grupos de trabalho nas áreas do Sustentabilidade, Conhecimento e Inovação da Organização Mundial do Turismo (OMT), agência das Nações Unidas responsável pela promoção do turismo internacionalmente e, ainda, no World Economic Forum.

## Valorização da Oferta

Nas atividades a desenvolver em 2021, destaca-se o apoio às empresas no âmbito dos efeitos resultantes da pandemia Covid-19 e, em particular, continuação da implementação do selo Clean & Safe, das tipologias abrangidas, do conteúdo da plataforma própria e das auditorias aos aderentes.

Na área do ordenamento turístico, procurar-se-á assegurar o acompanhamento e emissão de pareceres sobre instrumentos de gestão territorial e, neste âmbito, garantir a integração da ET 2027 nas políticas públicas de ordenamento do território. Por outro lado, emitir pareceres no

âmbito do procedimento de avaliação de impacte ambiental, bem como sobre a utilização turística de solos abrangidos pela RAN e promover a estruturação da oferta no território através da análise de loteamentos de empreendimentos turísticos. Pretende-se ainda melhorar o ambiente de negócios e redução dos custos de contexto, designadamente assegurando as funções de gestor de processo de projetos de cariz turístico (PIN e outros projetos) no âmbito da CPAI (Comissão Permanente de Apoio ao Investidor).

Na área da estruturação da oferta, pretende-se criar um Plano de auditorias que garanta a monitorização, reconversão/classificação e revisão de classificação de empreendimentos turísticos de forma ágil e rigorosa, mantendo-se a apreciação dos projetos de empreendimentos turísticos, sempre que solicitado, e, principalmente a disponibilização para agendamento de reuniões de apoio à elaboração dos mesmos. Prevê-se ainda assegurar a validação e aceitação de registos das Agências de Viagens e Turismo e das Empresas de Animação Turística, bem como a análise e encaminhamento das reclamações recebidas e continuar a desenvolver os procedimentos de interligação entre o SIRJET, FAROL e RNET.

Em termos de dinamização da oferta e dos recursos, pretende-se promover e implementar o Plano de Sustentabilidade no Turismo 2020-2023, incluindo a dinamização das ações e projetos do Eixo I – Estruturar a oferta – e a monitorização do Plano. Consolidar os projetos Portuguese Trails e Caminhos da Fé, bem como outros produtos turísticos dos quais se destacam: turismo equestre, estágios desportivos, turismo literário, turismo de natureza, incluindo geoparques, turismo industrial, turismo acessível (Programa All for All) e estações náuticas/Mar, surf e rede de faróis.

As atividades a desenvolver incluem ainda:

- Continuar a desenvolver o Programa Revive através do lançamento de novos concursos, adjudicação de concessões e integração de novos imóveis, garantindo a sua continuidade da aposta na reabilitação de património.
- Promover a execução do programa Autocaravanismo Responsável, alargando-o às restantes regiões do país, para além do Alentejo/Ribatejo, promovendo o desenvolvimento da rede nacional de ASA e a sua divulgação, desenvolvendo ações de sensibilização dirigidas aos autocaravanistas e atuando em articulação com as entidades competentes em matéria de fiscalização no sentido do combate a práticas ilegais.

Em termos do apoio especializado à oferta turística, as atividades passarão por promover o diálogo com as Entidades Regionais de Turismo, a análise, parecer e proposta de decisão sobre os Planos de Atividade e Relatórios das ERT, garantindo a articulação com o Plano de Atividades do Turismo de Portugal, bem como promover reuniões de apoio à elaboração de projetos de arquitetura de Empreendimentos Turísticos e esclarecer os parceiros, entidades públicas e privadas, sobre as questões colocadas no âmbito das competências da Direção.

Finalmente, em termos da valorização turística do interior, pretende-se continuar a desenvolver as iniciativas, ações e projetos desenvolvidos pelo Turismo de Portugal e pela Direção com foco no interior e na coesão territorial, destacando-se a articulação com as ERT e os Municípios, contribuindo para concretizar o Plano de Valorização do Interior. Prevê-se ainda a participação

no desenvolvimento do projeto Observatório do Montesinho, para a estruturação do Projeto Portas de Portugal e para a implementação do Programa Dinamizar Fortalezas, com a concretização da sua primeira fase denominada Fortalezas de Fronteira, incluindo a apresentação pública de roteiros e o alargamento previsto a outras fortalezas.

## Apoio ao Investimento

Enquanto área diretamente responsável pelo desenvolvimento de iniciativas que visem o fomento do investimento no setor do Turismo e a criação de condições para um acesso mais facilitado das empresas a fontes de financiamento, que permita reforçar o posicionamento competitivo das empresas num mercado cada vez mais global e exigente, assim como pelo apoio ao investimento qualificador do destino e melhoria da capacitação empresarial, a DAI terá uma atividade muito intensa em 2021, por via da gestão e dinamização das linhas de apoio à retoma do setor.

Em termos da criação de instrumentos e mecanismos de apoio financeiro às empresas e ao setor, pretende-se reforçar a parceria com os atores do mercado financeiro e de capitais, no sentido de criar condições para que as empresas acedam a fontes de financiamento diversificadas, a custos e maturidades adequadas, para fazer face às suas necessidades de financiamento de curto, médio e longo prazo.

Dar-se-á continuidade à implementação e acompanhamento do Portugal 2020 no âmbito dos sistemas de incentivos, cujo início efetivo ocorreu em 2016, instrumento de financiamento essencial à inovação e qualificação das empresas turísticas nacionais. Nesse contexto, o Turismo de Portugal, enquanto organismo intermédio, irá proceder à análise das candidaturas das empresas turísticas e participar na construção da estrutura dos diversos avisos de abertura de concursos dos sistemas de incentivos às empresas, assegurando o seu alinhamento com as especificidades do setor.

Para além da análise de candidaturas, o Turismo de Portugal, enquanto entidade pagadora no âmbito dos sistemas de incentivos, irá desenvolver esforços ao nível do acompanhamento dos projetos, no sentido de simplificar a interação com as empresas e, cumpridas as condições legais para tanto, assegurar que os incentivos aprovados sejam rapidamente recebidos pelas empresas. Com isto, pretende-se que os fundos sejam rapidamente absorvidos pelas empresas, criando-se condições para que os projetos se concluam rapidamente e para que, também rapidamente, os mesmos comecem a gerar riqueza e a proporcionar a criação de postos de trabalho.

O Programa de melhoria de competências das empresas, desenvolvimento em parceria com a Direção de Formação, será reforçado.

A capacitação das empresas tem sido uma preocupação central da atuação do Turismo de Portugal, pretendendo-se agora ser mais eficiente e eficaz na abordagem a essa temática, reforçando o programa BEST tendo em vista:

- A melhoria das competências das empresas no contexto do Programa Nacional de Formação Financeira para PME, em articulação com o IAPMEI e com os supervisores financeiros. O Turismo de Portugal e o IAPMEI irão realizar, em 2021, um total de 24 ações de formação (duração de 4 horas ou 7 horas) dirigidas a empreendedores, empresários e gestores de micro, pequenas e médias empresas. Estas ações irão decorrer nas escolas de hotelaria e turismo e nas associações da envolvente empresarial que existem nas várias regiões do país;
- A realização de workshops temáticos que permitam ir ao encontro das necessidades das empresas, seja nas áreas operacionais, como nas áreas do financiamento e do investimento. Pretende-se que através destes workshops as empresas consigam ter um conhecimento abrangente e diversificado sobre as matérias que podem influenciar a rentabilidade do seu negócio;
- A atualização de um estudo de avaliação do desempenho financeiro e económico das empresas que possibilite, entre outros mecanismos, o desenvolvimento de instrumentos de autodiagnóstico de competências e a disponibilização de planos de melhoria;
- O desenvolvimento de um conjunto integrado de sessões de informação sobre investimento e incentivos financeiros, em conjunto com a rede de parceiros do mercado financeiro;
- O reconhecimento da excelência, através da atribuição às empresas dos prémios PME Líder e PME Excelência, enquanto instrumentos de reconhecimento do desempenho, mas também com o objetivo de gerar um efeito demonstrador junto do tecido empresarial do setor. Com a atribuição destes estatutos, pretende-se conferir notoriedade às PME, através do reconhecimento do seu contributo para os resultados da economia e otimizar as condições de financiamento das empresas do setor.

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

Finalmente, em 2021 será implementado um novo sistema de gestão de projetos de investimento, que suportará a submissão, análise e acompanhamento dos diversos sistemas de apoio geridos pelo Turismo de Portugal, no sentido de melhorar a eficiência do Instituto nesta matéria e melhorando o serviço a prestar aos seus clientes.

## Apoio à Venda

No âmbito das suas competências e atribuições, a DAV continuará, em 2021, a promover a marca destino Portugal e a apresentar propostas para a definição da estratégia de comunicação e de venda do destino Portugal e dos destinos regionais nos mercados externos.

Para além da coordenação e execução do plano nacional de promoção turística, envolvendo a parceria com o setor privado, com as entidades e agências regionais de turismo e as empresas

do setor, a DAV desenvolverá um conjunto de projetos de estruturação e desenvolvimento de produtos turísticos alinhados com as necessidades da procura internacional.

A atividade a desenvolver em 2021 poderá ser sintetizada nos pontos seguintes:

#### **a) Comunicação Internacional do Destino**

Tendo em vista o objetivo de aumentar a notoriedade internacional e consolidar a imagem do país como um destino único, rico em experiências e com uma oferta diversificada, pretende-se manter a implementação do Plano Integrado de Produção de Conteúdos para a Comunicação do Destino, que envolve, designadamente, a produção criativa de apoio à campanha internacional de turismo, à cobertura de eventos em território nacional, à produção de identidades gráficas, tratamento de vídeo e imagem, à produção de textos, ao desenvolvimento de aplicações digitais, à presença da marca visitportugal em feiras ou outros eventos.

Será concluído o processo de desenvolvimento de um novo portal visitportugal.com, que permitirá dotar o Turismo de Portugal de uma ferramenta competitiva em termos de comunicação do destino.

No âmbito da promoção de Portugal como destino de investimento, serão desenvolvidos novos conteúdos para divulgação no site específico.

A dinamização da presença do Destino Portugal na imprensa estrangeira incluirá a captação e organização de Visitas de Imprensa a Portugal e à produção de conteúdos para divulgação nos mercados internacionais.

#### **b) Marketing digital**

Em matéria de marketing digital serão incorporadas novas funcionalidades decorrentes da tecnologia disponível e implementadas metodologias de otimização e monitorização em linha com as melhores praticas.

A gestão das plataformas digitais, designadamente o portal visitportugal, os sites temáticos e as páginas nas redes sociais mais relevantes, a par da implementação das campanhas digitais em Portugal e nos mercados externos, serão as principais ações a desenvolver.

A campanha internacional será veiculada nos meios digitais mais importantes nos 20 mercados selecionados (Reino Unido, Alemanha, França, Espanha, Brasil, Estados Unidos da América, Holanda, Itália, China, Irlanda, Rússia, Canadá, Dinamarca, Suécia, Índia, Noruega, Bélgica, Finlândia, Áustria, Polónia) e que correspondem a mercados consolidados, de aposta ou de atuação seletiva.

#### **c) Trade Marketing**

Será desenvolvido um conjunto de medidas, ações e projetos que promovam novas acessibilidades aéreas e novas operações turísticas que sejam relevantes para a atividade turística nacional, bem como a sustentabilidade das operações existentes. Nesta medida serão dinamizadas campanhas de marketing e de venda do destino, realizadas em conjunto com

operadores turísticos e companhias aéreas nos diferentes mercados externos alvo, para incremento de vendas e de fluxos turísticos em Portugal.

#### **d) Promoção Regional**

A gestão e acompanhamento dos planos de promoção externa dos destinos regionais, será feita de forma articulada com as empresas e entidades do sector ao nível de cada uma das regiões. Será ainda realizada de modo a garantir o enquadramento dos respetivos planos nas orientações estratégicas definidas anualmente e tendo em conta as premissas estabelecidas no protocolo de contratualização entre o Turismo de Portugal, as Agências Regionais de Promoção Externa e as Entidades Regionais de Turismo.

#### **e) Feiras Internacionais e workshops**

Tendo em vista o objetivo de proporcionar às empresas nacionais plataformas facilitadoras de negócio e em simultâneo aumentar o conhecimento internacional de Portugal e das suas regiões, será assegurada a organização da presença nacional num conjunto de feiras internacionais, que inclui feiras generalistas, de M&I e de turismo de luxo. Estas feiras realizam-se nos seguintes países: Espanha, França, Alemanha, Holanda, Reino Unido, Rússia, China, Brasil, EAU e EUA.

Os mercados que ainda não estão consolidados e que, por isso, exigem um maior esforço para dar a conhecer Portugal e a oferta portuguesa, serão organizados workshops, que potenciem as relações comerciais entre as empresas portuguesas e as empresas desses mercados.

#### **f) M&I (Meetings & Incentives)**

A dinamização do Turismo de Negócios e a gestão do Fundo de Captação de Congressos e Eventos Corporativos, deverá assegurar o incremento na captação de eventos internacionais e nacionais nesta área e promover a estruturação e divulgação da oferta nacional de M&I. Nesta matéria, será primordial o desenvolvimento de conteúdos para o site *meetingsinportugal* e o aumento da interação entre a oferta e procura dos serviços deste segmento.

Esta linha de trabalho envolve a participação em feiras internacionais do segmento MI (IMEX Frankfurt, IMEX Las Vegas e IBTM).

#### **g) Produtos Turísticos**

Em 2021, a DAV prevê continuar a desenvolver a promoção de produtos turísticos estratégicos para o posicionamento de Portugal, destacando-se nesta matéria o enoturismo e o turismo desportivo.

## **Formação**

A atividade da Direção de Formação estruturar-se-á em 6 grandes eixos:

### **Eixo 1: Gestão das Escolas do Turismo de Portugal**

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

- **Assegurar a sustentabilidade da rede escolar existente**, em várias dimensões, nomeadamente, de infraestruturas e condições técnico-pedagógicas, pessoal e recursos tecnológicos, avaliando o seu potencial de desenvolvimento estratégico para o setor ao nível regional, nacional e internacional;
- **Alinhar a oferta formativa e projetos das EHT** com os objetivos e prioridades dos **Fundos Comunitários**, por forma a maximizar a capacidade de captação de financiamento para as suas atividades;
- Aumentar a notoriedade e o **reconhecimento social das profissões do Turismo**. Dinamizar uma campanha digital de valorização e captação de novos alunos;
- Dotar as escolas e os seus alunos de equipamento informática - Kit estudante digital- que permita corresponder às necessidades atuais da formação;
- Consolidar o projeto **Plataforma Hosco**, para a dinamização de conhecimento e partilha à distância, através de uma rede *online* de alunos e ex-alunos com as empresas do setor; bem como a **criação da rede Alumni da rede escolar**, estabelecendo a interação direta entre os alunos e uma vasta rede de empregadores a nível nacional e internacional;
- Realizar e participar em concursos profissionais, para os melhores alunos das escolas do Turismo de Portugal e de outras escolas com o mesmo tipo de formação.

### Eixo 2: Inovação e Desenvolvimento Curricular nas Escolas do Turismo de Portugal

Produzir Conhecimento e Inovação para o setor, através do desenvolvimento de estudos e conceção de novos cursos e percursos formativos diferenciadores por segmentos de mercado com o foco na procura e nas novas tendências do mercado e que sirvam igualmente outros operadores.

- Desenvolver novos cursos, em áreas consideradas estratégicas para o setor, de acordo com diagnósticos de necessidade;
- Implementar um Programa de Valorização de **Percursos Pessoais e Profissionais do**, e de gestão de carreira, de valorização do emprego no feminino e monitorização dos projetos Talente Spot das Escolas;
- Criar e desenvolver projetos de **formação a distância**, com recurso ao e-learning e b-learning.
- Desenvolver **novas metodologias** de ensino-aprendizagem facilitadoras do processo de formação (Micro training);
- **Apoiar a Empregabilidade**, através de vários projetos específicos de apoio à empregabilidade e colocação dos alunos da rede escolar no mercado de trabalho nacional e Internacional, como a Feira Internacional de empregabilidade no turismo e Jornadas de Empreendedorismo Turístico nas escolas;
- Planificar e criar recursos didáticos com o retomar de uma linha editorial de **manuais técnicos** e com a criação de uma **Revista Científica** (bilingue) com quatro edições anuais, que envolva a comunidade educativa do setor da formação/educação nacional e internacional, acompanhando o reconhecimento internacional do setor turístico em Portugal;
- **Desenvolver o Programa de Sustentabilidade e Responsabilidade Social e Ambiental**, contribuindo para a educação social e ambiental dos alunos e comunidade escolar, como Programas de Educação para a Cidadania, Eco-Escolas, Escolas Solidárias da Fundação EDP; Campanhas Solidárias, o Dia Verde nas escolas, entre outros;

- Criação de laboratórios experimentais de inovação - **Tourism Creative Factory** (Programa de desenvolvimento de uma rede de laboratórios de Inovação nas EHT's), para a criação de novos serviços e novos produtos que contribuam para a investigação, inovação e desenvolvimento do setor. Ex- Hotel do Futuro (Setúbal), Centro de Investigação Eno-Gastronómica (Lamego), e Tourism Creative Factory (Coimbra\_Condeixa)

### Eixo 3: Captação e Formação de Profissionais para o Turismo

Desenvolver um programa nacional de Capacitação Digital para profissionais do Turismo, em regime presencial e remota (online, e-learning e b-learning).

- Desenvolver programas de Capacitação das Empresas, formação Executiva que contribua para melhorar o desempenho técnico e financeiro das empresas e dos seus profissionais, Programa BEST e Plano NFF, Programa ALA + T; Formação Executiva Certificada On-Line, Capacitação Digital;
- Formação para Desempregados "Faz chek-in no Turismo" para pessoas com formação superior;
- Programas de Formação em Turismo para Refugiados e Migrantes – REFUTUR;
- Formação para pessoas com necessidades especiais –; Turismo Inclusivo;
- Programas de captação de jovens para o Turismo com a divulgação e dinamização de escolas a nível regional, com vista a atrair candidatos para as profissões do Turismo e consequentemente para as escolas do Turismo de Portugal (Roadshow Nacional e projeto Turismo, a tua oportunidade – 12 horas e 24 horas de Turismo);

### Eixo 4: Capacitação de Formadores

Desenvolver um **Programa Nacional de Formação de Formadores** nas áreas técnica e pedagógica que contribuam para elevar as suas competências, em colaboração com outras entidades como o IEFP, ANESPO e RIPTUR;

- Desenvolver projetos de **capacitação técnica e/ou pedagógica dos tutores de estágios;**
- Realizar a 8ª edição da **Academia de Formadores** e dos **Hospitality Education Awards** para formadores técnicos de todas as escolas com formação/educação em Turismo;
- Desenvolver programas de **Mobilidade de Formadores e Formação nas empresas**, como o **Hospitality Induction;**
- Desenvolvimento de um Projeto de **Avaliação de Formadores e da Formação;**
- Implementar um Programa de **Mobilidade de Colaboradores** (DFR e EHT's);

### Eixo 5: Qualidade e Certificação da Formação

Contribuir para a elevação da qualidade da formação profissional do setor do Turismo realizada em Portugal.

- Implementar um **Sistema de Garantia de Qualidade da Formação** com base nos princípios de certificação da TEDQUAL da OMT, alargado a toda a rede escolar;
- Implementar a certificação OMT a mais cursos da rede Escolar;

- **Certificar as Profissões Regulamentadas e o Reconhecimento de cursos**, liderar o processo para o ensino profissional;
- Realizar auditorias técnico-pedagógicas às escolas da rede;
- Dar continuidade do **Reconhecimento de cursos** promovidos por outras entidades de ensino profissional e superior, assim como empresas e **atribuir um Selo de Qualidade**;

## Eixo 6: Internacionalização da Formação

Internacionalizar - Aumentar a visibilidade e projeção internacional da Formação Turística em Portugal

- Promover um Programa de Estágios internacionais e intercâmbios para alunos e formadores, em parceria com escolas, cadeias hoteleiras e unidades de restauração de referência internacional;
- Manter a divulgação **Study Tourism in Portugal** na comunidade de estudantes internacional sobre as vantagens em vir estudar para o nosso país;
- Reforçar a oferta de cursos à medida: **Summer Schools** Temáticas (i.e. Wine and Gastronomy);
- Participar e divulgar a oferta formativa em **feiras de educação e de turismo** a decorrer nos principais mercados internacionais de captação de alunos em articulação com as EdT's;
- Incrementar a relação com as organizações Europeias, nomeadamente as Associações Europeias de Escolas de Hotelaria e Turismo (AEHT e EURODHIP);
- Realização de um **Fórum Internacional Educação, Emprego e Formação em Turismo**, integrado na presidência Portuguesa da EU;
- Realizar com a OMT diversas ações de formação.

## Serviço de Regulação e Inspeção de Jogos

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

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

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

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

Para o ano de 2021 o SRIJ definiu os seguintes objetivos: 1.º) Transformação Digital (TD); 2.º) Reforçar a Confiança e a Comunicação com o Mercado (RCCM); 3.º) Ajustar Processos Internos (API), cuja operacionalização se fará da seguinte forma:

#### **Ao nível do Jogo de Base Territorial**

- Implementação plena do sistema de controlo da receita dos jogos de base territorial (AS400) (TD e API) ;
- Preparação e lançamento de um concurso publico internacional para aquisição de um novo Sistema de Controlo de Máquinas de Jogo (RCCM, TD e API);
- Ajustamento de alguns procedimentos assegurados pela Equipa de Combate ao Jogo Ilícito, nomeadamente ao nível da destruição de material apreendido (API);
- Ajustamento no funcionamento administrativo das Equipas de Inspeção dos casinos e bingos (API);
- Realização de uma auditoria nacional relativa à aplicação da Lei n.º 83/2017, de 18 de agosto (Lei do Branqueamento de Capitais e Financiamento do Terrorismo) (RCCM).

#### **Ao Nível do Jogo *Online***

- Realização de Auditoria ISO 27001 (RCCM);
- Desenvolvimento de um processo de validação de integridade da informação do jogo online baseado na informação contida nos sistemas técnicos das entidades exploradoras (RCCM, TD e API);
- Integração do projeto de inteligência artificial, que está a ser desenvolvido em colaboração com a NOVA IMS, na infraestrutura de TI do SRIJ (RCCM, TD e API);
- Otimizar a infraestrutura base de informação de gestão do SRIJ (RCCM, TD e API).

#### **Em termos de atividades transversais ao SRIJ:**

- Preparação e lançamento de uma campanha, em diferentes canais, sobre jogo responsável (RCCM);
- Aquisição de plataforma de gestão da liquidação do Imposto Especial de Jogo Online (IEJO) e Imposto especial de Jogo (IEJ) (RCCM, TD e API) ;
- Aquisição de ferramenta para gestão de pedidos de contacto e reclamações (RCCM, TD e API);
- Renovação do site institucional do SRIJ (RCCM e TD) ;
- Recrutamento de novos inspetores (RCCM e API);
- Elaboração de propostas de medidas legislativas e regulamentares e de orientações técnicas com vista à harmonização dos procedimentos internos (RCCM e API).

## **Internacionalização**

A atividade do Departamento de Internacionalização será marcada pela realização da Presidência Portuguesa da União Europeia, cabendo-se acompanhar a atividade do Grupo de Trabalho de Turismo. Durante o 1º semestre de 2021, o Turismo de Portugal vai presidir ao GT

de Turismo na UE, sendo responsável pela preparação dos dossiers sobre os temas de turismo para a preparação das diversas reuniões da COREPER.

A missão do Departamento passa igualmente por promover a afirmação de Portugal nas Organizações Internacionais, através do acompanhamento da atividade das principais organizações internacionais de turismo: OMT, WTTC, ETC, OCDE.

Em termos de organização de eventos internacionais, prevê-se a preparação e organização de eventos internacionais no âmbito da OMT:

- Mayors Fórum no Porto, encontro entre Presidentes de municípios, para discutir desafios das cidades e sua sustentabilidade da actividade turística;
- Wine Conference, em Reguengos; encontro entre profissionais de turismo relacionados com enoturismo, com o objetivo de partilha de boas praticas de dinamização do produto turístico e de marketing

Procurar-se-á ainda promover a internacionalização do Programa REVIVE, através da dinamização protocolos/ programas de ação com outros países: África e Brasil.

Nas atividades a desenvolver em 2021, destaca-se ainda a participação, em representação do Turismo de Portugal em grupos de trabalho, nomeadamente do Projeto Muito Maior, prevendo-se o lançamento de plataforma de música portuguesa.

Finalmente, de referir o acompanhamento da rede externa/AICEP, assegurando e monitorizando o acompanhamento e o suporte da atividade da rede externa do turismo, no âmbito do Protocolo da Contratualização da Promoção Externa celebrado entre o Turismo de Portugal e AICEP

## Jurídica

A atividade da Direção Jurídica tem por eixos a assessoria jurídica à organização, o contencioso e a contratação pública.

Em 2021, a atividade de apoio à contratação das linhas de apoio financeiro geridas pelo Turismo de Portugal continuará a ter um peso importante na atividade da Direção, dada a previsão de criação e gestão de novos instrumentos de apoio à retoma do setor.

## Comunicação

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

- Comunicação Institucional - assegurando a gestão das ferramentas de comunicação institucional adequadas aos vários públicos, criando e publicando conteúdos

informativos de forma articulada e adequada aos destinatários e canais, dando, também, a conhecer aos meios de comunicação social o trabalho realizado pelo Instituto nas várias vertentes. Esta área tem como principal objetivo divulgar os produtos e serviços do Turismo de Portugal, promovendo em simultâneo a sua visibilidade e notoriedade junto dos seus públicos.

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

- Comunicação Interna – seja pela produção/edição de conteúdos e sua disseminação interna nos canais e suportes existentes (bem como outros a criar), seja implementando ações concretas (em articulação com outras áreas do TdP, nomeadamente a DRH), visando a criação de uma cultura e identidade comuns e a disseminação, atualizada, de informação sobre o TdP e sobre turismo, relevante para os colaboradores.

Assim, tendo em conta o âmbito da sua atuação e a atual conjuntura que obriga a uma restrição orçamental extraordinária, o DCOM engloba no seu Plano para 2021 as seguintes atividades:

## 1. Assessorias na Comunicação Institucional

### 1.1. Consultoria de Comunicação e Monitorização de Media

Garantir o alinhamento comunicacional do TP (em função da estratégia definida)

Visa manter serviços que permitam a valorização do Turismo de Portugal junto dos media e públicos-alvo e garantir uma adequada estratégia de comunicação junto dos OCS

## 2. IT vs Comunicação Institucional

### 2.1. Portal Institucional e Business - manutenção evolutiva

Garantir a atualidade tecnológica da plataforma e assegurar a incorporação de novos serviços/processos a identificar durante 2020

### 2.2. Plataforma de Intranet Colaborativa – manutenção evolutiva

Garantir a atualidade tecnológica da plataforma e assegurar a incorporação de novos serviços/processos a identificar durante 2020

## 3. Ações de RP Institucionais

### 3.1. Iniciativas próprias, de apoio ou em colaboração

Realização de ações de relações públicas (sejam de iniciativa própria ou em apoio/colaboração com terceiros), incluindo: produção de conteúdos audiovisuais; organização logística de eventos (espaços, catering, equipamento audiovisual)

#### 4. Serviço de Traduções | decorrente de CP para TdP

4.1. Tradução e retroversão de conteúdos diversos nos diversos canais de comunicação geridos pelo DCOM

### Auditoria e Controlo de Gestão

Para 2021 o DACG prevê a realização de duas auditorias à atividade do TdP e uma ação de follow up e assim contribuir para a melhoria dos serviços do Instituto.

Em termos institucionais, o DACG continuará a acompanhar as atividades de controlo interno e as que são asseguradas pelos Organismos de Controlo Externo (v.g. Tribunal de Contas, Inspeção-Geral de Finanças).

O DACG em representação do Conselho Diretivo participará nas apresentações dos Relatórios e Contas do Tribunal de Contas Europeu.

### Recursos Humanos

Para o ano de 2021, a designada atividade corrente da Direção mantém-se, no que se refere ao seu âmbito administrativo, na execução de todas as atividades de gestão de assiduidade, processamento de remunerações, e inerentes procedimentos e processos internos e externos, relativamente a todo o universo de colaboradores do instituto, incluindo os formadores externos em funções nas escolas de hotelaria e turismo e os estagiários, representando assim a gestão de cerca de 900 processamentos mensais.

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

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

Pretende-se adicionalmente continuar a aprofundar a implementação de medidas de motivação e partilha, quer, por um lado, através da Política de negociação de Benefícios e Regalias destinados aos colaboradores, quer através do desenvolvimento de iniciativas de apresentação e partilha de conhecimento interno, de que as sessões da Academia Turismo de Portugal são um dos exemplos, estando ainda prevista a realização de outras iniciativas desta índole com um carácter de regularidade.

Continuar-se-á a desenvolver o processo de transformação digital do Turismo de Portugal, através da dinamização do Digital Acceleration Lab, incubadora no seio da qual serão

desenvolvidas iniciativas de modernização dos serviços do Instituto, bem como iniciativas de capacitação digital dos seus colaboradores.

Relativamente a novos desafios de gestão de recursos humanos para o ano de 2021 e ainda no quadro do processo de transformação digital, foi contemplada uma iniciativa de promoção da valorização profissional dos trabalhadores, através da estruturação de um programa de capacitação internacional dos recursos humanos do instituto com acesso à realização de experiências profissionais internacionais em entidades do setor do Turismo.

## Financeira e Tecnologias

No âmbito das atividades a desenvolver pela Direção Financeira e de Tecnologias, durante o ano de 2021, destacam-se as seguintes:

- 1. Departamento de Tecnologias e Sistemas de Informação**
  - a. Migração da Infraestrutura do Turismo de Portugal para a Secretaria Geral.
- 2. Departamento de Património, Aprovisionamento e Monitorização Contratual:**
  - a. Medidas de sustentabilidade ambiental ao nível da substituição de equipamentos e implementação de sistemas com vista à redução dos consumos energéticos na sede e rede escolar, bem como, implementação de medidas que garantam à redução de consumo de plástico.
  - b. Obras de conservação e beneficiação das instalações da sede e EHT's efetuando-se o levantamento das necessidades e conseqüente desencadear dos procedimentos de empreitadas de obras públicas, fiscalização e coordenação de segurança em obra; garantindo-se ainda enquanto gestores dos contratos a responsabilidade pelo acompanhamento dos respetivos contratos
- 3. Departamento de Contabilidade e Gestão Orçamental**
  - a. Desenvolvimento do novo ERP Financeiro - configuração e customização do software contratado.
  - b. Implementação do novo ERP Financeiro e respetiva integração do sistema no ambiente organizacional.
  - c. Revisão de processos e procedimentos existentes na contabilidade pública, assentes no sistema integrado de contabilidade orçamental, patrimonial e analítica, para permitir a transição para o novo Sistema Nacional de Contabilidade para a Administração Pública.
- 4. Departamento de Tesouraria e Expediente**
  - a. Projeto de avaliação documental para seleção da documentação acumulada a eliminar no Arquivo da Póvoa de Santa Iria e tratamento arquivístico da documentação de conservação permanente.
  - b. Acompanhamento da iniciativa 10 do Projeto de Transformação Digital para otimização do sistema de gestão documental Q2 e utilização do seu arquivo digital, promovendo a redução da circulação do papel no Turismo de Portugal, desmaterialização e reengenharia de processos de trabalho.

## I. RECURSOS HUMANOS E FINANCEIROS

De modo a concretizar os objetivos propostos, o Turismo de Portugal, I.P. prevê contar com a colaboração de 673 trabalhadores (mapa de pessoal aprovado), dos quais 63 correspondem a cargos de dirigente (direção superior, intermédia e chefes de equipa) e 610 correspondem a carreiras de técnicos superiores ou equivalentes:

Recursos Humanos					
DESIGNAÇÃO	PONTUAÇÃO	EFFECTIVOS PLANEADOS	PONTOS PLANEADOS	EFFECTIVOS EXISTENTES 31 DE DEZEMBRO	Desvio
Dirigentes - Direção Superior	20	4	80		-4
Dirigentes - Direção intermédia e chefes de equipa	16	63	1008		-63
Técnico Superior - (inclui especialistas de informática)	12	280	3360		-280
Assistente Técnico - (inclui técnicos de informática)	8	120	960		-120
Assistente operacional	5	52	260		-52
Inspetor	12	90	1080		-90
Subsistente	8	11	88		-11
Professor	12	53	636		-53
<b>Total</b>		<b>673</b>	<b>7472</b>	<b>0</b>	<b>-673</b>

Para o ano de 2021, o Turismo de Portugal, I.P. dispõe de um orçamento de € 256 647 727, de acordo com mapa infra.

Recursos Financeiros	
DESIGNAÇÃO	PLANEADOS
Orçamento de funcionamento	<b>256 647 727</b>
Despesas com Pessoal	26 303 137
Aquisições de Bens e Serviços	30 000 000
Outras despesas correntes	84 040 027
Outros	116 304 563
PIDDAC	0
Outros	0
<b>TOTAL (OF+PIDDAC+Outros)</b>	<b>256 647 727</b>



QUADRO DE AVALIAÇÃO E RESPONSABILIZAÇÃO - 2021



Aprovado pela Sra. Secretária de Estado do Turismo em: .../.../2020

Versão Final: 19/01/2020

Ministério da Economia  
Serviço: Turismo de Portugal, I.P.

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

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

Objetivos Estratégicos

**OE1:** Operacionalizar e monitorizar a Estratégia de Turismo 2027 (ET2027) com enfoque em medidas passíveis de mitigar os efeitos da Crise Pandémica COVID 19 e promover a retoma do sebr;

**OE2:** Dinamizar a inovação em Turismo para incrementar a sustentabilidade e notoriedade do destino turístico Portugal

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

**OE4:** Garantir a eficiência e eficácia da regulação e controlo da atividade de exploração e prática do Jogo

Objetivos Operacionais

**Eficácia** Ponderação 25%

OP1. (OE1 e OE2) -Coesão — Alargar a atividade turística a todo o território durante todo o ano Peso 10%

INDICADORES	2019	2020 E	META 2021	Tolerância	Valor crítico	PESO	Semestre	RESULTADO	TAXA REALIZAÇÃO	CLASSIFICAÇÃO
Ind. 1. Nº ações de estruturação e diversificação de produtos para valorização da oferta e dos recursos endógenos	8	6	8	1	11	100%			0%	

OP2. (OE1 E 2) – Sustentabilidade - assegurar a preservação e a valorização económica sustentável do património cultural e natural e da identidade local Peso 10%

INDICADORES	2019	2020 E	META 2021	Tolerância	Valor crítico	PESO	Semestre	RESULTADO	TAXA REALIZAÇÃO	CLASSIFICAÇÃO
Ind 2. - % de conteúdos produzidos com foco na sustentabilidade nas propostas de IGT analisados, com vista à Integração da ET 2027 nas políticas públicas de ordenamento do território	n/a	70%	70%	20%	100%	50%			0%	
Ind 3. Nº de concursos lançados e contratos adjudicados no âmbito do programa REVIVE	n/a	10	10	3	16	50%			0%	

OP3. (OE2 E 3) – Dinamizar o investimento; estimular a inovação e o empreendedorismo e garantir recursos financeiros Peso 20%

INDICADORES	2019	2020 E	META 2021	Tolerância	Valor crítico	PESO	Semestre	RESULTADO	TAXA REALIZAÇÃO	CLASSIFICAÇÃO
Ind. 4 - Grau de execução das ações e iniciativas previstas no âmbito do Apoio às Empresas e ao Investimento	85%	85%	80%	10%	100%	25%			0%	
Ind. 5- N.º de Programas de promoção da transição digital no setor do Turismo em execução da Medida 4# Simplex (Trave#BI 4.0)	n/a	2	3	1	5	50%			0%	
Ind.6 - N.º de Startups participantes no programa FIT que desenvolvem piloto em empresas do setor do turismo	9	12	14	2	20	25%			0%	

OP4 (OE1 e OE2) -Pessoas — promover o emprego, a qualificação e valorização das pessoas Peso 30%

INDICADORES	2019	2020 E	META 2021	Tolerância	Valor crítico	PESO	Semestre	RESULTADO	TAXA REALIZAÇÃO	CLASSIFICAÇÃO
Ind. 7- Taxa de atividade (empregabilidade + prosseguimento de estudos) dos alunos e das alunas das Escolas do Turismo	90%	75%	80%	5%	100%	20%			0%	

Ind. 8 - N.º de postos de trabalho criados através do financiamento de projetos	220	800	800	200	1250	10%			0%	
Ind. 9 - N.º de postos de trabalho mantidos através do financiamento no âmbito das medidas de apoio a empresas no contexto da COVID 19 projetos	n/a	20000	20000	2500	28125	40%			0%	
Ind. 10 - Número de participantes em ações de formação realizadas online, como resposta às necessidades específicas do setor decorrentes da pandemia de Covid-19	n/a	20000	25000	600	32000	30%			0%	

**OP5 (OE3 OE1 OE2) – Gerar Redes e Conectividade** Peso 10%

INDICADORES	2019	2020 E	META 2021	Tolerância	Valor crítico	PESO	Semestre	RESULTADO	TAXA REALIZAÇÃO	CLASSIFICAÇÃO
Ind. 11- Número de auditorias realizadas aos aderentes ao Selo Clean & Safe	n/a	n/a	5%	1%	8%	20%			0%	
Ind. 12- Número de ações concretizadas em articulação com as Entidades Regionais de Turismo, Municípios, Associações ou empresas para estruturação, valorização e comercialização da oferta no interior	n/a	4	8	2	13	20%			0%	
Ind. 13 - N.º de ações de cooperação internacional concretizadas	9	10	7	2	11	20%			0%	
Ind. 14 - N.º de ações de formação no âmbito de projetos internacionais	n/a	10	12	2	18	20%			0%	
Ind. 15 - N.º de ações de fomento de oportunidades de desenvolvimento de operações aéreas	n/a	15	35	10	56	20%			0%	

**OP6 (OE1 e OE2) –Procura - atingir os mercados que melhor respondem aos desafios de crescer em valor** Peso 20%

INDICADORES	2019	2020 E	META 2021	Tolerância	Valor crítico	PESO	Semestre	RESULTADO	TAXA REALIZAÇÃO	CLASSIFICAÇÃO
Ind. 16 - N.º de empresas impactadas pelas ações de marketing territorial e internacionalização do destino turístico	n/a	900	650	100	938	50%			0%	
Ind. 17- Reposição percentual de ligações aéreas em resultado do Covid 19	n/a	70%	70%	10%	100%	25%			0%	
Ind. 18- N.º de pessoas impactadas pelas plataformas e iniciativas de marketing digital (média mensal)	n/a	30 000 000	60 000 000	3 000 000	78 750 000	25%			0%	

**Eficiência** Ponderação 25%

**OP7 (OE3 OE2 OE4 ) — Simplificação — tornar mais ágil a administração pública e facilitar o interface com os/as clientes internos e externos** Peso 100%

INDICADORES	2019	2020 E	META 2021	Tolerância	Valor crítico	PESO	Semestre	RESULTADO	TAXA REALIZAÇÃO	CLASSIFICAÇÃO
Ind. 19- N.º de reuniões para apoio técnico na elaboração de projetos de empreendimentos turísticos , na perspetiva da valorização da oferta e da simplificação dos procedimentos	n/a	100	100	15	119	50%			0%	
Ind.20 - N.º de novos conteúdos publicados em vários formatos nos diversos canais de comunicação (interna e externa)	n/a	3000	3050	50	3875	25%			0%	
Ind.21- N.º de novos serviços a implementar no âmbito do apoio ao empresário e apoio ao cliente	n/a	n/a	2	1	4	25%			0%	

Qualidade									Ponderação	50%
OP8 (OE4) – Promover a gestão da informação na atividade de regulação e inspeção do Jogo									Peso	20%
INDICADORES	2019	2020 E	META 2021	Tolerância	Valor crítico	PESO	Semestre	RESULTADO	TAXA REALIZAÇÃO	CLASSIFICAÇÃO
Ind. 22 - Nº de campanhas lançadas sobre jogo responsável;	n/a	n/a	1	0	3	100%			0%	
OP9 (OE3) —Operacionalizar de novas medidas de política de emprego público ( OE 2021)									Peso	40%
Ind. 23- Nº de projetos de redesenho (LabX) de serviços internos participados por colaboradores implementados	n/a	n/a	2	1	4	25%			0%	
Ind. 24 - Nº de conteúdos inseridos na intranet e/ou new sletters com ações de sensibilização e informação sobre as medidas de mitigação da Pandemia COVID 19	n/a	n/a	10	2	15	25%			0%	
Ind. 25 - Taxa de deferimento dos pedidos de horário de trabalho conciliadores da vida profissional com vida pessoal e familiar	n/a	95%	95%	3%	100%	25%			0%	
Ind. 26- Taxa de dirigentes e trabalhadores e trabalhadoras abrangidos por ações de formação profissional	43%	33%	33%	5%	48%	25%			0%	
OP10 (OE3 e OE4) —Avaliar a qualidade dos serviços prestados ao cliente ( OE 2021)									Peso	40%
Ind. 27- Nº de dias até à conclusão da implementação de sistema de avaliação da satisfação pelos clientes	n/a	n/a	90	30	150	100%			0%	

Recursos Humanos					
DESIGNAÇÃO	PONTUAÇÃO	EFFECTIVOS PLANEADOS	PONTOS PLANEADOS	EFFECTIVOS EXISTENTES 31 DE DEZEMBRO	Desvio
Dirigentes - Direção Superior	20	4	80		-4
Dirigentes - Direção intermédia e chefes de equipa	16	63	1008		-63
Técnico Superior - (inclui especialistas de informática)	12	280	3360		-280
Assistente Técnico - (inclui técnicos de informática)	8	120	960		-120
Assistente operacional	5	52	260		-52
Inspetor	12	90	1080		-90
Subsistente	8	11	88		-11
Professor	12	53	636		-53
<b>Total</b>		<b>673</b>	<b>7472</b>	<b>0</b>	<b>-673</b>

Recursos Financeiros					
DESIGNAÇÃO	PLANEADOS	AJUSTADOS	EXECUTADOS	DESVIO	
Orçamento de funcionamento	<b>256 647 727</b>				
Despesas com Pessoal	26 303 137				
Aquisições de Bens e Serviços	30 000 000				
Outras despesas correntes	84 040 027				
Outros	116 304 563				
PIDDAC	0				
Outros	0				
<b>TOTAL (OF+PIDDAC-Outros)</b>	<b>256 647 727</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>

Parâmetros				AVALIAÇÃO FINAL	
Eficácia (25%)	Eficiência (25%)	Qualidade (50%)			

Indicadores (Fórmulas de cálculo)	Fonte de Verificação
Ind. 1- N.º ações de estruturação e diversificação de produtos para valorização da oferta e dos recursos endógenos face às ações propostas realizar ao CD	Portais do Turismo de Portugal
Ind. 2- % de conteúdos produzidos com foco na sustentabilidade nas propostas de IGT analisados, com vista à Integração da ET 2027 nas políticas públicas de ordenamento do território relativamente ao número de conteúdos solicitados.	Sistema de Gestão Documental
Ind. 3- N.º de concursos lançados e contratos adjudicados no âmbito do programa REVIVE relativamente ao n.º de imóveis disponibilizados e concursos lançados	Sistema de Gestão Documental
Ind. 4 - Grau de execução das ações e iniciativas previstas no âmbito do Apoio às Empresas e ao Investimento face às medidas determinadas pelo Governo.	Sistema de Gestão Documental e SGPI
Ind. 5- N.º de Programas de promoção da transição digital no setor do Turismo face aos anteriormente implementados	Sistema de Gestão Documental e SICGesT
Ind.6 - N.º de Startups de turismo participantes em programas desenvolvidos no âmbito do Foster Innovation in Tourism	Sistema de Gestão Documental/Lista de inscrição por ação
Ind. 7- Taxa de atividade (empregabilidade + prosseguimento de estudos) dos alunos e das alunas das Escolas do Turismo : N.º de alunos que respondem aos inquéritos / N.º de alunos que se empregam no setor do turismo e dos que prosseguem estudos nesta área	Inquérito anual aos alunos das Escolas do Turismo, Portal das Escolas e SGPI
Ind. 8 - N.º de postos de trabalho criados através do financiamento de projetos considerando os postos previstos em projeto e os postos trabalho mantidos	Sistema de Gestão Documental e SGPI
Ind. 9 - N.º de postos de trabalho mantidos através do financiamento no âmbito das medidas de apoio a empresas no contexto da COVID 19 projetos ( N.º de candidaturas entradas (postos de trabalho mantidos)	Sistema de Gestão Documental e SGPI
Ind. 10 - Número de participantes em ações de formação realizadas online, como resposta às necessidades específicas do setor decorrentes da pandemia de Covid-19 (N.º de participantes efetivos)	Sistema de Gestão Documental e SICGesT
Ind.11- Número de auditorias realizadas aos aderentes ao Selo Clean & Safe ( N.º de auditorias realizadas/n.º de estabelecimentos com Selo)	Sistema de Gestão Documental e SICGesT
Ind.12 - Número de ações concretizadas em articulação com as Entidades Regionais de Turismo, Municípios, Associações ou empresas para estruturação, valorização e comercialização da oferta no interior ( N.º de ações concretizadas/ n.º de ações propostas pelas ERT)	Sistema de Gestão Documental
Ind.13- N.º de ações de cooperação internacional concretizadas ( N.º de ações concretizadas/ n.º de ações propostas )	Sistema de Gestão Documental e SICGesT
Ind.14 - N.º de ações de formação no âmbito de projetos internacionais ( N.º de ações concretizadas/ n.º de ações propostas )	Sistema de Gestão Documental e SICGesT
Ind. 15- N.º de ações de fomento de oportunidades de desenvolvimento de operações aéreas ( N.º de ações de fomento de oportunidades/ Rotas totais abertas)	Sistema de Gestão Documental e SICGesT
Ind. 16- N.º de empresas impactadas pelas ações de marketing territorial e internacionalização do destino turístico ( n.º de empresas impactadas/ empresas totais do território)	Sistema de Gestão Documental e SICGesT
Ind.17- Reposição percentual de ligações aéreas em resultado do Covid 19 ( % reposição / % total de rotas)	Plataformas com presença do destino Portugal
Ind.18- N.º de pessoas impactadas pelas plataformas e iniciativas de marketing digital (média mensal) ( n.º de pessoas que navegam nas campanhas/ n.º total de pessoas que fazem primeiro click)	Plataformas com presença do destino Portugal
Ind. 19 - N.º de reuniões para apoio técnico na elaboração de projetos de empreendimentos turísticos , na perspetiva da valorização da oferta e da simplificação dos procedimentos ( n.º de reuniões realizadas/n.º de reuniões pedidas )	Sistema de Gestão Documental e SICGesT
Ind. 20 - N.º de novos conteúdos publicados em vários formatos nos diversos canais de comunicação (interna e externa) N.º de conteúdos publicados /n.º de conteúdos fornecidos )	Portais do Turismo de Portugal

Ind. 21 - N.º de novos serviços a implementar no âmbito da implementação do projeto de transformação digital Nº de serviços a implementar no ano 1 / campanhas no ano pré-projeto)	Sistema de Gestão Documental e SICGesT
Ind. 22 - N.º de campanhas lançadas sobre jogo responsável; Nº campanhas lançadas no ano 1 / campanhas no ano pré-projeto)	Sistema de Gestão Documental e SICGesT
Ind.23- N.º de projetos de redesenho (LabX) de serviços internos participados por colaboradores implementado ( N.º de projetos implementados/n.º de projetos aprovados superiormente)	Sistema de Gestão Documental / N.º de relatórios produzidos pelas equipas de projeto
Ind. 24 - N.º de conteúdos inseridos na intranet e/ou newsletters com ações de sensibilização e informação sobre as medidas de mitigação da Pandemia COVID 19 ( N.º de conteúdos inseridos na intranet e/ou newsletters/ n.º de conteúdos publicados pela DGS ou outras entidades sanitárias)	Sistema de Gestão Documental / Sistema de Gestão RH
Ind. 25 - Taxa de deferimento dos pedidos de horário de trabalho conciliadores da vida profissional com vida pessoal e familiar ( Taxa de deferimento de pedidos/ N.º de pedidos entrados )	Sistema de Gestão Documental / Sistema de Gestão RH
Ind.26- Taxa de dirigentes e trabalhadoras abrangidos por ações de formação profissional - (Total de dirigentes e trabalhadores abrangidos porAFP/ U/nív erso de dirigentes e trabalhadores propostos para AFP) / Orçamento aprovado para Formação	Sistema de Gestão Documental / Sistema de Gestão RH
Ind. 27- N.º de dias até à conclusão da implementação de sistema de avaliação da satisfação pelos clientes ( N.º de dias para conclusão de implementação do sistema/ N.º de dias aprovado superiormente)	Sistema de Gestão Documental / Sistema de Gestão RH

RELAÇÃO entre OBJETIVOS ESTRATÉGICOS e OBJETIVOS OPERACIONAIS				
Objetivos Estratégicos	OE 1	OE 2	OE 3	OE 4
Objetivos Operacionais				
<b>OP1</b>	x	x		
<b>OP2</b>	x	x		
<b>OP3</b>		x	x	
<b>OP4</b>	x	x		
<b>OP5</b>	x	x	x	
<b>OP6</b>	x	x		
<b>OP7</b>		x	x	x
<b>OP8</b>				x
<b>OP9</b>			x	
<b>OP10</b>			x	x

### III. ANEXOS | ATIVIDADES - DESENVOLVIMENTO

# TURISMO DE PORTUGAL

## ANEXO AO PLANO DE ATIVIDADES 2021



2021		INDICADORES		
	OBJETIVOS OPERACIONAIS	META	Designação	Fórmula de Cálculo
<b>A DINAMIZAR E MONITORIZAR A ESTRATÉGIA ET 2027</b>				
<b>A.1 1. DINAMIZAÇÃO E ACOMPANHAMENTO DA ESTRATÉGIA DO TURISMO 2027</b>				
DGC_A/1.2	1. Monitorização da Estratégia para o Turismo 2030 com enfoque nas atividades de mitigação de impactos da COVID 19 e de retoma económica	1	Desenvolvimento de dashboard de monitorização da Estratégia para o Turismo 2030	N.º de plataformas desenvolvidas
DGC_A/1.3	2. Enquadramento da Estratégia Setorial de Turismo nas políticas públicas	8	Participação na elaboração de outros instrumentos de política pública (p.e. RIS3) ou na concretização desses instrumentos	Nº de participações
<b>B B OPERACIONALIZAR A ESTRATÉGIA ET 2027</b>				
<b>B.I VALORIZAR O TERRITÓRIO E AS COMUNIDADES</b>				
<b>B.I.1 1. PLANO DE SUSTENTABILIDADE PARA O TURISMO</b>				
DVO_B.I/1.1	1. Implementação do Plano de Sustentabilidade	10	Desenvolvimento e dinamização das ações e projetos que permitam estruturar uma oferta cada vez mais sustentável (eixo I do Plano)	Nº de projetos realizados
DVO_B.I/1.2	2. Monitorização do Plano de Sustentabilidade	8	Ações de monitorização das metas do Plano e dinamização do Grupo de Acompanhamento para a Sustentabilidade	Nº de ações concretizadas
<b>B.I.2 2 PROGRAMAS DE REABILITAÇÃO, PATRIMÓNIO E TURISMO</b>				
DVO_B.I/2.1	1. Desenvolvimento do Programa REVIVE	10	Acompanhamento do Programa REVIVE com vista ao lançamento de concursos e à adjudicação de contratos para desenvolvimento de projetos turísticos para os vários imóveis selecionados	Nº de concursos lançados e contratos adjudicados
DVO_B.I/2.2	2. Desenvolvimento do Programa Dinamizar Fortalezas	15	Concretização do Programa Dinamizar Fortalezas através do desenvolvimento e alargamento da sua primeira fase - Fortalezas de Fronteira	Nº de imóveis integrados e/ou estudados em colaboração com os municípios
<b>B.I.3 3 GESTÃO TERRITORIAL PARA O TURISMO</b>				
DVO_B.I/3.1	1. Implementação da Estratégia 2027 no território	70%	Conteúdos produzidos com foco na sustentabilidade nas propostas de IGT analisados, com vista à Integração da ET 2027 nas políticas públicas de ordenamento do território	% de conteúdos produzidos
DVO_B.I/3.2	2. Promover a estruturação da oferta turística no território através da análise de loteamentos de empreendimentos turísticos	18	Emissão de parecer sobre loteamentos de empreendimentos turísticos	Prazo médio (em dias úteis) na emissão de pareceres

2021		INDICADORES			
	OBJETIVOS OPERACIONAIS	META	Designação	Fórmula de Cálculo	
DVO_ B. I /3.3	3. Desenvolvimento da informação de suporte e boas práticas sobre ordenamento turístico	3	Atualização e incremento da informação de apoio disponível no Portal Business	N.º de pageviews atualizadas ou criadas	
B.I.4	<b>4 ATIVIDADE TURÍSTICA REGIONAL _ ERT_ENTIDADES REGIONAIS DE TURISMO</b>				
DVO_ B. I /4.1	1. Acompanhamento de Documentos de Gestão das ERT	10	Análise e parecer sobre os Planos de Atividades e Orçamentos das ERT para 2021 e sobre Relatórios de Atividades e Contas de Gerência das ERT do ano 2020 (nº 4, artigo 6º da Lei nº 33/2013)	N.º de documentos analisados	
B.I.5	<b>5 ESTRUTURAÇÃO DE PRODUTOS TURÍSTICOS</b>				
DVO_ B. I /5.1	1. Consolidação do Projeto Portuguese Trails	5 novas rotas ações	2. Consolidação do projeto com a introdução de novos conteúdos no site e capacitação de empresas e entidades gestoras das rotas	Nº de novos conteúdos no site e/ou ações junto de empresas e entidades	
DVO_ B. I /5.2	2. Consolidação do Projeto Caminhos da Fé	5 novos caminho ações	2. Consolidação do projeto com conteúdos no website, capacitação das empresas e parceiros	Nº de novo conteúdos no site e/ou ações junto de empresas e parceiros	
DVO_ IB /5.3	3. Consolidação da Rede Nacional de Turismo Industrial	2	Implementação da certificação do Caminho de Santiago em Portugal	Nº de itinerários certificados	
DVO_ IB /5.4	4. Dinamização de outros Produtos Turísticos	3	Consolidação da rede de oferta de turismo industrial e capacitação dos agentes	Nº de ações realizadas	
DVO_ IB /5.5	5. Programa All For All	2	Dinamização de projetos de desenvolvimento de produtos: turismo de natureza (geoparques), turismo náutico, Rede de Faróis	N.º de ações realizadas	
		20	Dinamização e capacitação do setor para a adaptação da oferta acessível	Nº de ações realizadas	
			Produção e disseminação de conteúdos de boas práticas de turismo acessível	Nº de conteúdos desenvolvidos	
B.II	<b>IMPULSIONAR A ECONOMIA</b>				
B.II.1	<b>1 GESTÃO DE INSTRUMENTOS DE APOIO FINANCEIRO</b>				
DAI_ B.II /1.2	1. Valorizar, PIT e LAQO	90	Análise de candidaturas apresentadas ao Portugal 2020 Sistemas de Incentivo às empresas; P. Valorizar, PIT e LAQO	Analisar e seleccionar as candidaturas aos instrumentos de apoio financeiro geridos pelo Turismo de Portugal, I.P., incluindo no âmbito do Portugal 2020, e subsequente seleção dos projetos de investimento a apoiar em linha com as prioridades definidas para o setor	
DAI_ B.II /1.3		75		% de cumprimento do prazo legalmente previsto	
DAI_ B.II /1.4	2. Gerir a carteira de crédito do Turismo de Portugal	20	Proceder ao acompanhamento material, financeiro e contratual da execução dos projetos objeto de apoio (empresas e entidades públicas)	% satisfação das empresas com o desempenho do Instituto	
DAI_ B.II /1.5	3. Lançamento da ferramenta de gestão e sua integração	3	Acompanhar a gestão do crédito designadamente através de planos de redução do incumprimento registado na recuperação de fundos QREN relativamente aos valores de 2019	% de fundos recuperados	
			Desenvolvimento de ferramenta de gestão que proceda à interação com as várias bases de dados do Turismo de Portugal para a análise da situação económica-financeira das empresas, nomeadamente com a inclusão de indicadores relevantes para avaliação do tecido económico do setor e de projetos candidatos às várias linhas geridas pelo Instituto	Nº de indicadores da ET 27 incluídos na ferramenta de gestão	

	2021	INDICADORES		
	OBJETIVOS OPERACIONAIS	META	Designação	Fórmula de Cálculo
DAI_B.II/1.6	4. Dinamização do Programa Valorizar	2	Lançamento de avisos de concurso no âmbito do Programa Valorizar	N.º de avisos abertos
DAI_B.II/1.7	5. Dinamização da Linha de Apoio à Qualificação da Oferta 2019/2020	75	Reforço da Linha de Apoio à Qualificação da Oferta 2019/2020 com vista ao incremento do investimento através da celebração de protocolos bancários	% de sucesso que é igual ao N.º de projetos contratados/ nº de projetos e valor do investimento elegível
DAI_B.II/1.8	6. Acompanhamento das participadas - Portugal Ventures, Turismo Fundos e SPGM	20	Acompanhamento das participadas - Portugal Ventures, Turismo Fundos e SPGM	M€ colocados no mercado
B.II.2	<b>2. GESTÃO DE CANDIDATURAS A APOIO FINANCEIRO EM ÁREAS TEMÁTICAS</b>			
DAV_B.II/2.1	1. Análise de candidaturas à Realização de Eventos	30	Analisar e selecionar as candidaturas aos instrumentos de apoio financeiro geridos pelo Turismo de Portugal, I.P., para a realização de eventos (RegFin, FACT e Valorizar)	Nº de Projetos
DAV_B.II/2.2	2. Análise de candidaturas à Realização de Filmagens	20	Analisar e seleccionar as candidaturas aos instrumentos de apoio financeiro geridos pelo Turismo de Portugal, I.P., para a realização de filmagens	Prazo de análise ( em dias úteis) das candidaturas e submissão de parecer a CD
B.II.3	<b>3. VALORIZAÇÃO DA OFERTA</b>			
DVO_B.II/3.1	1. Desenvolvimento e acompanhamento do Selo Clean & Safe e da Plataforma própria.	20.000 aderentes 1.000 auditorias	Assegurar o crescimento do número de aderentes ao Selo Clean & Safe e o cumprimento dos requisitos obrigatórios através da realização de auditorias aleatórias, bem como manter atualizados os conteúdos da plataforma própria.	Nº de aderentes Nº de auditorias
DVO_B.II/3.2	2. Apoio à estruturação da oferta turística (alojamento e atividades)	100	Assegurar o apoio técnico aos promotores e às entidades públicas, garantindo o cumprimento da legislação do setor do turismo na perspetiva da valorização da oferta e da simplificação dos procedimentos, em articulação com as entidades regionais de turismo	Nº de reuniões com promotores e ERTs
DVO_B.II/3.3	3. Plano de auditorias aos empreendimentos turísticos	500	Desenvolver os procedimentos que promovam a maior eficácia na elaboração de auditorias e deslocações ao local com vista à monitorização e classificação de empreendimentos turísticos	N.º de auditorias e idas ao local
DVO_B.II/3.4	4. Valorização da oferta turística nos territórios do interior	10	Desenvolvimento de ações, em articulação com as Entidades Regionais de Turismo, Municípios, Associações ou empresas, para estruturação, valorização e comercialização da oferta no interior	N.º de ações
DVO_B.II/3.5	5. Desenvolvimento do Programa Autocaravanismo Responsável	5	Acompanhamento do Programa Autocaravanismo Responsável para a criação de uma rede nacional de ASA e sua divulgação, promoção de práticas sustentáveis e combate a práticas ilegais por autocaravanistas	Nº de ações desenvolvidas

2021		INDICADORES		
	OBJETIVOS OPERACIONAIS	META	Designação	Fórmula de Cálculo
B.II.4	<b>4. CAPTAÇÃO DE INVESTIMENTO</b>			
DAI_B.II/4.1	1. Dinamização da Plataforma Oportunidades de Investimento - invest in tourism	25	Manutenção, desenvolvimento de novos conteúdos e captação de novos ativos, para a Plataforma Oportunidades de Investimento - invest in tourism, bem como incremento da utilização da Plataforma e alargamento dos parceiros	N.º de oportunidades introduzidas on line
DAI_B.II/4.2	2. Promoção de investimento hoteleiro	50	Participação em feiras e eventos especializados na promoção do investimento hoteleiro	N.º Reuniões com investidores
DAI_B.II/4.3	3. Dinamização do Programa "Investir no Turismo em Portugal"	4/100	Roadshow internacional sobre "Investir no Turismo em Portugal", incluindo temática REVIVE	N.º de workshops realizados/ N.º total de participantes
		250	Assegurar a realização de um evento de dimensão internacional, em articulação com parceiros estratégicos na área do financiamento, tendo por objetivo a captação de investimento estrangeiro na área do turismo e a internacionalização das empresas portuguesas	Nº de participantes envolvidos
		75	Realização de evento nacional relevante sobre "Investir no Turismo em Portugal", incluindo temática REVIVE, em parceria com AHP, AHRESP, APR, fundos de investimento e sociedades financeiras	i) N.º de reuniões havida no B2B
B.II.5	<b>5. FOMENTO À QUALIDADE E PROTEÇÃO AMBIENTAL</b>			
DVO_B.II/5.1	1. Coordenação da Comissão Técnica CT144_Serviços Turísticos para elaboração de Normas, ou outros documentos normativos, e acompanhamento de TC europeus e internacionais (CEN/TC 329 e ISO/TC 228 – Tourism and related services)	4	Organização da reunião plenária nacional da CT-144 para aprovação do Relatório de Atividades/Plano de Atividades e envio ao Instituto Português da Qualidade e participação na reunião plenária internacional da ISO TC 228, bem como nas restantes reuniões internacionais sobre os temas das várias subcomissões	Nº de reuniões realizadas/participadas
B.II.6	<b>6. FOMENTO À INOVAÇÃO E EMPREENDEDORISMO</b>			
DGC_B.II/6.1	1. Digital Acceleration Lab	4	Ações de sensibilização para as novas soluções de transformação digital com foco nas pessoas e capacitação para o trabalho colaborativo	N.º de projetos implementados
DGC_B.II/6.2	2. Desenvolvimento do FIT - Fostering Innovation in Tourism	18	Desenvolvimento de programas de inovação em turismo ao abrigo da parceria com as Incubadoras e Aceleradoras no território nacional	N.º de programas
B.III	<b>B.III POTENCIAR O CONHECIMENTO</b>			
B.III.1	<b>1. GESTÃO ESCOLAS TURISMO DE PORTUGAL</b>			
DFR_B.III/1.1	1. Qualificação de Jovens e Profissionais para o setor	3000	Desenvolvimento de ações no âmbito da Formação Inicial (Níveis 4 e 5)	N.º Alunos nível IV e V na F. Inicial
		5000	Desenvolvimento de ações no âmbito da Formação Contínua	Nº Formandos na F. Contínua
DFR_B.III/1.2	2. Programa de posicionamento das EHT na oferta formativa nacional	10	Promover as Escolas e divulgar a sua oferta através da presença nas Feiras de Educação, Formação e Orientação Educativa (Qualifica; Futurália, outras) e outros Eventos relacionados com a Educação. Consolidação da Marca EHT	Nº de feiras ou eventos (presencial + online)

	2021		INDICADORES	
	OBJETIVOS OPERACIONAIS	META	Designação	Fórmula de Cálculo
DFR_B.III/1.3	3. Realização de Campanha Digital de Promoção da Formação ( nacional e internacional)	5	Captar novos alunos, através de comunicação internacional, nacional e regional	Nº de ações realizadas (presencial + online)
DFR_B.III/1.4	4. Projetos de Gestão Técnico-Pedagógica	5	Gestão de plataformas de inovação e gestão da formação; Concursos de profissões; Plataformas de alumni; realização de eventos de divulgação das escolas;	Nº de ações realizadas (presencial + online)
DFR_B.III/1.5	5. Gestão de Infra-estruturas e Equipamentos da rede escolar	12	Manutenção/adequação das infraestruturas e reparação/aquisição de equipamentos e utensilagem. Criação de Laboratórios Experimentais; aquisição de hardware e software e gestão de contratos centralizados.	Nº de intervenções/aquisições concretizadas
DFR_B.III/1.6	6. Dinamização de Projetos e Atividade da Escola de Hotelaria e Turismo de Viana do Castelo	2	As Escolas na Descoberta dos Caminhos de Santiago - Criar produtos gastronómicos inovadores e sustentáveis em parceria com Centro de Formação Carlos Orosa - Pontevedra	Nº de ementas criadas
		2	Lançamento de Projeto-piloto- THE CREATIVE FOOD LAB by EHTVC- laboratório de inovação e criatividade gráfica aplicada a cozinha e pastelaria em Parceria com o ensino superior	Nº de produtos desenvolvidos
DFR_B.III/1.7	7. Dinamização de Projetos e Atividade da Escola de Hotelaria e Turismo do Douro-Lamego	2	Projeto "Descobrir a Identidade Gastronómica do Douro"	N.º de ações
		50	O Projeto 'THE EDIBLE AGROFORESTRY	N.º de participantes
DFR_B.III/1.8	8. Dinamização de Projetos e Atividade da Escola de Hotelaria e Turismo do Porto	2	Formação para a inclusão, integração de pessoas com necessidades especiais	N.º de ações de formação e/ ou n.º de participantes
		1	Realização de um Summer School	Nº de ações
DFR_B.III/1.9	9. Dinamização de Projetos e Atividade da Escola de Hotelaria e Turismo de Coimbra	500	A million food stories, Região Europeia de Gastronomia, Coimbra 2021	Nº de participantes
		80	Jornadas de Enoturismo - 4 ações de lançamento da 10ª Edição das Jornadas de Enoturismo.	Nº de participantes
DFR_B.III/1.10	10. Dinamização de Projetos e Atividade da Escola de Hotelaria e Turismo do Oeste	2	Escola Embaixadora do Parlamento Europeu	N.º de ações
		2	POP – Produtos de Origem Portuguesa	N.º de ações
DFR_B.III/1.11	11. Dinamização de Projetos e Atividade da Escola de Hotelaria e Turismo do Estoril	2	TIA Tourism International Academy	% do projeto realizado
		20	Programa SELEÇÃO Gastronomia e Vinhos AHRESP	Nº de auditorias realizadas
DFR_B.III/1.12	12. Dinamização de Projetos e Atividade da Escola de Hotelaria e Turismo de Lisboa	50	Projeto "É um restaurante" em parceria estratégica com a Universidade Nova de Lisboa	Nº de participantes

	2021	INDICADORES		
	OBJETIVOS OPERACIONAIS	META	Designação	Fórmula de Cálculo
DFR_B.III/1.13	13. Dinamização de Projetos e Atividade da Escola de Hotelaria e Turismo de Setúbal	2	International & Summer School Programmes: Programas dirigidos a estrangeiros, para as áreas de Hotelaria e Turismo, nas vertentes de gastronomia, vinhos, cultura e turismo de natureza.	N.º de programas
		2	Hotel School Academy, Programas dirigidos a dois segmentos: 1) ações de captação de jovens 2) segmento empresarial	N.º de programas
DFR_B.III/1.14	14. Dinamização de Projetos e Atividade da Escola de Hotelaria e Turismo de Portalegre	1	Além da Tradição - Nova publicação, volume II	N.º de publicações
		2	Formação de profissionais do setor hoteleiro da Estremadura Espanhola (Badajoz)	Nº de ações de formação
DFR_B.III/1.15	15. Dinamização de Projetos e Atividade da Escola de Hotelaria e Turismo do Algarve	3	Realização dos seguintes projetos/atividades: Evento Congresso de Gastronomia do Algarve"; Evento "Dia do Turista"; EHTA Cocktail Challenge	N.º de projetos e atividades desenvolvidos
DFR_B.III/1.16	16. Dinamização de Projetos e Atividade da Escola de Hotelaria e Turismo de Portimão	2	Capacitação dos profissionais de restauração para a gestão do cliente com necessidades especiais (projeto para a inclusão)	N.º de ações
		100	Comemoração do 50.º aniversário da EHT Portimão	N.º de participantes
DFR_B.III/1.17	17. Dinamização de Projetos e Atividade da Escola de Hotelaria e Turismo de Vila Real de Stº António	2	Inovação Tecnológica na Arte de Maridar (criação de plataforma digital) - desenvolvimento de um modelo de maridagens de vinhos e iguarias do Algarve.	Sessões de prova
		100	Projeto integrador de interdisciplinaridade "Dia da Dieta Mediterrânica"	N.º de participantes
B.III.2	<b>2 INOVAÇÃO E DESENVOLVIMENTO CURRICULAR NAS ESCOLAS DO TURISMO DE PORTUGAL</b>			
DFR_B.III/2.1	1. Cursos de Especialização Tecnológica (Nível 5)	3	Alargamento de cursos de formação ministrados em Inglês	Nº de novos cursos criados
DFR_B.III/2.2	2. Criação de Cursos de Formação Técnica Especializada	60	Desenvolvimento de cursos especializados de média duração nas áreas da Saúde e Bem-Estar; Serviço de Restaurante; Turismo de Luxo; Escanções; Turismo Acessível; Enoturismo; Cozinha e Pastelaria 100% Vegetal; Geoturismo	Nº de alunos inscritos ( ano 1)
DFR_B.III/2.3	3. Desenvolvimento de <i>Power Skills</i> nos alunos e profissionais	6	Desenvolver projetos no âmbito do Talent Spot e Torna-te; Trabalho por projeto e desig-tinking e capacitação digital	Nº de Escolas abrangidas pelo programa
DFR_B.III/2.4	4. Tourism E-Learning e micro-training	2	Criar e desenvolver a formação em modo e-learning e criar plataforma de aprendizagem subliminar através de mensagens	Nº de cursos criados
DFR_B.III/2.5	5. Programa de distinção de mérito e excelência	5	Incentivo à meritocracia através da atribuição de Prémios/Bolsas aos alunos da rede escolar (excelência, académico, cooperação e empreendedorismo)	Nº de bolsas atribuídas

2021		INDICADORES		
	OBJETIVOS OPERACIONAIS	META	Designação	Fórmula de Cálculo
DFR_B.III/2.8	6. Programa "Nós sabemos de Turismo"	2	Retoma da linha editorial de manuais técnicos para a rede escolar, criação de uma revista científica e aquisição de espólio literário. Planificar e criar recursos didáticos	Nº de publicações criadas
DFR_B.III/2.9	7. Promoção da Empregabilidade e captação de Talento	5	Realização de nova edição do Tourism Creative Factory; Fóruns Estágios e Carreiras; TTL Tomorrow Tourism Leaders; Feira de Empregabilidade no Turismo e Jornadas de Empreendedorismo	Nº iniciativas anuais
B.III.3	<b>3. CAPTAÇÃO E FORMAÇÃO DE PROFISSIONAIS PARA O TURISMO</b>			
DFR_B.III/3.1	1. Programa de Formação Contínua para Profissionais do Turismo	1000	Desenvolver cursos de formação executiva, formação à medida e workshops para profissionais e outros agentes	N.º de participantes
DFR_B.III/3.2	2. Programas de captação de jovens para o Turismo	500	Programas "12 Horas de Turismo"; "24 Horas de Turismo"; Olimpíadas do Turismo; Concurso "Tourism Best Idea" e "Academia do Turismo"	N.º de participantes
DFR_B.III/3.3	3. Formação para a Inclusão	5	Desenvolvimento de novas edições dos projetos Faz Check-in no Turismo, para desempregados; REFUTUR para refugiados e migrantes; Turismo Acessível; Empregabilidade no Feminino	Nº de projetos realizados
B.III.4	<b>4. CAPACITAÇÃO DE FORMADORES</b>			
DFR_B.III/4.1	1. Programa Nacional de Formação de Formadores para o Turismo	5 100	Realização de cursos de formação técnica e pedagógica: Academia de Formadores; Formação entre-pares; Formação digital (E-formador e plataformas); educação inclusiva; formação para tutores (parceria RIPTUR +	N.º de iniciativas realizadas e Nº de participantes
DFR_B.III/4.2	2. Programa Hospitality Induction para Formadores	24	Realizar visitas técnicas a novos conceitos de hotelaria e restauração	N.º de formadores participantes
DFR_B.III/4.3	3. Programa de Mobilidade de Colaboradores (DFR e EHT's)	15	Promover o intercâmbio de experiências e melhoria de competências, bem como a Collaborative Creation Experience, em parceria com os departamento de RH e a Reboundance	N.º de técnicos e dirigentes da rede escolar e da DFR envolvidos
B.III.5	<b>5. QUALIDADE E CERTIFICAÇÃO DA FORMAÇÃO</b>			
DFR_B.III/5.1	1. Desenvolver Sistemas de Garantia da Qualidade da Formação e da Atividade Turística	3 3 3	Alargar a Certificação TedQual da OMT a novos cursos; desenvolver e implementar o sistema EQAVET na rede escolar; promover e assegurar a qualidade da formação por outras entidades; desenvolver projetos de certificação da atividade turística, em parceria com as Associações do setor	N.º de novos cursos com certificação TedQual Nº de escolas com selo de qualidade EQAVET Nº de projetos de certificação da atividade turística
DFR_B.III/5.2	2. Desenvolver Programas para a elevação da escolaridade dos Adultos	300	Monitorizar a atividade do Centro Qualifica na escola de Coimbra	N.º de pessoas inscritas
DFR_B.III/5.3	3. Certificar Profissões Regulamentadas e Reconhecimento de Cursos	25	Gerir o processo de Certificação da Profissão de Pagador de Banca de Casinos, através do reconhecimento de cursos e emissão de certificados profissionais. Atribuir Selos de qualidade da formação em turismo	Nº de certificados profissionais

2021		INDICADORES		
	OBJETIVOS OPERACIONAIS	META	Designação	Fórmula de Cálculo
B.III.6	<b>6. INTERNACIONALIZAÇÃO DA FORMAÇÃO</b>			
DFR_B.III/6.1	1. Organização do Fórum Internacional da Educação, Formação e Emprego no Turismo	100	Integrado no âmbito da Presidência de Portugal à União Europeia	Nº de participantes
DFR_B.III/6.2	2. Dinamização da Academia Internacional da OMT	300	Relação de Masterclass + Realização de Hospitality Talks + Realização do curso de formação de Formadores	Nº de participantes
DFR_B.III/6.3	3. Estágios Internacionais e intercâmbios	50	Promover estágios internacionais através do Erasmus + Programa Estágios internacionais Turismo de Portugal e realizar intercâmbios de alunos e formadores	N.º de alunos em estágio
DFR_B.III/6.4	4. Divulgação da Formação a nível internacional	5	Atividades realizadas com as Associações Europeias EURHODIP e AEHT; Presença em feiras internacionais; Atividades internacionais online tais como, workshopd com EDT's, etc	Nº de atividades realizadas presencialmente
		250		Nº de participantes nas actividades realizadas online
DFR_B.III/6.5	5. Study Tourism in Portugal	200	Realizar programas de Verão para alunos estrangeiros	N.º de programas
		2	Estruturar programas de formação "Taylor made" "Welcome e-book"	N.º de programas
B.III.7	<b>7. BUSINESS INTELLIGENCE E ANÁLISE DE MERCADOS</b>			
DGC_B.III/7.1	1. Operações estatísticas	5	Realização de Inquérito Boas Práticas Ambientais; Inquérito à Animação Turística; Sondagem aos Estabelecimentos Hoteleiros, Ald. E Apartamentos; Inquérito aos Campos de Golfe; Inquérito aos Preços;	Nº de inquéritos
DGC_B.III/7.3	2. Aquisição de dados de performance do setor	5	Desenvolver parcerias com vista à recolha e aquisição de informação sobre a atividade turística	N.º de fontes de dados
DGC_B.III/7.5	3. Informação sobre Mercados estratégicos para o Turismo em Portugal	100	Produção de fichas e Dossiers de Mercado	Nº de documentos produzidos
DGC_B.III/7.8	4. Avaliação da Sustentabilidade	25	Avaliar a sustentabilidade no setor do Turismo e no Turismo de Portugal através de Indicadores Sustentabilidade	Nº de indicadores
		1	Dinamização do Travel BI Sustentabilidade	Reformulação da página
		1	Relatório de Sustentabilidade	Elaboração do relatório
B.III.8	<b>8. PARCERIAS PARA O CONHECIMENTO</b>			
DGC_B.III/8.1	1. Apoio a congressos e eventos associativos	5	Apoio as iniciativas ( congressos, eventos associativos ) com vista à capacitação em contínuo dos empresários e gestores para liderar o turismo do futuro.	N.º de iniciativas apoiadas

2021		INDICADORES		
	OBJETIVOS OPERACIONAIS	META	Designação	Fórmula de Cálculo
DGC_B.III/8.2	2. Apoio a outros projetos na área do conhecimento	3	Apoio a projetos que visam a operacionalização da estratégia setorial de turismo com o objetivo de difundir o conhecimento unto do tecido empresarial	N.º de projetos apoiados
DGC_B.III/8.3	3. Criação de uma rede de observatórios regionais de Turismo Sustentável	4	Criação de observatórios regionais de sustentabilidade integrados na rede de observatórios da OMT – UNWTO Network of Observatories (INSTO) em todas as regiões de Portugal.	Nº de observatórios em funcionamento
DGC_B.III/8.5	4. Monitorização da Competitividade do Turismo (ranking WEF)	1	Elaboração de documentos de suporte e informativos para os organismo	Nº de documentos elaborados
B.III.9	<b>9. SISTEMAS INTERNOS DE GESTÃO DO CONHECIMENTO e FUNCIONAMENTO</b>			
DGC_B.III/9.1	1. TravelBI	1	Desenvolvimento da nova plataforma de gestão do conhecimento do Turismo de Portugal (TravelBI 4.0)	N.º de projetos implementados
		1	Desenvolvimento de DataPortal para co-criação de conhecimento	Nº de Plataformas concebidas
		1	Estudo de posicionamento do Turismo de Portugal como Hub de Data Analytics	Elaboração do estudo
		+10%	Gestão do TravelBI e das redes sociais associadas ao mesmo	% de aumento de visualizações
DGC_B.III/9.2	2. Sistema de Business Intelligence e Produção de Informação Estatística	40	Produção de diversos relatórios e artigos sobre a atividade turística	N.º de relatórios e artigos produzidos
		35	Manutenção e desenvolvimento de relatórios analíticos em plataforma de Business Intelligence (POWERBI)	N.º de dashboards em funcionamento
		1	Manutenção do QlikSense e criação de novas visualizações	Nº de novas fontes de informação
		1	Migração da atual base de dados em SQL on-premises para um moderno Data Warehouse na cloud	Nº de processos migrados
		1	Reestruturação dos processos de BI em função da nova arquitetura na Cloud	Nº de processos reestruturados
DGC_B.III/9.3	3. Portal SIG TURISMO	1	Reformulação do Sistema de Informação Geográfica do Turismo de Portugal na Web com a criação de novas aplicações satélite consoante os temas a disponibilizar e criação de novas formas de disponibilização de informação estatística.	N.º de novas aplicações
DFR_B.III/9.4	4. Criação de Comissão Nacional e Comissões Regionais	15	Implementar a CN prevista no DL 110/2019 de 14 de Agosto	N.º de reuniões
DFR_B.III/9.5	5. Realização de Estudos de diagnóstico e de impacto da formação	3	Participação no SANQ - Sistema de Antecipação de Necessidades de Qualificação; Estudo do Perfil do Candidato; Participação no SANQ - Sistema de Antecipação de Necessidades de Qualificação para a Formação Inicial; Identificação de necessidades de formação dos profissionais; Realização de Estudos de impacto profissional e de percurso para jovens e profissionais	Nº de Estudos realizados
DFR_B.III/9.6	6. Competências digitais em Turismo	2	Desenvolvimento de um estudo sobre as competências digitais dos profissionais de turismo em colaboração com a OCDE	Nº de eventos desenvolvidos

2021		INDICADORES		
	OBJETIVOS OPERACIONAIS	META	Designação	Fórmula de Cálculo
B.III.10	<b>10. GESTÃO DO CLIENTE</b>			
DGC_B.III/10.1	1. Projeto CRM Customer Relationship Management -	1	Implementação de sistema Customer Relationship Management	N.º sistemas implementados
DGC_B.III/10.2	2. Sistema Avaliação Qualidade Serviços Cliente	500	Implementação de inquéritos online no âmbito da avaliação de satisfação do cliente	Nº de respostas
DGC_B.III/10.3	3. Plataformas de Serviços ao Cliente	2	Desenvolvimento de novas plataformas de serviços ao clientes	N.º plataformas
B.III.11	<b>11. CAPACITAÇÃO EMPRESARIAL E PUBLICA</b>			
DAI_B.III/11.1	1. Promoção da análise e autoavaliação sobre a situação económica-financeira pelas empresas ligadas ao Turismo	100	Desenvolver ferramenta de auto-diagnóstico da situação económica-financeira das empresas do Turismo	N.º de empresas com autodiagnóstico realizado
DFR_B.III/11.2	2. Programa "BEST – Business Education for Smart Tourism"	70	Dinamização de um programa de capacitação empresarial "BEST – Business Education for Smart Tourism", em áreas como inovação, digital, modelo de negócio, financiamentos, mercados, entre outros	N.º de ações de formação realizadas
DAI_B.III/11.3	3. Disseminação de conhecimento junto do tecido empresarial	5	Realização de um "Roadshow " para divulgação dos apoios financeiros disponíveis para as empresas, em parceria com as ERT	N.º de ações realizadas
DFR_B.III/11.4	4. Programa de Apoio às micro e pequenas empresas   UPGRADE	10000	Desenvolver o Programa UpGrade em dois percursos: Digital e e Sustentabilidade, tendo em vista apoiar as empresas para a retoma da atividade.	Nº de participantes
DFR_B.III/11.5	5. Programa Capacitar as Empresas	3000	Desenvolver programas de capacitação das empresas, tais como BEST, Plano NFF; desenvolver programas de capacitação das empresas em produtos emergentes: "Herança Judaica"; Cozinha e Cultura Halal; Desenvolver programas de capacitação dos agentes públicos e associativos do setor, Programa ALA+T;	N.º de profissionais formados
B.IV	<b>GERAR REDES E CONECTIVIDADE</b>			
B.IV.1	<b>1. TRADE MARKETING</b>			
DAV_B.IV/1.1	1. Gestão do Programa VIP.pt	35	Desenvolvimento de campanhas de marketing conjuntas com Companhias Aéreas e Operadores Turísticos para aumentar a conectividade com Portugal e distribuição turística para o nosso destino, estimulando a procura nos mercados emissores	N.º de campanhas
DAV_B.IV/1.2	2. Ações trade marketing nos mercados - Ação conjunta com CIA's e TO's	15	Reforçar a relação com as empresas internacionais e potenciar negócios com as empresas portuguesas	Nº de ações

2021		INDICADORES		
	OBJETIVOS OPERACIONAIS	META	Designação	Fórmula de Cálculo
B.IV.2	<b>2. PROMOÇÃO DO «TURISMO PARA TODOS»</b>			
DAV B.IV/2.1	1. Iniciativas "Turismo para Todos"	10	Produção e disseminação de conteúdos relacionados com "Turismo para Todos" que inclua diferentes mercados e segmentos, com vista a construir uma percepção de país associado a turismo inclusivo, nas várias vertentes	N.º de conteúdos produzidos/disseminados
B.IV.3	<b>3. CLUSTER TURISMO</b>			
DGC_B.IV/3.1	1. Promoção da interação com entidades associativas no âmbito da inovação em turismo	3	Desenvolvimento de parcerias com Associações para a inovação pelo NEST - Centro de Inovação e Turismo no contexto do Cluster do Turismo, para a potenciação e dinamização da Interclusterização	Nº de parcerias estabelecidas
DGC_B.IV/3.2	2. Potenciação da Interclusterização considerando a participação do NEST no Cluster	1	Celebração de protocolo com a Portugal Clusters - Associação de Cluster - com vista a participação em ações transversais de interclusterização	Nº de protocolos aprovados
B.IV.4	<b>4. COOPERAÇÃO TRANSFRONTEIRIÇA E TRANSNACIONAL</b>			
Dint._B.IV/4.1	1. PECTUR _ Cooperação em Turismo	4	Cooperação com os Países da CPLP em matérias de Turismo, nomeadamente capacitação em Marketing Digital e Internacionalização do REVIVE	Nº de ações de capacitação
B.IV.5	<b>5. DINAMIZAÇÃO DE REDES COLABORATIVAS</b>			
DAV B.IV/5.1	1. Plano de marketing territorial nos projetos das Redes Colaborativas e nos territórios do interior.	3	Elaborar um plano de marketing territorial nos projetos das Redes Colaborativas e dos territórios do interior, tendo em vista o aumento da notoriedade da oferta das redes colaborativas e desses territórios, e o aumento da sua atratividade para a distribuição e para a comercialização da mesma. Articulação com os agentes nos territórios e com as empresas.	N.º de ações realizadas
B.V	<b>PROJETAR PORTUGAL</b>			
B.V.1	<b>1. COMUNICAÇÃO E PLANOS DE MARKETING</b>			
DAV B.V/1.1	1. Criação e produção de conteúdos. Inclui os conteúdos destinados às campanhas de publicidade, produção de filmes, material promocional, ativações de marca em eventos, distribuição de material promocional, entre outros	500	Criar e produzir conteúdos, incluindo os conteúdos destinados às campanhas de publicidade, produção de filmes, material promocional, ativações de marca em eventos, distribuição de material promocional, entre outros	N.º de conteúdos de suporte às campanhas de publicidade e de ações de comunicação e ativação de marca produzidos
DAV B.V/1.2	2. Ações de relações públicas com a imprensa internacional	50000	Realizar ações de relações públicas com a imprensa internacional, incluindo um plano de atividades nos mercados externos, a organização de press trips a Portugal e a monitorização de notícias sobre o país nos órgãos de comunicação social internacional.	N.º de artigos e peças jornalísticas publicados na media internacional
DAV B.V/1.3	3. Apoio a eventos com relevância para a promoção do destino Portugal	50	Apoiar eventos com relevância para a promoção do destino Portugal, designadamente, os eventos de diferentes campeonatos da WSL, Portugal Master de Golf, entre outros.	N.º de artigos e peças jornalísticas publicados na media internacional
DAV B.V/1.4	4. Projetos de comunicação e marketing a realizar nos mercados externos	3	Operacionalizar projetos de comunicação e marketing nos mercados externos visando reforçar a notoriedade e a reputação do destino turístico, e proporcionar cross selling entre diferentes setores económicos	N.º de projetos em mercados externos
DAV B.V/1.5	5. Dinamização dos Programas de Ação para o Enoturismo e Turismo Literário	7	Implementação dos planos de marketing	N.º de ações implementadas

2021		INDICADORES			
	OBJETIVOS OPERACIONAIS	META	Designação	Fórmula de Cálculo	
B.V.2	<b>2. MARKETING DIGITAL</b>				
DAV B.V./2.1	1 Desenvolvimento de ações promocionais destinadas ao turismo interno	3 milhões	Estimular os portugueses ao consumo da oferta turística nacional.	N.º de pessoas impactadas pelas campanhas	
DAV B.V./2.2	2 Campanha internacional de publicidade	30 milhões 14	Vários KPI's de atração e de conversão do destino Portugal, designadamente impacto das campanhas e das propriedades das plataformas digitais	Média mensal de pessoas impactadas N.º de países impactados	
DAV B.V./2.3	3 Gestão do Portal e redes sociais visitportugal	5 milhões	Gestão do portal e redes sociais visitportugal e acompanhamento do ecossistema digital dirigido ao consumidor .	Média mensal de pessoas	
DAV B.V./2.4	4 Otimização do ecossistema do visitportugal através da implementação de serviços de gestão tecnológica , designadamente CDN, SEO, Dashboard de campanhas, servidores, software e outras funcionalidades	2%	Melhoria da otimização do ecossistema visitportugal: i) Assegurar a acessibilidade e a disponibilidade das plataformas aos consumidores; ii) Eficiência e eficácia dos sistemas e das campanhas; iii) Melhorar planeamento estratégico e reporting das campanhas	% de otimização do tempo de disponibilização de conteúdos por mercado (download time)	
DAV B.V./2.4	5 Implementação do projeto de criação do novo visitportugal	Conclusão da Fase 2 e início da fase de manutenção	Atualização e melhoria da experiência digital do consumidor e das componentes do portal visitportugal, incluindo a agregação das diferentes plataformas do ecossistema digital dirigido ao consumidor.	Grau de execução	
B.V.3	<b>3. PROMOÇÃO REGIONAL E NEGÓCIOS</b>				
DAV B.V./3.1	1 Gestão e acompanhamento dos Planos de Promoção Regional realizados pelas 7 ARPT's no âmbito do protocolo de contratualização da promoção externa	7 Planos	Gestão e acompanhamento dos Planos de Promoção Regional realizados pelas 7 ARPT's, visando: i) Reforço da notoriedade e reputação dos 7 destinos regionais; ii) Aumentar a geração de negócio para as empresas de cada uma das regiões	Nº de Planos geridos	
DAV B.V./3.2	2 Organização de feiras / workshops para internacionalização de Portugal enquanto destino turístico	650 13 600	Assegurar a presença em feiras internacionais, incluindo feiras generalistas e temáticas, designadamente de M&I e de turismo de luxo, bem como a	N.º de empresas envolvidas Nº de feiras e workshops Nº de empresas envolvidas	
DAV B.V./3.3	3 Organização de Fam trips.	40 150	Organização de visitas de familiarização sobre o destino Portugal dirigidas a operadores turísticos	N.º de fam trips N.º de empresas envolvidas	
B.V.4	<b>4. PROGRAMA M&amp;I</b>				
DAV B.V./4.1	1. Gestão dos Programas de Apoio à Captação de Congressos e Eventos Corporativos e Associativos (Programa M&I Portugal e Programa M&I Interior +)	5%	Aumentar o número de congressos e eventos corporativos no país e em particular nas regiões com menos volume	% de incremento de dormidas geradas	
DAV B.V./4.2	2. Ações de capacitação e familiarização com o destino	10	Participação em eventos B2B e organização de Fam trips.	N.º de fam trips e de eventos B2B	
DAV B.V./4.3	3. Plataforma MeetingsinPortugal	25%	Melhorar a plataforma MeetingsinPortugal com novos conteúdos e funcionalidades	% de incremento do N.º de conteúdos	

2021		INDICADORES		
	OBJETIVOS OPERACIONAIS	META	Designação	Fórmula de Cálculo
B.V.5	<b>5. AFIRMAÇÃO DE PORTUGAL NAS ORGANIZAÇÕES, FORA E RANKINGS INTERNACIONAIS</b>			
DGC_B.V/5.1	1. Liderança de grupos de trabalho de organizações internacionais do Turismo	2	Acompanhamento da atividade do(s): - Comité de Turismo e Working Party Tourism Statistics da OCDE ; - Market Intelligence Group da European Travel Commission; - grupos de trabalho técnicos da OMT (Comité Sustentabilidade, Estatísticas, Rede INSTO, Smart Destinations e Inovação); - WTTC - World Economic Fórum	N.º de comissões/ grupos de trabalho em que Portugal lidera
DInt_B.V/5.2	2. Acompanhamento da atividade das organizações internacionais de turismo	1500%	Acompanhamento da atividade da OMT, dos TAC (DG Growth) European Tourism Forum, WTTC, Conselho da Europa, Diálogo 5+5, Aliança para o Pacífico, Grupo Turismo IBEROAMERICANA	Nº de reuniões realizadas
B.VI	<b>OUTRAS ATIVIDADES NA OPERACIONALIZAÇÃO DA ESTRATÉGIA ET 2027</b>			
B.VI.1	<b>1. JOGO DE BASE TERRITORIAL</b>			
SRIJ_B.VI/1.1	1. Implementação plena do sistema de controlo da receita dos jogos de base territorial (AS400)	1	Implementar um novo Sistema de Gestão de Casinos de base Oracle	Nº de sistemas de controlo implementados
SRIJ_B.VI/1.2	2. Preparação e lançamento de um concurso publico internacional para aquisição de um novo Sistema de Controlo de Máquinas de Jogo	1	Lançamento de um CPI	Nº de CPI lançados
SRIJ_B.VI/1.3	3. Ajustamento de alguns procedimentos assegurados pela Equipa de Combate ao Jogo Ilícito, nomeadamente ao nível da destruição de material apreendido	N/A	Revisão de processos e procedimentos na área do Jogo Ilícito	N.º de equipamentos destruídos
SRIJ_B.VI/1.4	4. Ajustamento no funcionamento das Equipas de Inspeção (jogo de base territorial)	N/A	Revisão de processos e procedimentos na área de inspeção (jogo de base territorial)	Nº de relatórios de diagnóstico elaborados
SRIJ_B.VI/1.5	5 Auditoria nacional relativa à aplicação da Lei n.º 83/2017, de 18 de agosto (Casinos e Sala de Máquinas)	6	Efetuar ajustamentos e melhorias na aplicação da Lei n.º 83/2017, de 18 de agosto.	Elaborar relatório Global com análise e propostas
B.VI.2	<b>2. JOGO ONLINE</b>			
SRIJ_B.VI_2.1	1. Manutenção da certificação ISO 27001 do SRIJ	1	Auditorias realizadas	Nº de auditorias
SRIJ_B.VI_2.2	2. Desenvolvimento de um processo de validação de integridade da informação do jogo online baseado na informação contida nos sistemas técnicos das entidades exploradoras	1	Processo externo de validação de integridade da informação do jogo online	Nº de ações de inspeção externas
SRIJ_B.VI_2.3	3. Integração do projeto de inteligência artificial, que está a ser desenvolvido em colaboração com a NOVA IMS, na infraestrutura de TI do SRIJ	1	Introdução de IA na infraestrutura de TI do SRIJ	Nº de de tecnologias integradas

2021		INDICADORES		
	OBJETIVOS OPERACIONAIS	META	Designação	Fórmula de Cálculo
SRIJ_B.VI_2.4	Otimizar a infraestrutura base de informação de gestão do SRIJ  4.	N/A	Otimizações realizadas	Nº de otimizações realizadas
B.VI_3	<b>3. TRANSVERSAL AO SRIJ</b>			
SRIJ_B.VI_3.1	1. Regulamentação do Jogo	NA	Elaboração de propostas de medidas legislativas e regulamentares e orientações técnicas com vista à harmonização dos procedimentos internos	Nº de propostas elaboradas
SRIJ_B.VI_3.2	2. Preparação e lançamento de uma campanha, em diferentes canais, sobre jogo responsável	1	Jogo Responsável	N.º de campanhas lançadas
SRIJ_B.VI_3.3	3. Implementação do processo de automatização da emissão de notas de liquidação de imposto especial de jogo online (IEJO) e jogo de base territorial (IEJ)	1	Processo de liquidação de imposto automatizado e mais célere	Nº de processos desenvolvidos
SRIJ_B.VI_3.4	4. Implementação de ferramenta para gestão de pedidos de contacto e reclamações	1	Processo de gestão de contactos e reclamações mais célere	Nº de processos desenvolvidos
SRIJ_B.VI_3.5	5. Renovação do site institucional do SRIJ	1	Site do SRIJ	Nº de sites renovados
SRIJ_B.VI_3.6	6. Recrutamento de novos inspetores	4	Recrutamento	N.º de Inspetores recrutados
C	<b>ACTIVIDADE DE SUPORTE</b>			
C.I	<b>PESSOAS</b>			
C.I.1	<b>1. VALORIZAÇÃO E FORMAÇÃO PROFISSIONAL</b>			
DRH_C.I/1.1	1. Promoção da valorização e formação profissional dos trabalhadores	33%	Promover a valorização profissional dos trabalhadores, no âmbito das diretrizes do Plano de Formação e através da continuação da implementação da Academia Turismo de Portugal com a partilha de conhecimento interno	% dos colaboradores em ações de formação
C.I.2	<b>2. PROJETO TRANSFORMAÇÃO DIGITAL</b>			
DRH_C.I/2.1	1. Transformação Digital do Turismo de Portugal - e-learning	5	Implementação de ativos em plataforma de e-learning para clientes internos	N.º de ativos na plataforma
DRH_C.I/2.2	2. Transformação Digital do Turismo de Portugal - Programa de capacitação para a inovação digital	10	Estruturar um programa de capacitação dos recursos humanos para a inovação digital, no âmbito da Transformação Digital, incluindo a capacitação internacional com o acesso à realização de experiências profissionais internacionais em entidades com relevância para o setor do Turismo	N.º de colaboradores a abranger/ano

2021		INDICADORES			
	OBJETIVOS OPERACIONAIS	META	Designação	Fórmula de Cálculo	
C.I.3	<b>3. DESENVOLVIMENTO DO BEM-ESTAR LABORAL</b>				
DRH_C.I/3.1	1. Promoção de um programa estruturado de saúde e bem estar em contexto laboral	1 5	Promover a motivação do trabalhador através de uma cultura de bem estar no local de trabalho, com ações a decorrer ao longo do ano, à semelhança do que ocorre desde 2016	N.º de Programas de Saúde e Bem-Estar N.º de palestras, workshops ou sessões	
C.II	<b>TECNOLOGIAS E SISTEMAS DE INFORMAÇÃO</b>				
C.II.1	<b>1. APOIO TECNOLÓGICO AO UTILIZADOR E ADMINISTRAÇÃO DE SISTEMAS</b>				
DFT_C.II/1.1	1. Apoio tecnológico ao utilizador (service-desk) e administração de sistemas e equipamentos em regime de Outsourcing	Nível de satisfação do utilizador de 4 ou superior	Nível de satisfação do utilizador	% relativa à disponibilidade da rede: < 95% = Não cumpre >= 95% e <= 98% = Cumpre > 98 % = Supera	
DFT_C.II/1.2	2. Disponibilização da Rede fixa (voz e dados) de telecomunicações	99%	Disponibilidade da rede em %	% relativa à disponibilidade da rede: < 95% = Não cumpre >= 95% e <= 98% = Cumpre > 98 % = Supera	
DFT_C.II/1.3	3. Disponibilização do Sistema de Impressão, Cópia, Digitalização e Fax	10%	Redução do numero de cópias, permitindo aumentar a eficiencia energética e redução das emissões do CO2.	% redução de cópias: <10% -> Não cumpre >10% -> Supera	
DFT_C.II/1.4	4. Aquisição de equipamentos de rede, hardware Servidor e de Utilizador, para substituição e melhoria do parque tecnológico.	70%	Aquisições dos equipamentos pretendidas	% de equipamentos substituídos	
DFT_C.II/1.5	5. Serviços e contratos de manutenção de sistemas proprietários de base tecnológica em produção no Turismo de Portugal.	100%	N.º de contratos para os sistemas instalados	% de sistemas com contratos	
DFT_C.II/1.6	6. Aquisição de Software proprietário e licenciamento das plataformas operacionais.	100%	N.º de licenciamentos para as plataformas em produção	% de plataformas licenciadas	
C.II.2	<b>2. MEDIDAS DE SUSTENTABILIDADE AMBIENTAL</b>				
DFT_C.III/1.1	1. Substituição de equipamentos e implementação de sistemas com vista à redução dos consumos energéticos na sede e rede escolar	3	Medidas implementadas no âmbito da instalação dos painéis solares e iluminação na sede e rede escolar, designadamente: i) iluminação led; ii) instalação de painéis solares fotovoltaicos e para aquecimento de água.	Nº medidas implementadas	
C.II.3	<b>3. OBRAS DE CONSERVAÇÃO E BENEFICIAÇÃO DOS EDIFÍCIOS</b>				
DFT_C.II/3.1	1. Conservação e beneficiação das instalações do Turismo de Portugal	2	Empreitadas de obras públicas nas Escolas de Hotelaria e sede realizadas nas instalações	N.º de empreitadas realizadas	

2021		INDICADORES		
	OBJETIVOS OPERACIONAIS	META	Designação	Fórmula de Cálculo
<b>C.IV CONTABILIDADE E TESOURARIA</b>				
<b>C.IV.1 1 TEOURARIA</b>				
DFT_C.IV/1.1	1. Emissão de meios de pagamento, e aplicação de eventuais excedentes de tesouraria.	12	Elaboração de relatórios mensais para acompanhamento do Prazo Médio de Pagamentos e verificação do cumprimento da Lei n.º 8/2012, de 21 de fevereiro.	Número de relatórios produzidos.
DFT_C.IV/1.2	2. Classificação e registo da receita arrecadada	100	Registos concluídos até ao dia 8 do mês seguinte	Cumprimento do prazo definido
<b>C.IV.2 2 ARQUIVO</b>				
DFT_C.IV/2.1	1. Gestão de arquivo	100	Processamento dos pedidos internos de recuperação de documentação em papel instalada no Arquivo da Póvoa de Santa Iria (registo, pesquisa, recolha e logística das entregas e devoluções); pedidos de remessa de documentação em papel na Sede para integração no Arquivo da Póvoa de Santa Iria (registo e logística da transferência, organização, etiquetagem e acondicionamento, identificação e inventariação)	Cumprimento dos prazos definidos na Gestão Geral de Arquivo Documental
DFT_C.IV/2.2	2. Tratamento de documentação	100	Lançamento do projeto de avaliação documental para seleção da documentação acumulada a eliminar no Arquivo da Póvoa de Santa Iria e tratamento arquivístico da documentação de conservação permanente	Finalização do tratamento da informação
DFT_C.IV/2.3	3. Implementação do novo plano de classificação no Turismo de Portugal, I.P.	12	Projeto colaborativo de implementação do novo Plano de Classificação na nova versão do Q2.	Relatório dos departamentos onde se implementou e entrou em prática o novo plano de classificação.
DFT_C.IV/2.4	4. Transformação Digital	100	Acompanhamento da iniciativa 10 do Projeto de Transformação Digital para otimização do sistema de gestão documental Q2 e utilização do seu arquivo digital, promovendo a redução da circulação do papel no TdP, desmaterialização e reengenharia de processos de trabalho	Nº de documentos digitalizados
<b>C.V CONTABILIDADE E GESTÃO ORÇAMENTAL</b>				
<b>C.V.1 1. SNC-AP_SISTEMA DE NORMALIZAÇÃO CONTABILÍSTICA PARA AS ADMINISTRAÇÕES PÚBLICAS</b>				
DFT_C.V/1.1	1. Desenvolvimento do novo ERP Financeiro - configuração e adaptação do novo software	1	Preparação e conversão de dados; Criação de ambiente de Testes (Funcionalidade, Confiabilidade, Usabilidade, Eficiência, Manutenção, Portabilidade).	N.º de módulos concluídos
DFT_C.V/1.2	2. Implementação do novo ERP Financeiro e respetiva integração do sistema no ambiente organizacional	1	Entrega da solução; Entrega da documentação final; Formação de utilizadores	N.º de módulos concluídos
DFT_C.V/1.3	3. Transição do POCP para o SNC-AP	1	Revisão de processos e procedimentos existentes na contabilidade pública, assentes no sistema integrado de contabilidade orçamental, patrimonial e analítica, em método digráfico	Nº de relatórios de diagnóstico elaborados; N.º de demonstrações financeiras elaboradas
<b>C.V.2 2. CONTABILIDADE</b>				
DFT_C.V/2.1	1. Inventário físico de bens móveis do T.P.	100%	Inventariação e codificação dos bens móveis do Turismo de Portugal, I.P.	N.º de registos

2021		INDICADORES		
	OBJETIVOS OPERACIONAIS	META	Designação	Fórmula de Cálculo
C.V.3	<b>3. GESTÃO CORRENTE DA CARTEIRA DE CRÉDITO</b>			
DFT_C.V/3.1	1. Acompanhamento técnico do módulo de Gestão de Crédito (mGC)	2	Revisão do módulo mGC	N.º de melhorias implementadas
DFT_C.V/3.2	2. Assegurar a monitorização financeira do crédito concedido, por Sistema de Incentivos/Linhas de Apoio e Fontes de Financiamento	2	Elaboração de relatórios de acompanhamento	N.º de relatórios produzidos
C.VI	<b>AUDITORIA E CONTROLO DE GESTÃO</b>			
C.VI.1	<b>1. AUDITORIA E CONTROLO DE GESTÃO</b>			
DACG_C.VI/1.1	1. Assegurar o controlo de gestão através da realização de auditorias	2	Realização de Auditorias	N.º de auditorias realizadas
DACG_C.VI/1.2	2. Optimizar o funcionamento dos serviços auditados	25%	Grau de implementação das recomendações resultantes de auditorias internas	(n.º de recomendações implementadas, por serviço / n.º de recomendações a implementar, por serviço)*100
C.VII	<b>COMUNICAÇÃO</b>			
C.VII.1	<b>1. IT vs COMUNICAÇÃO INSTITUCIONAL</b>			
Dcom_C.VII/1.1	1. Portal Institucional e Business - manutenção evolutiva e/ou corretiva	75%	Desenvolvimento e implementação de melhorias funcionais	% de implementação concretizada
Dcom_C.VII/1.2	2. Plataforma de Intranet Colaborativa - manutenção evolutiva e/ou corretiva	90%	Desenvolvimento e implementação de melhorias funcionais	% de implementação concretizada
C.VII.2	<b>2. COMUNICAÇÃO INSTITUCIONAL</b>			
Dcom_C.VII/2.1	1. Desenvolvimento e implementação de novos formatos de comunicação multimédia	12	Garantir a produção e curadoria de conteúdos em suportes diferenciados e devidamente alinhados com a estratégia de comunicação definida (inclui conceção - criatividade e design)	N.º de conteúdos para e em novos suportes
Dcom_C.VII/2.2	2. Desenvolvimento de iniciativas de comunicação interna	6	Iniciativas/ações com foco na comunicação interna	N.º de Iniciativas

2021		INDICADORES		
	OBJETIVOS OPERACIONAIS	META	Designação	Fórmula de Cálculo
C.VII.3	<b>3. ACÇÕES DE RELAÇÕES PÚBLICAS INSTITUCIONAIS</b>			
Dcom_C.VII/3:1	1 Iniciativas próprias, de apoio ou em colaboração	12	Realização de ações de relações públicas (sejam de iniciativa própria ou em apoio/colaboração com terceiros)	N.º de ações concretizadas
C.VII.4	<b>4. IMPRENSA</b>			
Dcom_C.VII/4:1	1 Tradução e retroversão de conteúdos diversos nos diversos canais de comunicação geridos pelo DCOM	36	Garantir a tradução e retroversão de conteúdos diversos nos diversos canais de comunicação geridos pelo DCOM	N.º de conteúdos traduzidos