



**REATIVAR O TURISMO |
CONSTRUIR O FUTURO**

**PLANO DE ATIVIDADES
2022**

Novembro de 2021

Índice

NOTA INTRODUTÓRIA	3
I. APRESENTAÇÃO	4
Quem Somos	4
As nossas atribuições	5
A nossa estrutura orgânica	6
Quem são os nossos clientes?	7
II. ALINHAMENTO ESTRATÉGICO	8
Estratégia e Objetivos	8
Objetivos QUAR contextualização	12
III. ATIVIDADES A DESENVOLVER	16
Gestão do Conhecimento	16
Valorização da Oferta	17
Apoio ao Investimento	19
Apoio à Venda	20
Formação	23
Serviço de Regulação e Inspeção de Jogos	25
Internacionalização	27
Jurídica	27
Comunicação	27
Auditoria e Controlo de Gestão	29
Recursos Humanos	29
Financeira e Tecnologias	30
I. RECURSOS HUMANOS E FINANCEIROS	32
II. ANEXOS QUAR 2022	33
III. ANEXOS ATIVIDADES - DESENVOLVIMENTO	38

NOTA INTRODUTÓRIA

Afetado severamente pela pandemia COVID-19, com quebra expressiva da procura internacional por via das fortes restrições à mobilidade, o Turismo em Portugal iniciou em maio de 2021 uma trajetória de recuperação da atividade.

Nos primeiros 9 meses do ano, a procura turística cresceu 14,4% em termos do número de hóspedes nos estabelecimentos hoteleiros e no Alojamento Local com mais de 10 camas, 19,5% em termos de dormidas e os proveitos na hotelaria aumentaram cerca de 33,3% face ao mesmo período de 2020.

As receitas do turismo, que correspondem aos gastos dos não residentes em Portugal, cresceram 10,7% entre janeiro e setembro face ao período homólogo de 2020.

Pese embora estes resultados, o setor está ainda longe dos valores registados em 2019, pelo que a recuperação do setor é a principal prioridade para a atuação do Turismo de Portugal em 2022.

De facto, enquanto Autoridade Turística Nacional, o Instituto tem a responsabilidade de liderar o processo de recuperação do setor neste período, mobilizando os seus esforços para promover a competitividade e sustentabilidade do setor, implementando o Plano Reativar o Turismo | Construir o Futuro, plano aprovado pelo Governo enquanto instrumento de ação para a retoma da atividade.

Assim, o Plano de Atividades para 2022 incorporará 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.

Luís Araújo

Presidente do Conselho Diretivo

I. APRESENTAÇÃO

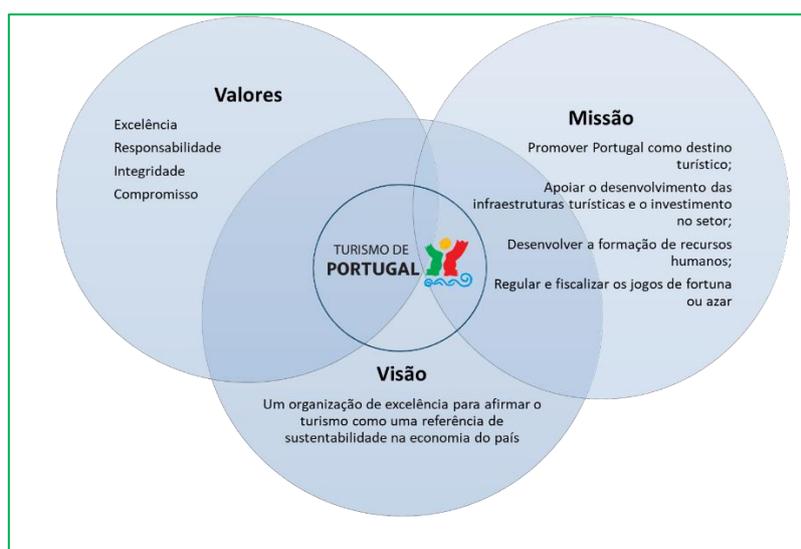
Quem Somos

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;

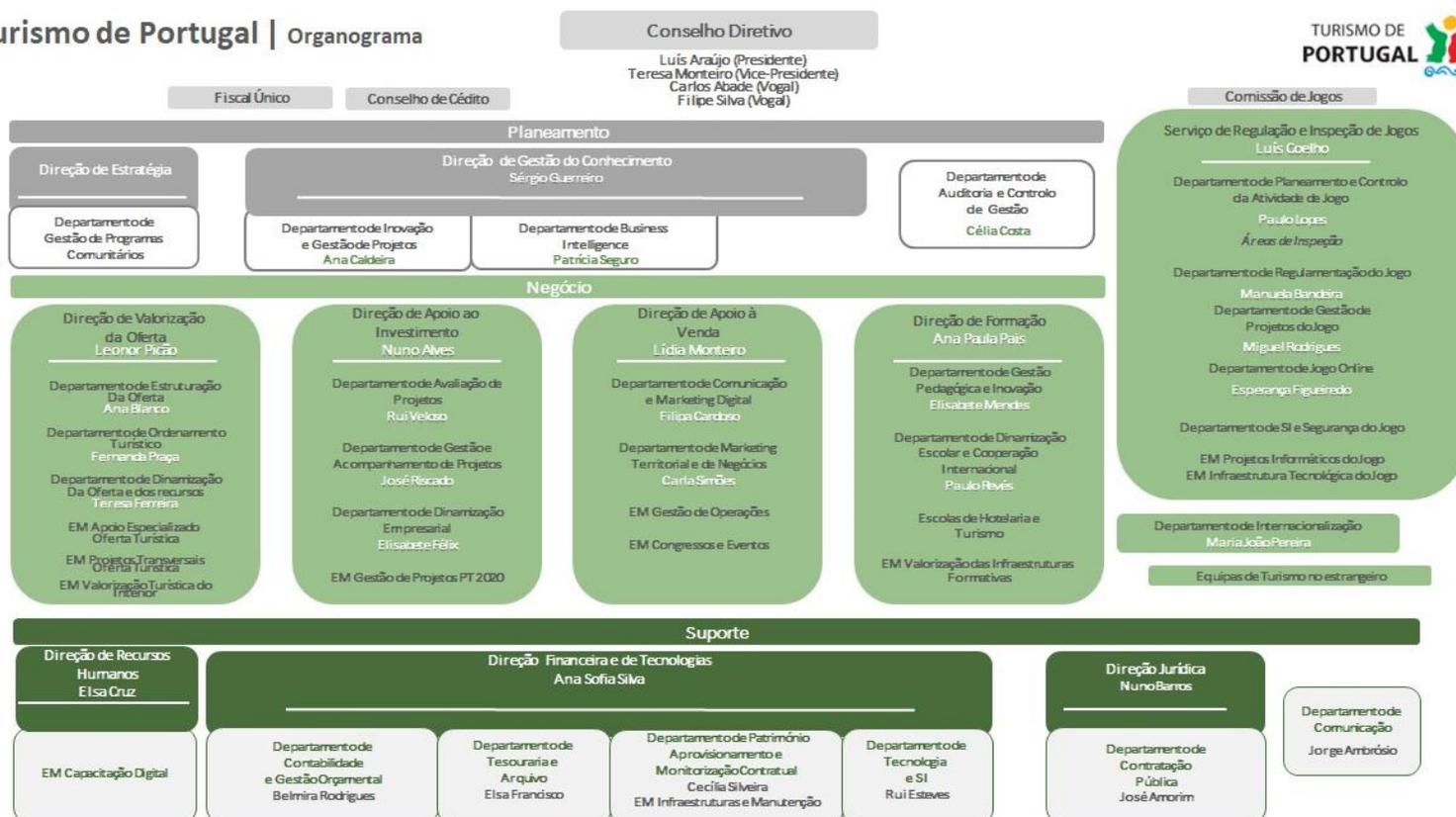
- Apoiar o Ministério da Economia em matéria de jogos de fortuna e azar;
- Fiscalizar a exploração dos jogos de fortuna e azar concessionados pelo Estado e o funcionamento dos casinos e bingos e colaborar com as autoridades e agentes policiais em matéria de prevenção e punição de práticas ilícitas relativas 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

Turismo de Portugal | Organograma



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 específico¹, 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 n.º 134/2017, de 27 de setembro;
- Plano Reativar o Turismo | Construir o Futuro, aprovado pela Resolução do Conselho de Ministros n.º 76/2021, de 16 de junho;
- 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 outubro², relativas a medidas de utilização sustentável de recursos.

Estratégia e Objetivos

O Plano de Ação “Reativar o Turismo | Construir o Futuro”, aprovado em Conselho de Ministros e apresentado pelo Ministro de Estado, da Economia e da Transição Digital, Pedro Siza Vieira, no dia 21 de maio de 2021, tem como objetivo incentivar a retoma do setor do turismo nacional. O plano pretende ser um guião orientador para o setor turístico, público e privado, cujas ações estão totalmente integradas com os objetivos do Plano de Recuperação e Resiliência e da

¹ 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).

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

Estratégia Portugal 2030, assegurando assim uma estratégia concertada para a retoma da economia nacional.

Enquanto principal setor exportador do país, o turismo tem um contributo de peso para a recuperação do país, para a sua modernização e para o reforço da sua competitividade a nível europeu. Pelas suas características e necessidade de interação com outras dimensões da economia (e.g. imobiliário, saúde, agricultura, vinho, indústria, transportes, comércio, serviços), o setor do turismo é particularmente dotado para alavancar o desenvolvimento global da economia portuguesa.

Depois do enorme impacto da pandemia na atividade turística nacional e global, é premente a implementação de um plano que possa colocar novamente o setor na senda do crescimento pré-COVID e, em simultâneo, preparar o futuro dotando-o de mecanismos para o tornar mais responsável, mais sustentável e mais resiliente.

Tendo as pessoas como centro da estratégia, são 4 eixos de atuação – apoiar empresas, fomentar segurança, gerar negócio e construir futuro – e é composto por ações específicas que, a curto, médio e longo prazo, permitirão transformar o setor e posicioná-lo num patamar superior de criação de valor, contribuindo de forma expressiva para o crescimento do PIB e para uma distribuição mais justa da riqueza. Este plano põe como meta ultrapassar os 27MM€ de receitas turísticas em 2027.

// Apoiar empresas

No imediato as empresas ao nível financeiro (através de instrumentos flexíveis e adaptados às exigências do momento) e ao nível da estratégia operacional, mantendo a cadeia de valor disponível e preparada para retomar a atividade.

// Fomentar segurança

Em duas faces da atividade turística: as empresas e os turistas. Há que conhecer as (novas) necessidades dos turistas e preparar as empresas para as mesmas, estimulando os comportamentos de segurança, seja na atividade, seja no comportamento de quem trabalha no setor.

// Gerar negócio

A curto ou médio/longo prazo, estimulando os mercados, repondo a conectividade, facilitando a compra, informando os consumidores.

// Construir o futuro

Através de projetos que permitam acelerar a construção do turismo do futuro que se pretende mais inteligente, mais responsável e mais sustentável. Aliás a sustentabilidade (social, ambiental ou económica) do setor é um valor transversal que perpassa todo o Plano de Ação.

O Turismo de Portugal será o principal responsável pela materialização deste Plano. Serão muitos os projetos desenvolvidos que permitirão assegurar a efetiva retoma da atividade turística e garantir que o setor do turismo continua a ser uma das principais atividades económicas de Portugal.

Neste contexto, o Plano de Atividades do Turismo de Portugal para 2022, sem descurar a sua atividade corrente, focar-se-á na concretização das medidas definidas neste plano, enquanto instrumento fundamental para garantir a retoma do setor e a mobilização de todo o setor para uma agenda de transformação do setor com vista a assegurar o desenvolvimento sustentável do turismo em Portugal.

Considerando os fortíssimos impactos causados pela pandemia, a concretização desta agenda é absolutamente determinante, devendo ser acompanhada pela aceleração dos objetivos de longo prazo identificados na Estratégia Turismo 2027 que não apenas permanecem válidos, como a urgência da sua implementação foi aprofundada com a crise pandémica.

Neste contexto, os objetivos estratégicos para 2022 serão os que se apresentam na tabela seguinte:

Tabela 1: Enquadramento dos objetivos estratégicos para avaliação de desempenho do Turismo de Portugal
QUAR 2022 – SIADAP1

Objetivo Estratégico	Enquadramento
1. Operacionalizar e monitorizar a Estratégia de Turismo 2027 (ET2027) e o Plano Reativar o Turismo Construir o Futuro	O Turismo de Portugal aprovou a ET 2027, uma estratégia a 10 anos, cuja operacionalização deve ser continuada, ao mesmo tempo que o Governo lançou o Plano Reativar o Turismo Construir o Futuro, enquanto plano de ação para promover a retoma do setor.
2. Dinamizar a inovação em Turismo para incrementar a sustentabilidade e notoriedade do destino turístico Portugal	A dinamização da inovação enquanto instrumento de transição digital e a sustentabilidade será um fator

decisivo para a retoma do setor do turismo, contribuindo para a notoriedade do destino Portugal.

<p>3-Estruturar o Turismo de Portugal como organismo modelar da Administração Pública, centrado no cliente e no progresso do setor</p>	<p>O posicionamento do Turismo de Portugal enquanto referência na Administração Pública portuguesa e enquanto líder da indústria do turismo em Portugal exige um reforço no desenvolvimento e alargamento dos serviços a prestar à comunidade, modernizando a relação com o cliente e garantindo a eficácia e eficiência da sua atuação.</p>
<p>4. Garantir a eficiência e eficácia da regulação e controlo da atividade de exploração e prática do Jogo</p>	<p>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</p>

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 2022

Grandes Opções do Plano 2021-2023 Agendas Estratégicas	Objetivos Estratégicos QUAR (OE)	Descrição
As pessoas primeiro, um melhor equilíbrio demográfico, maior inclusão, menos desigualdades	1	Operacionalizar e monitorizar a Estratégia de Turismo 2027 (ET2027) e o Plano Reativar o Turismo Construir o Futuro
Transição climática e sustentabilidade dos recursos	3	Estruturar o Turismo de Portugal como organismo modelar da Administração Pública, centrado no cliente e no progresso do setor
Um país competitivo externamente e coeso internamente		
Digitalização, inovação e qualificações como motores do desenvolvimento	2	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) e o Plano Reativar o Turismo | Construir o Futuro”* 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.

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) e o Plano Reativar o Turismo | Construir o Futuro, sendo que o planeamento do Turismo de Portugal em 2022 incidirá, especialmente, em medidas passíveis de mitigar os efeitos da Crise Pandémica COVID 19 e continuar a promover a retoma do setor.

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

Tabela 3: Matriz de relação – Objetivos Estratégico, Objetivos operacionais e Parâmetros do QUAR 2021

Objetivo Estratégico	Objetivo Operacional
Eficácia	
OE1 Operacionalizar e monitorizar a Estratégia de Turismo 2027 (ET2027) e o Plano Reativar o Turismo Construir o Futuro	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
	OP 3. Investimento - garantir recursos financeiros e dinamizar o investimento
	OP 4. Inovação - estimular a inovação e empreendedorismo
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 5. 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 6. 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 7. Procura - atingir os mercados que melhor respondem aos desafios de crescer em valor
Eficiência	
OE 4 Garantir a eficiência e eficácia da regulação e controlo da atividade de exploração e prática do Jogo	OP 8. 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. Simplificação — tornar mais ágil a administração pública e facilitar o interface com os/as clientes internos e externos
Qualidade	
OE 3 Estruturar o Turismo de Portugal como organismo modelar da Administração Pública, centrado no cliente e no progresso do setor	OOP10. Garantir a operacionalização do artigo 24º da Lei do OE 2020e se refere o n.º 2 do art.º 16 da LOE

Plano de atividades | Matriz de Relacionamento

O Plano de Atividades do Turismo de Portugal para 2022 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.

Tabela 4: 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, as atividades a desenvolver pelo Turismo de Portugal entroncam em 3 grandes áreas de atuação:

- Dinamizar e Monitorizar a Estratégia de Turismo 2027 e o Plano Reativar o Turismo | Construir o Futuro
- Operacionalizar a Estratégia de Turismo 2027 e o Plano Reativar o Turismo | Construir o Futuro
- Atividades de Suporte

Apresentam-se em seguida as atividades a desenvolver em cada uma das unidades orgânicas do Turismo de Portugal

Gestão do Conhecimento

A promoção do conhecimento constitui uma das prioridades da Estratégia Turismo 2027 e no contexto atual, a pandemia COVID-19 veio acelerar a necessidade de informação mais tempestiva, com maior granularidade e com um âmbito mais alargado, implicando novos produtos de informação, de insights e de informação preditiva.

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 a prioridade enquanto instrumento fundamental para a tomada de decisão em matéria de investimento nos mercados.

Prevê-se ainda a renovação da plataforma de gestão do conhecimento TravelBI, por via da introdução de uma nova plataforma, com melhoria das funcionalidades, criação de uma área de co-produção de conhecimento, a desenvolver em parceria com universidades e centros de investigação e complementada pelo desenvolvimento de uma nova plataforma de SIG para o turismo, que substituirá o atual SIGTUR.

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

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

Por outro lado, o ano de 2022 implicará ainda a renovação dos sistemas de informação de negócio (registo nacional de turismo, SIRJET) e o desenvolvimento de novas aplicações de serviço a clientes (MyTurismo e Rede de Apoio ao Empresário), aprofundando o processo de transformação digital do Turismo de Portugal.

De facto, prevê-se a renovação do Registo Nacional do Turismo (RNET, RNAAT, RNAVT e RNAL), do SIRJET e o desenvolvimento de novas aplicações para cliente – o MyTurismo, plataforma que centraliza o acesso centralizado dos clientes a todo o catálogo de serviços do Turismo de Portugal e para o ecossistema – Rede de Apoio ao Empresário, fortalecendo a relação com as entidades que apoiam a promoção de investimento no turismo (entidades regionais de turismo, associações empresariais, etc).

Na área da inovação, dar-se-á continuidade ao Programa FIT – Fostering Innovation in Tourism, acompanhando os 16 programas de inovação financiados no período 2021/2022, avaliando os seus resultados e desenhando e lançando o programa para o biénio 2022/2023.

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.

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

Em alinhamento com o Plano Reativar o Turismo | Construir o Futuro, destacam-se os seguintes projetos a serem desenvolvidos no ano de 2022:

- “Plano Turismo +Sustentável 20-23” - Coordenar a implementação e desenvolvimento deste plano lançado em outubro de 2020, que abrange projetos/iniciativas de todas as áreas da Direção e de outras UO do TdP.
- Projeto Selo Clean & Safe - Monitorização e adaptação desta iniciativa, que foi determinante na resposta do setor à pandemia em 2020-21, às principais preocupações de segurança do setor turístico no futuro.
- Programas de desenvolvimento da mobilidade sustentável:
 - Programa Incentivo à Mobilidade Elétrica
 - Programa de Incentivo à Mobilidade Responsável - Ferroviária e Marítima
 - Promover e estimular a adoção de Mobilidade Sustentável
- Programa Seamless Travel - Tornar a experiência de quem nos visita mais simples e fluída
- IVAucher (Acompanhamento)
- Programa de Monitorização Integrada de Consumo de Recursos - Avaliar e promover o crescimento das empresas nas metas de sustentabilidade ambiental
- Programa + Algarve - Reforçar o posicionamento do Algarve enquanto destino sustentável de qualidade.

Destacam-se, ainda, as seguintes atividades específicas de cada área da Direção.

Assim, no âmbito do Departamento de Dinamização da Oferta e dos Recursos, prevê-se a dinamização da monitorização do Plano Turismo + Sustentável 20-23 e, em particular a implementação das ações de valorização da oferta e dos recursos incluídas no Eixo I – “Estruturar uma oferta cada vez mais sustentável”. Prevê-se ainda a consolidação dos projetos Portuguese Trails e Caminhos da Fé, a dinamização das redes de oferta do Turismo Industrial, Turismo Militar, Geoparques, Estações Náuticas e Termas e continuar a implementação do Programa All for All (turismo acessível) e o acompanhamento do projeto de dinamização dos Faróis de Portugal, em articulação com a tutela da Marinha.

Em matéria de ordenamento turístico, prevê-se 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, com particular enfoque nas questões da sustentabilidade na instalação de usos turísticos e no alinhamento e articulação com as ações de estruturação da oferta em curso na DVO, como sejam a rede de ASA (áreas de serviço para autocaravanas) ou de percursos pedestres / cicláveis. O plano prevê ainda a emissão de

pareceres em sede do procedimento de avaliação de impacto ambiental e sobre a utilização turística de solos abrangidos pela RAN (Reserva Agrícola Nacional), a promoção da estruturação da oferta no território através da análise de loteamentos de empreendimentos turísticos e, por fim, a aposta na melhoria do ambiente de negócios e na redução de custos de contexto, designadamente assegurando as funções de gestor de processo de projetos de cariz turístico (PIN, Projetos de Investimento no Interior e outros projetos) no âmbito da CPAI (Comissão Permanente de Apoio ao Investidor).

Em matéria de estruturação da oferta, destacam-se as seguintes ações:

- Retomar a normal realização de auditorias de classificação e revisão de classificação de empreendimentos turísticos.
- Manter a apreciação dos pedidos de informação prévia e de controlo prévio de empreendimentos turísticos, sempre que solicitado.
- Prevê-se ainda assegurar a atualização do RNET, nos termos legais previstos, a interpretação do Regime Jurídico dos Empreendimentos Turísticos, Regime Jurídico do Alojamento Local, apoiando promotores e autarquias.
- Assegurar os registos das Agências de Viagens e Turismo e das Empresas de Animação Turística, bem como a análise e encaminhamento das reclamações recebidas.
- Desenvolver os procedimentos de interligação entre o SIRJET, FAROL e RNET.
- Serão asseguradas as vistorias, a pedido da ASAE e autarquias, a estabelecimentos de alojamento local.
- Manter o apoio interpretativo da legislação do Regime Jurídico do Alojamento Local, assim como o acompanhamento dos registos do Registo Nacional do Alojamento Local.

No domínio das equipas multidisciplinares integradas na DVO, há a salientar o seguinte:

Equipa Multidisciplinar Valorização Turística do Interior - EMVTI

- Promoção, desenvolvimento e acompanhamento das iniciativas | ações | projetos com foco no interior e na coesão territorial.
- Desenvolvimento do Programa Dinamizar Fortalezas (terminar os roteiros da Beira Tejo e Alto Minho e visitar e executar os roteiros do Alentejo);
- Desenvolvimento da Rota de Lameiros e Moinhos de Aveleda e Rio de Onor;
- Acompanhar o desenvolvimento do Posto de Turismo de Vilar (no âmbito do projeto Entradas de Portugal);
- Continuar a acompanhar e desenvolver o projeto para a obra do Observatório de Montesinho e respetivo plano de ação turístico.

Equipa Multidisciplinar de Projetos Transversais - EMPT

- Continuar a desenvolver o Programa REVIVE através da realização e coordenação dos trabalhos de preparação e lançamento de novos concursos, garantindo a continuidade da aposta na reabilitação de património público edificado.
- Promover a execução do programa Autocaravanismo Responsável, alargando-o a todo o país e promovendo o desenvolvimento da rede nacional de ASA e a prática sustentável desta atividade.
- Implementar e desenvolver o programa Turismo & Arquitetura em parceria com a Casa da Arquitetura, com vista à valorização e divulgação do património arquitetónico nacional e à estruturação de um produto turístico.

- Desenvolvimento e divulgação do programa Hotéis com História em colaboração com a CML.

Equipa Multidisciplinar de Apoio Especializado à Oferta Turística - EMAEOT

- Promover o diálogo com as Entidades Regionais de Turismo (ERT) e obter informação sobre matérias transversais designadamente as respeitantes ao Plano Turismo + Sustentável 20-23;
- Analisar e emitir parecer sobre os Relatórios de Atividades e Contas de Gerência das ERT do ano 2021 (nº 4, artigo 6º da Lei nº 33/2013), sobre os projetos a financiar ao abrigo dos contratos programa celebrados com as ERT para 2022 e sobre os Planos de Atividades e Orçamentos das ERT para 2023;
- Pronúncia sobre a relevância turística dos projetos e ações incluídas nos Planos de Obras dos Municípios, cujo procedimento de financiamento com recurso a verbas provenientes das receitas do Jogo dos Casinos é apreciado pelo Serviço de Regulação e Inspeção de Jogos.
- Promover e elaborar relatórios das reuniões de apoio à elaboração de projetos de arquitetura de Empreendimentos Turísticos.
- Esclarecer os parceiros, entidades públicas e privadas e participar em grupos de trabalho sobre matérias inscritas no âmbito das competências da Direção.

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 pretende desenvolver em 2022 um conjunto de ações incluídas no Plano Reativar Turismo e que se encontram igualmente enquadradas na Estratégia Turismo 2027.

As atividades propostas centram-se na concretização do Portugal 2020, através da análise e acompanhamento de candidaturas, na criação de instrumentos financiadores da atividade privada e pública dos agentes do setor orientados para os objetivos ESG – Environmental, Social and Governance, na qualificação empresarial e do território, mas igualmente na captação de investimento turístico estrangeiro para o território nacional.

São elas:

- Linhas de crédito com garantia mútua, em parceria com o setor bancário e o Banco Português de Fomento;
- Instrumento financeiro para a capitalização das empresas do setor;
- Fundo para a internacionalização das empresas turísticas nacionais;

- Programa de Captação de IDE e de Marcas Internacionais;
- Implementação do Programa Transformar o Turismo;
- Programa de Valorização e Qualificação do Algarve;
- Programa Empresas Turismo 360º - A empresa nas dimensões Económica, Ambiental e Social;
- Programa BEST – Business Education for a Smart Tourism

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.

Apoio à Venda

No âmbito das suas competências e atribuições, a DAV continuará, em 2022, 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 e nacional. De destacar as iniciativas previstas no Plano de Retoma (Reativar o Turismo. Construir o Futuro) que visam estimular a economia e a atividade turística, e que permitirão superar os objetivos e as metas de sustentabilidade económica, ambiental e social definidas na ET 2027, nomeadamente, um estímulo à adoção de comportamentos seguros e responsáveis por parte dos turistas e à geração de negócio. Relativamente a este último importa destacar os programas de capacitação de trade internacional e de internacionalização das empresas de Turismo portuguesas

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, será desenvolvido planos de marketing e projetos que visam a promoção de segmentos e de produtos turísticos alinhados com as necessidades da procura e com o contexto nacional e internacional, bem como, as iniciativas junto de operadores turísticos e companhias aéreas com vista à reposição da operação para o nosso país.

Serão também implementadas as iniciativas que visam o reforço da coesão territorial, do contributo para a redução da sazonalidade turística, das questões da sustentabilidade e da inclusão, para além do crescimento em valor da atividade turística.

A atividade a desenvolver em 2022 poderá ser sintetizada nos pontos seguintes:

- a) Comunicação Nacional e Internacional do Destino

Tendo em vista o objetivo de aumentar a notoriedade e consolidar a imagem do país como um destino inclusivo, sustentável, 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 às campanhas nacional e internacional de turismo, à cobertura de eventos em território nacional, desenvolvimento de projetos de branding, tratamento de vídeo e imagem, à produção de textos, ao desenvolvimento de aplicações digitais, à presença da marca visitportugal em feiras ou outros eventos.

Serão ainda produzidos filmes e outros materiais promocionais de divulgação do destino que se identifiquem como relevantes no âmbito da estratégia de comunicação definida.

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

Caso existam condições, serão ainda criadas e desenvolvidas ações de impacto mediático nos mercados externos, designadamente em França, Brasil e EUA, acompanhando o crescimento de negócio nesses mercados, bem como ações de ativação de marca nos mercados em que se justifique e onde ocorram oportunidades.

b) Marketing digital

Em matéria de marketing digital destaca-se a implementação do novo ecossistema VisitPortugal, que deverá contar com ferramentas e funcionalidades inovadoras de comunicação inteligente com o turista, que permitirão a disponibilização de uma melhor e mais atual experiência digital no novo website. Acresce a implementação de um sistema de CDN (content delivery network) que irá otimizar a carga do website e disponibilizá-lo com maior celeridade aos utilizadores. Gestão de outras plataformas de relacionamento com o turista incluindo redes sociais e portais, bem como a produção de conteúdos sobre o destino.

A implementação das campanhas digitais em Portugal e nos mercados externos, veiculadas nos meios digitais mais importantes em cerca de 13 mercados (Reino Unido, Alemanha, França, Espanha, Brasil, Estados Unidos da América, Irlanda, Países Baixos, entre outros) e que correspondem a mercados consolidados, de aposta ou de atuação seletiva.

Gestão e operacionalização de projetos SIAC com o objetivo da promoção de Portugal enquanto destino turístico, constituindo-se como o elemento agregador das várias ações dinamizadas nos mercados-alvo externos. A construção e acompanhamento destes projetos, que se enquadra na Estratégia Turismo 2027 (ET27), no eixo “Projetar Portugal”, tem como principais linhas de atuação o reforço da internacionalização de Portugal enquanto destino turístico para visitar, investir, viver e estudar e o posicionamento do turismo como fator de competitividade e de alavanca económica do País e das empresas.

c) Trade Marketing

Será desenvolvido um conjunto de medidas, ações e projetos que promovam a reposição das acessibilidades aéreas e das operações turísticas, a sustentabilidade das operações existentes, bem como o estímulo ao estabelecimento de novas rotas e operações que sejam relevantes para

a atividade turística nacional. 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, que ajudem à reposição e sustentabilidade da operação que foi seriamente afetada pela crise pandémica.

d) Marketing Territorial

A gestão e acompanhamento dos planos de promoção externa dos destinos regionais, será feita de forma articulada com as agências regionais de promoção externa e com as empresas e principais stakeholders 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.

Serão também desenvolvidas iniciativas que conduzam à promoção e comercialização da oferta enquadrada nas redes colaborativas existente no território.

g) Planos de marketing e apoio a eventos

Em 2022, a DAV prevê aprofundar os planos de marketing no âmbito do enoturismo, turismo literário, turismo desportivo, arquitetura, arte e de outras temáticas que se identifiquem com maturidade e potencial de projeção internacional.

No âmbito do apoio a eventos será realizada no âmbito do Portugal Events o apoio à realização de eventos que, pelo seu posicionamento, notoriedade e imagem internacional, contribuam para a qualificação da experiência turística e para a adequada estruturação de produtos turísticos ou para o desenvolvimento da economia, a nível nacional ou regional, e que demonstrem ser relevantes para o desenvolvimento sustentável do setor do 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 em feiras internacionais, que inclui feiras generalistas, de M&I e de turismo de luxo. Dependendo do contexto de pandemia dos mercados e da consequente determinação de realização de feiras, os mercados abrangidos pela presença em feiras deverão ser: Espanha, França, Alemanha, Holanda, Reino Unido, Rússia, China, Brasil, Israel e EUA.

Prevemos ainda realizar workshops presenciais, nos mercados externos ou em Portugal, ou ainda através de plataformas digitais, dependendo das circunstâncias e das oportunidades, que potenciem as relações comerciais entre as empresas portuguesas e as empresas desses mercados. Os workshops a realizar serão temáticos ou generalistas dependendo da maturidade da procura e do mercado. Os workshops que se realizem em Portugal, irá fazer deslocar as empresas desses mercados ao nosso país, permitindo o contacto com um maior número de empresas portuguesas e a realização de pré e pós tours às nossas regiões.

f) M&I (Meetings & Incentives)

A reposição do Turismo de Negócios e os desafios que esta indústria tem pela frente, vai exigir a definição e implementação de um plano de atuação que tenha real impacto nos negócios captados para Portugal. Em paralelo a gestão do Regulamento de Captação de Congressos e Eventos Corporativos, ficando integrado no programa Portugal Events, 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. Deverão ainda ser desenvolvidos novos conteúdos para o site meetingsinportugal e o aumento da interação entre a oferta e procura dos serviços deste segmento, bem como a participação em feiras ou eventos internacionais deste segmento.

Formação

A atividade da Direção de Formação estruturar-se-á em 7 grandes eixos, enquadrados nos objetivos estratégicos e operacionais definidos em programas nacionais de apoio à atividade turística, como o Plano Reativar para o Turismo; Plano Turismo + Sustentável; Plano Nacional de Combate ao Racismo e à Discriminação e a Estratégia Nacional para o Turismo 2020-2027.

Eixo 1: Gestão das Escolas do Turismo de Portugal

- Neste Eixo, pretendem-se identificar os principais projetos a desenvolver pela rede das 12 escolas do Turismo de Portugal, previstos nos Projetos Técnico-Pedagógicos, tendo em vista contribuir para a qualificação dos jovens e dos profissionais (estimando-se a formação de 23.300 pessoas); a capacitação das empresas, assim como o desenvolvimento de projetos de I&D que promovam a transferência de conhecimento para o setor contribuindo para a sustentabilidade do setor económico do turismo, a desenvolver em regime presencial e/ou a distância com recurso à Academia Digital.
- A par destes objetivos, pretende-se ainda, desenvolver projetos de capacitação da rede escolar, através da requalificação de espaços, equipamentos e de recursos, com foco na inovação técnica e pedagógica.
- Destaca-se ainda o importante papel que a Comissão Nacional de Educação e Formação para o Turismo e as respetivas 12 Comissões Regionais assumem, pela representatividade dos principais agentes do ecossistema da educação/emprego/turismo e pela produção de conhecimento e partilha de informação.

Eixo 2: Qualificação e Formação das Pessoas do Turismo

- Para o ano 2022, prevê-se a continuidade do desenvolvimento dos cursos de formação inicial profissional de nível 4, cursos de especialização tecnológica de nível 5 e cursos on-the-job, nas áreas do turismo, alojamento e restauração
- No que diz respeito à formação dos profissionais do turismo, o destaque vai para o desenvolvimento do Programa de Capacitação das Empresas e Formação dos Profissionais para o Turismo - *Formação mais próxima, assente em programas de Formação-ação, Formação on-the-Job e Estágios Profissionais*, com abrangência territorial, diversificação de públicos e áreas de formação, assente em modelos flexíveis de formação, com forte envolvimento das empresas e dirigido a empresários/gestores/empreendedores, quadros intermédios e operacionais.
- Durante o ano, pretende-se igualmente dar continuidade ao Programa de Capacitação de Gestores, Empresários e Empreendedores: Programa BEST e PNFF (Plano Nacional de Formação Financeira); programas de formação focados na higiene e segurança das

peessoas como Programa de Formação Clean&Safe; formação Executiva e de capacitação digital, nomeadamente o Programa In-House Training e, ainda, Programas de Formação Prática presencial nas diversas áreas da operação hoteleira (Cozinha, Pastelaria, Restaurante e Bar)

- Por seu turno, pretende-se ainda desenvolver a 2ª edição do Programa Upgrade Tomorrow, nas vertentes digital e sustentabilidade, tendo em vista contribuir para reforçar as competências digitais e de sustentabilidade, entre outras identificadas como necessárias e emergentes.
- No âmbito do Plano Nacional de Combate ao Racismo e à Discriminação 2021-2025, aprovado pela Resolução do Conselho de Ministros nº 110/2021, de 28 de julho que tem como objetivo a promoção da igualdade, o combate ao racismo e à discriminação racial, a Direção de Formação propõe-se desenvolver 3 projetos específicos que irão contribuir para a valorização e disseminação de boas práticas de inclusão em contextos de educação e emprego para o setor do turismo.

Eixo 3: Inovação e Desenvolvimento Curricular da Formação

- Tendo em vista a incorporação das metodologias e práticas de educação mais inovadoras, em 2022 pretende-se criar e desenvolver cursos, de Formação Técnica Especializada que satisfaçam e suscitem as necessidades das empresas do turismo, em novas áreas como: Informação Turística; Cozinha e Pastelaria Vegetal; Turismo Literário; M&I; Cruzeiros; Etiqueta e Protocolo; Aviação Privada e Turismo Industrial.
- Grande parte dos programas de formação a desenvolver serão apoiados por Programas de Mentoria, a disponibilizar às empresas, especialmente no domínio da gestão e da área financeira.
- Transversalmente a todos os projetos, a DFR compromete-se ainda, a desenvolver o Programa de Sustentabilidade e Responsabilidade Social e Ambiental, contribuindo para a educação social e ambiental dos alunos e comunidade escolar.
- No cumprimento do objetivo de dinamização de projetos que contribuam para os 3 pilares da sustentabilidade, pretendemos dar continuidade ao Programa SMARTMED – Empower Mediterranean for SMART Tourism, contribuindo para a criação de Plataforma comum de cooperação para o turismo na região Mediterrânica, reforçando a competitividade dos destinos MED através do desenvolvimento e implementação de um modelo de negócio de turismo inteligente, inclusivo e sustentável.
- O enfoque na inovação, é expressamente operacionalizado através da dinamização dos LAE - Laboratórios Abertos de Experimentação previstos no Decreto-Lei n.º 110/2019, de 14 de agosto. Estes serviços irão contribuir para o desenvolvimento de serviços de inovação e empreendedorismo empresarial e social, através dos quais podem ser disponibilizados, a pessoas individuais ou coletivas, infraestruturas, equipamentos e conhecimento para experimentação e desenvolvimento de novos produtos

Eixo 4: Captação de Talento

- Neste eixo, foram inscritos os diferentes projetos que contribuirão para a valorização profissional e captação de talento para o setor, assim como promoção da empregabilidade, destacando-se iniciativas como Academia do Turismo, Olimpíadas do Turismo, Tomorrow Tourism Leaders e Bolsa de Empregabilidade.
- A par destes projetos, torna-se necessário incrementar um conjunto de iniciativas que contribuam para a comunicação e divulgação da oferta formativa da rede de Escolas, nomeadamente, participação presencial e virtualmente em Feiras, dinamização de Summer Schools e Winter Schools, aquisição de merchandising, realização de campanhas de publicidade na imprensa escrita e rádios, entre outras, procurando criar notoriedade nacional e internacional e cativar novos alunos.

Eixo 5: Capacitação de Formadores

- Tendo em vista a capacitação dos formadores que colaboram com a rede de escolas, pretende-se desenvolver um Programa Nacional de Formação de Formadores que contribua para a atualização e especialização de conhecimentos nas áreas digital, soft skills e área técnica.
- Paralelamente, entende-se igualmente importante dinamizar um Programa de Estágios e realização de visitas profissionais a empresas, tendo em vista a atualização de conhecimentos e novos métodos e processos de trabalho, designado por Academic & Induction 4 Trainers

Eixo 6: Qualidade e Certificação da Formação

- Pretende-se desenvolver um Programa designado TurQual - Desenvolvimento da Qualidade na Educação e Formação em Turismo, tendo em vista assegurar a qualidade da formação ministrada por outros operadores, assim como receber certificar a formação ministrada por sistemas e organizações nacionais e internacionais como o EQAVET e a OMT.
- Por outro lado, na qualidade de entidade certificadora da Profissão de Pagador de Banca de Casinos, irá manter-se a responsabilidade no desenvolvimento dos cursos e emissão dos respetivos certificados profissionais.
- Ainda como contributo para a elevação dos níveis de escolaridade dos adultos, pretende-se dar continuidade ao trabalho desenvolvido pelo Centro Qualifica, instalado na Escola de Hotelaria e Turismo de Coimbra, através da inscrição de 300 pessoas/ano.
- Finalmente, pretende-se ainda dar continuidade ao desenvolvimento de estudos de satisfação e de impacto da formação e, ainda, a realização de um novo estudo sobre o mercado de emprego no setor do turismo.

Eixo 7: Internacionalização da Formação

- Neste eixo, pretende-se reforçar a participação em Instituições e Associações Internacionais ligadas à Formação, tendo em vista a promoção das competências internacionais do Turismo de Portugal e da sua rede escolar em matéria de formação em Turismo de Cooperação, Projetos e Parcerias Internacionais.
- O Programa de Estágios Internacionais para Alunos e Formadores [Programa ERASMUS e Programa INOVTUR] será um dos contributos para a aquisição de experiências internacionais e para a aquisição e conhecimentos de práticas e métodos inovadores.
- Pretende-se, ainda a criação do Programa INOVTUR com estágios internacionais financiados, abertos a alunos de turismo e alunos de outros setores, que pretendam ter uma experiência internacional em Turismo, como instrumento de captação de talento para o setor

Serviço de Regulação e Inspeção de Jogos

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

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

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

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

Para o ano de 2022 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

- Ajustamento nos procedimentos inspetivos nas salas de bingo através do estabelecimento e definição de um conjunto de procedimentos (grelha de procedimentos) a observar, no âmbito das deslocações às salas de bingo. (RCMM e API);
- Auditorias ao sistema de controlo de acessos (RCCM);
- Auditorias relativas à aplicação da Lei n.º 83/2017, de 18 de agosto (Casinos e Sala de Máquinas) (RCCM e API);
- Simplificação - tornar mais ágil a administração pública e facilitar o interface com os clientes internos e externos (RCCM, TD e API);
- Implementação de um portal de apoio direto à equipa de inspeção e concessionárias de jogo territorial que permita o registo e automatização de processos na resolução de Pedidos e Incidentes informáticos. (RCCM, TD e API);
- Desenho de um Catálogo de Serviços informáticos ajustado à atividade de inspeção do Jogo Territorial e incorporado no Sistema de Gestão de Segurança da Informação (TD e API);

Ao Nível do Jogo Online

- Realização de Auditoria ISO 27001 (RCCM e API);
- 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);
- Implementação de um projeto de evolução do modelo de reporte do jogo online (RCCM, TD e API);
- Realização de auditorias externas às entidades exploradoras (RCCM e API);

Transversal ao SRIJ

- Preparação e lançamento de uma campanha, em diferentes canais, sobre jogo responsável (RCCM);
- Aquisição de ferramenta para gestão de pedidos de contacto e reclamações (RCCM, TD e API);

- 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, enquanto estrutura transversal à organização, passa por promover a afirmação de Portugal nas Organizações Internacionais, através do acompanhamento da atividade das principais organizações internacionais de turismo: OMT, WTTC, ETC, TAC, CPLP, entre outras.

Na sequência da Presidência Portuguesa da União Europeia durante o 1º semestre de 2021, caberá ao Departamento de Internacionalização o acompanhamento da atividade do GT de Turismo na UE.

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

Nas atividades a desenvolver em 2022, destaca-se ainda a participação, em representação do Turismo de Portugal em diversos 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. No âmbito da atividade de acompanhamento da rede externa, inclui-se a produção e sistematização de informação atualizada.

Jurídica

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

Em 2022, 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 2022 as seguintes atividades:

1. Comunicação Institucional

1.1. Comunicação e Monitorização de Media

Garantir o alinhamento comunicacional do TdP em função da estratégia definida no âmbito da ET27 e do Plano Reativar o Turismo | Construir o Futuro.

Pretende-se assim garantir a notoriedade, posicionamento e valorização do Turismo de Portugal junto dos media e públicos-alvo e garantir uma adequada estratégia de comunicação junto dos OCS. Esta estratégia deverá, em 2022, ser marcada e maioritariamente sustentada pela implementação das ações constituintes do Plano Reativar o Turismo | Construir o Futuro.

1.2. Consolidar a Comunicação Interna

Desenvolvimento e/ou apoio à divulgação de ações/iniciativas que, de forma estruturada e alinhada, concorram para o reforço e credibilização da comunicação interna no TdP.

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 o ano.

2.2. Portal Institucional e Business – versão inglês

Visando o alargamento dos *targets* destinatários dos portais institucional e business, promover-se-á a disponibilização e a permanente atualização de versão em inglês de ambos.

2.3. Plataforma de Intranet Colaborativa – manutenção evolutiva

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

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).

Auditoria e Controlo de Gestão

Para 2022 o Departamento de Auditoria e Controlo de Gestão (DACG) prevê a realização de duas auditorias à atividade do Turismo de Portugal, I.P., de entre as quais uma ação de *follow up* para aferir do grau de implementação das recomendações resultantes de auditorias realizadas nos últimos anos e assim contribuir para a melhoria dos serviços do Instituto.

Em termos institucionais, o DACG continuará a monitorizar o sistema de controlo interno e a acompanhar as auditorias e inspeções realizadas 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 e noutras que a Direção lhe delegar.

Recursos Humanos

Para o ano de 2022, 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, estando assim prevista a realização de iniciativas desta índole com um carácter de regularidade.

No contexto de contínua melhoria do clima organizacional, propõe-se a manutenção em 2022 de um programa estruturado de saúde e bem estar em contexto laboral, com ações a decorrer ao longo do ano, à semelhança do que se vem verificando desde 2016.

Relativamente a novos desafios de gestão de recursos humanos para o ano de 2022, pretende-se consolidar a utilização por parte dos trabalhadores do instituto da nova plataforma de formação e capacitação interna, com lançamento programado para outubro de 2021 e através da qual se pretende alcançar uma mudança no paradigma de atuação neste domínio da capacitação, com conceção de aprendizagens adequadas à nova realidade e-learning e à formação cada vez mais ajustada às necessidades identificadas pelos trabalhadores e dirigentes, incluindo a disponibilização de um sistema de micro learning em relevantes domínios temáticos.

Financeira e Tecnologias

No âmbito das atividades a desenvolver pela Direção Financeira e de Tecnologias, durante o ano de 2022, destacam-se as seguintes atividades e objetivos estratégicos:

1. Departamento de Tecnologias e Sistemas de Informação

- a. Conclusão do processo de migração da Infraestrutura do Turismo de Portugal, I. P. (sistemas e aplicações) para a Secretaria Geral do Ministério da Economia;
- b. Reengenharia de processos dos sistemas de informação em funcionamento no Instituto;
- c. Avaliação de conformidade dos sistemas de informação do Instituto relativamente ao RGPD.

2. Departamento de Património, Aprovisionamento e Monitorização Contratual:

- a. **Sustentabilidade ambiental** ao nível da substituição de equipamentos e implementação de sistemas com vista à redução dos consumos energéticos e neutralidade carbónica do Instituto, designadamente: instalação de painéis fotovoltaicos, painéis térmicos para águas quentes sanitárias, substituição de iluminação por iluminação mais eficiente e monitorização dos consumos energéticos;
- b. **Conservação e beneficiação das instalações** da sede e EHT's efetuando-se o levantamento das necessidades e o conseqüente desencadear dos procedimentos de empreitadas de obras públicas, fiscalização e coordenação de segurança em obra que garantam a conservação das instalações e a segurança dos ocupantes
- c. **Mobilidade elétrica** com a preparação do novo procedimento de aquisição em regime de Aluguer Operacional de Viaturas que garanta a substituição da fota do Instituto com a maximização das viaturas elétricas.

3. Departamento de Contabilidade e Gestão Orçamental

- a. Conclusão do processo de 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, incluindo a componente de formação;
- 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.
- a. Monitorização financeira do crédito concedido, por Sistema de Incentivos/Linhas de Apoio e Fontes de Financiamento;
- b. Inventariação e respetiva codificação e contabilização dos bens móveis do Turismo de Portugal, I. P..

4. Departamento de Tesouraria e Expediente

- d. 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.
- e. 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):

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
Inspeção	12	90	1080		-90
Subsistente	8	11	88		-11
Professor	12	53	636		-53
Total		673	7472	0	-673

Para o ano de 2022, o Turismo de Portugal, I.P. dispõe de um orçamento de € 298.530.842, de acordo com mapa infra.

Recursos Financeiros	
DESIGNAÇÃO	PLANEADOS
Orçamento de funcionamento	298 530 842
Despesas com Pessoal	33 493 749
Aquisições de Bens e Serviços	35 862 481
Outras despesas correntes	130 730 446
Outros	98 444 166
PIDDAC	0
Outros	0
TOTAL (OF+PIDDAC+Outros)	298 530 842

QUADRO DE AVALIAÇÃO E RESPONSABILIZAÇÃO - 2022

Aprovado pela Sra. Secretária de Estado do Turismo em: .../.../2021

Versão Final: 29/11/2021

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) e o Plano Realizar o Turismo | Construir o Futuro
- OE2: Dinamizar a inovação em Turismo para incrementar a sustentabilidade e nobriedade do destino turístico Portugal
- OE3: Estruturar o Turismo de Portugal como organismo modelar da Administração Pública, centrado no cliente e no progresso do setor
- OE4: Garantir a eficiência e eficácia da regulação e controlo da atividade de exploração e prática do Jogo

Objetivos Operacionais

Eficácia										Ponderação	25%
OP1. (OE1) – Coesão — Alargar a atividade turística a todo o território durante todo o ano										Peso	10%
INDICADORES	2020	2021	META 2022	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	2020	2021	META 2022	Tolerância	Valor crítico	PESO	Semestre	RESULTADO	TAXA REALIZAÇÃO	CLASSIFICAÇÃO	
Ind. 2. % de iniciativas/projetos lançadas no âmbito do Plano Turismo + Sustentável 2020-2023	n/a	n/a	50%	10%	75%	50%			0%		
Ind. 3. Nº de concursos lançados e contratos adjudicados no âmbito do programa REVINE	10	10	8	2	13	50%			0%		
OP3. (OE2 E 3) – Dinamizar o investimento; estimular a inovação e o empreendedorismo e garantir recursos financeiros										Peso	20%
INDICADORES	2020	2021	META 2022	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%	80%	85%	10%	105%	30%			0%		
Ind. 5. N.º de Programas de promoção da transição digital no setor do Turismo	2	2	2	1	4	40%			0%		
Ind. 6. N.º de Startups participantes no programa FIT que desenvolvem piloto em empresas do setor do turismo	12	12	12	1	14	30%			0%		
OP4 (OE1) - Pessoas — promover o emprego, a qualificação e valorização das pessoas										Peso	30%
INDICADORES	2020	2021	META 2022	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	75%	80%	80%	5%	100%	20%			0%		
Ind. 8. N.º de postos de trabalho criados através do financiamento de projetos	800	800	850	200	1312,5	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	20000	20000	25000	2500	34375	40%			0%		
Ind. 10. N.º de pessoas formadas nos diversos programas de formação e capacitação	20000	25000	25000	600	32000	30%			0%		

OP5 (OE3) – Gerar Redes e Conectividade										Peso	10%
INDICADORES	2020	2021	META 2022	Tolerância	Valor crítico	PESO	Semestre	RESULTADO	TAXA REALIZAÇÃO	CLASSIFICAÇÃO	
Ind. 11- Número de empresas aderentes ao selo Clean & Safe	n/a	n/a	24 000	1 000	31 250	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	10	2	15	20%			0%		
Ind. 13 - N.º de ações de cooperação internacional concretizadas	10	7	10	2	15	20%			0%		
Ind. 14 - N.º de iniciativas/projetos de internacionalização da formação	n/a	10	15	2	21	20%			0%		
Ind. 15 - N.º de ações de fomento de oportunidades de desenvolvimento de operações aéreas	n/a	15	40	10	63	20%			0%		
OP6 (OE1) – Procura - atingir os mercados que melhor respondem aos desafios de crescer em valor										Peso	20%
INDICADORES	2020	2021	META 2022	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	900	100	1250	30%			0%		
Ind. 17- Promoção Nacional e Internacional do Destino em Marketing Digital (N.º de pessoas impactadas pelas iniciativas de marketing digital - média mensal)	n/a	n/a	30 000 000	3 000 000	41 250 000	40%			0%		
Ind. 18- Reputação do Destino Portugal (número de artigos resultado das ações executadas durante o ano para divulgação do Destino Portugal nos meios de comunicação e junto de opinion makers)	n/a	n/a	40 000	1 000	51 250	30%			0%		
Eficiência										Ponderação	25%
OP7 (OE3) — Simplificação — tornar mais ágil a administração pública e facilitar o interface com os/as clientes internos e externos										Peso	100%
INDICADORES	2020	2021	META 2022	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	100	100	125	15	144	50%			0%		
Ind.20 - N.º Conteúdos publicados em vários formatos nos diversos canais de comunicação (interna e externa) tendo subjacente a divulgação da concretização do Plano RTJCF	n/a	n/a	200	20	275	25%			0%		
Ind.21- N.º de novos serviços a implementar no âmbito do apoio ao empresário e apoio ao cliente	n/a	2	2	1	4	25%			0%		
Qualidade										Ponderação	50%
OP8 (OE4) – Promover a gestão da informação na atividade de regulação e inspeção do Jogo										Peso	10%
INDICADORES	2020	2021	META 2022	Tolerância	Valor crítico	PESO	Semestre	RESULTADO	TAXA REALIZAÇÃO	CLASSIFICAÇÃO	
Ind. 22 -N.º de interfaces implementados entre o SRU e de jogo dos casinos, com transferência de dados automatizada.	n/a	n/a	7	1	10	100%			0%		
OP9 (OE3) —Operacionalizar- de novas medidas de política de emprego publico										Peso	60%
Ind. 23 - Taxa de deferimento dos pedidos de horário de trabalho conciliadores da vida profissional com vida pessoal e familiar	95%	95%	95%	3%	100%	50%			0%		
Ind. 24- Taxa de dirigentes e trabalhadores e trabalhadoras abrangidos por ações de formação profissional	33%	33%	33%	5%	48%	50%			0%		
OP10 (OE3) —Avaliar a qualidade dos serviços prestados ao cliente										Peso	30%
Ind. 25- N.º de dias até à conclusão da implementação de sistema de avaliação da satisfação pelos clientes	n/a	90	90	30	150	100%			0%		

Objetivos Relevantes: 4, 7, 8, 9 e 10

JUSTIFICAÇÃO DO VALOR CRÍTICO

ND 1 - Tendo em conta o comportamento histórico do indicador este valor deverá corresponder ao melhor desempenho que se aspira alcançar em alinhamento com os objetivos da Estratégia Turismo 2027

ND 2 e 3 - O histórico do indicador permite concluir que o valor crítico deverá corresponder ao melhor desempenho que se aspira alcançar considerando o alinhamento que se pretende com os valores de excelência da Estratégia Turismo 2027

ND 4 - Tendo em conta o comportamento histórico do indicador este valor deverá corresponder ao melhor desempenho que se aspira alcançar considerando um ano de 2021 que se deseja de retoma progressiva.

ND 5 - A aposta deste Instituto na transição digital e a necessidade de retoma progressiva em 2021 apontam para este valor que deverá corresponder ao melhor desempenho que se aspira alcançar

ND 6 - Tendo em conta o comportamento histórico do indicador este valor deverá corresponder ao melhor desempenho que se aspira alcançar, considerando o plano de desenvolvimento da Estratégia de Promoção da Inovação no Turismo.

ND 7 - Tendo em conta o comportamento histórico do indicador este valor deverá corresponder ao melhor desempenho que se aspira alcançar.

ND 8 - Considerando as medidas de apoio financeiro do Portugal 2020 o contexto da PANDEMIA COVID 19, designadamente de apoio à tesouraria é expectável uma média superior ao que seria de esperar face ao phasing out do Portugal 2020, designadamente por manutenção dos postos de trabalho.

ND 9 - Considerando as medidas de apoio financeiro à tesouraria das empresas, propostas pelo Turismo de Portugal em 2020 no contexto da PANDEMIA COVID 19 é expectável uma média superior ao que seria de esperar face ao phasing out do Portugal 2020, prevendo um valor de tolerância de acordo com a melhor estimativa calculada com base na fórmula (Meta+Tolerância)*125%

ND 10 - Tendo em conta o comportamento histórico do indicador este valor deverá corresponder ao melhor desempenho que se aspira alcançar com vista a um resultado de excelência no âmbito do funcionamento interno do Instituto e considerando ainda as medidas de mitigação dos impactos da COVID 19 e a necessidade de formação específica online para apoio ao melhor desempenho das empresas . .

ND 11 - Considerando que certificação surgiu em 2020 e o universo de empresas que este não aderiram ao Selo Clean&Safe, julga-se que a meta proposta conjugada com a capacidade de RH do TP este será o valor máximo a almejar.

ND 12 a 16 - O histórico dos indicadores e o valor já estabelecido como meta e a atividade do Instituto permite concluir que os valores deverão corresponder ao melhor desempenho que se aspira alcançar, considerando o alinhamento que se pretende com os valores de excelência da Estratégia Turismo 2027.

ND 17 - Tendo em conta o comportamento histórico do indicador este valor deverá corresponder ao melhor desempenho que se aspira alcançar por força das quebras totais de 2020.

ND 18 - Tendo em conta o comportamento histórico do indicador este valor deverá corresponder ao melhor desempenho que se aspira alcançar, sempre considerando as condições exógenas que inibam a divulgação de conteúdos.

ND 19 - Considerando os impactos na atividade turística em 2020 afugura-se de manter a meta e a atividade do Instituto no mesmo valor sendo que o valor crítico deverá corresponder ao melhor desempenho que se aspira alcançar, considerando o alinhamento que se pretende com os valores de excelência da Estratégia Turismo 2027 e os efeitos da Pandemia no tecido empresarial e a necessidade de retoma progressiva.

ND 20 - Tendo em conta o comportamento histórico do indicador este valor deverá corresponder ao melhor desempenho que se aspira alcançar com vista a um resultado de excelência no âmbito do funcionamento interno do Instituto

ND 21 - Este valor deverá corresponder ao melhor desempenho que se aspira alcançar com vista a um resultado de excelência no âmbito do funcionamento interno do Instituto

ND 23 - Tendo em conta o comportamento histórico do indicador este valor deverá corresponder ao melhor desempenho que se aspira alcançar com vista a um resultado de excelência no âmbito do funcionamento interno do Instituto e da compatibilização entre vida profissional e pessoal

ND 24-25- O histórico dos indicadores e o valor já estabelecido como meta e a atividade do Instituto permite concluir que os valores deverão corresponder ao melhor desempenho que se aspira alcançar

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
Inspeção	12	90	1080		-90
Subsistente	8	11	88		-11
Professor	12	53	636		-53
Total		673	7472	0	-673

Recursos Financeiros

DESIGNAÇÃO	PLANEADOS	AJUSTADOS	EXECUTADOS	DESVIO
Orçamento de funcionamento	298 530 842			
Despesas com Pessoal	33 493 749			
Aquisições de Bens e Serviços	35 862 481			
Outras despesas correntes	130 730 446			
Outros	98 444 166			
PIDDAC	0			
Outros	0			
TOTAL (OF+PIDDAC+Outros)	298 530 842	0	0	0

Parâmetros			AVALIAÇÃO FINAL
Eficácia (25%)	Eficiência (25%)	Qualidade (50%)	
0,0%	0,0%	0,0%	0,0%

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	Portais do Turismo de Portugal
Ind. 2 - % de iniciativas/projetos lançadas no âmbito do Plano Turismo + Sustentável 2020-2023/total de iniciativas/projetos previstos no âmbito do Plano Turismo + Sustentável 2020-2023	Sistema de Gestão Documental ; Portais do Turismo de Portugal
Ind. 3 - N.º de concursos lançados e contratos adjudicados no âmbito do programa REVIVE	Sistema de Gestão Documental
Ind. 4 - Grau de execução das ações e iniciativas previstas no âmbito do Apoio às Empresas e ao Investimento; n.º de ações e iniciativas lançadas/n.º de ações e iniciativas previstas no âmbito do Apoio às Empresas e ao Investimento	Sistema de Gestão Documental e SGPI
Ind. 5 - N.º de Programas de promoção da transição digital no setor do Turismo	Sistema de Gestão Documental
Ind. 6 - N.º de Startups participantes no programa FIT que desenvolvem piloto em empresas do setor do turismo	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 empregados ao fim de 6 meses ou que prosseguem estudos/total de alunos das Escolas do Turismo	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	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	Sistema de Gestão Documental e SGPI
Ind. 10 - N.º de pessoas formadas nos diversos programas de formação e capacitação	Academia Digital
Ind. 16 - N.º de empresas impactadas pelas ações de marketing territorial e internacionalização do destino turístico	Sistema de Gestão Documental
Ind. 17 - Promoção Nacional e Internacional do Destino em Marketing Digital (N.º de pessoas impactadas pelas iniciativas de marketing digital - média mensal); n.º total de pessoas impactadas por iniciativas de marketing digital em 2022/12	Sistemas de Gestão de Marketing Digital
Ind. 18 - Reputação do Destino Portugal (número de artigos resultado das ações executadas durante o ano para divulgação do Destino Portugal nos meios de comunicação e junto de opinion makers)	Análise de imprensa internacional
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	Sistema de Gestão Documental e SICGesT
Ind. 20 - N.º Conteúdos publicados em vários formatos nos diversos canais de comunicação (interna e externa) tendo subjacente a divulgação da concretização do Plano RT CF	Sistema de Gestão Documental e SICGesT
Ind. 21 - N.º de novos serviços a implementar no âmbito do apoio ao empresário e apoio ao cliente	Sistema de Gestão Documental e SICGesT
Ind. 22 - N.º de interfaces implementados entre o SRJI e de jogo dos casinos, com transferência de dados automatizada.	Sistema de Gestão Documental e SICGesT
Ind. 23 - Taxa de deferimento dos pedidos de horário de trabalho conciliadores da vida profissional com vida pessoal e familiar: n.º de pedidos deferidos /total de pedidos submetidos	Sistema de Gestão de Recursos Humanos
Ind. 24 - Taxa de dirigentes e trabalhadores e trabalhadoras abrangidos por ações de formação profissional: n.º de dirigentes e trabalhadores e trabalhadoras abrangidos por ações de formação profissional/total de dirigentes,	Sistema de Gestão de Recursos Humanos
Ind. 25 - N.º de dias até à conclusão da implementação de sistema de avaliação da satisfação pelos clientes - n.º de dias entre lançamento do inquérito e conclusão do processo de recolha	Plataformas de Inquirição do Turismo de Portugal

III. ANEXOS | ATIVIDADES - DESENVOLVIMENTO

TURISMO DE PORTUGAL

PLANO DE ATIVIDADES 2022



2020		INDICADORES			ALINHAMENTO ESTRATÉGICO	
OBJETIVOS OPERACIONAIS		META	Designação	Fórmula de Cálculo	Medida PRT	Indicador QUAR 2022
A DINAMIZAR E MONITORAR A ESTRATÉGIA ET 2027						
1. DINAMIZAÇÃO E ACOMPANHAMENTO DA ESTRATÉGIA DO TURISMO 2027 E PLANO REATIVAR O TURISMO CONSTRUIR O FUTURO						
DGC_A.1.1	Dashboard de Monitorização da ET 2027 e Plano Restivar	2	Dois dashboards de monitorização	Nº de dashboards	Geral	
DGC_A.1.2	Programa de Monitorização Integrada de Consumo de Recursos	95%	Analisar e promover o crescimento das empresas nas metas de sustentabilidade ambiental	% de Ações concluídas ou em curso de acordo com o Plano para 2022	4.4.1 Programa Turismo + Sustentável	Ind 2
B OPERACIONALIZAR A ESTRATÉGIA ET 2027						
B.I VALORIZAR O TERRITÓRIO E AS COMUNIDADES						
1. PLANO TURISMO+SUSTENTÁVEL 20-23						
DVO_B.I/1.1	1 Implementação do Plano	95%	Desenvolvimento de todas Ações previstas para 2022, nos 4 Eixos do Plano	% de Ações concluídas ou em curso de acordo com o Plano para 2022	4.4.1 Programa Turismo + Sustentável	Ind 2
DVO_B.I/1.2	2 Gestão e Monitorização do Plano	3	Realização de ações de debate e partilha no âmbito do Grupo de Acompanhamento para a Sustentabilidade	Nº de ações concretizadas	4.4.1 Programa Turismo + Sustentável	Ind 2
2. GESTÃO TERRITORIAL PARA O TURISMO						
DVO_B.I/2.1	1 Garantir a integração da ET 2027 nas políticas públicas de Ordenamento do território	0,95	Acompanhamento e emissão de pareceres sobre instrumentos de Gestão Territorial com particular enfoque nas questões da sustentabilidade na instalação de usos turísticos e no alinhamento e articulação com as ações de estruturação da oferta em curso na DVO	% de conteúdos identificados		
DVO_B.I/2.2	2 Promover a estruturação da oferta turística no território através da análise de loteamentos de empreendimentos turísticos	X dias	Emissão de parecer sobre loteamentos de empreendimentos turísticos	Prazo médio (em dias úteis) na emissão de pareceres		
DVO_B.I/2.3	3 Mobilidade sustentável no território	0,95	Programa Incentivo à Mobilidade Responsável - Ferroviária e Marítima - Mobilidade Elétrica e Sustentável	% de Ações concluídas ou em curso de acordo com os Planos para 2022	3.2.2 Promover e estimular a adoção de Mobilidade Sustentável	Ind 2
3. PROGRAMAS DE DINAMIZAÇÃO E REABILITAÇÃO, PATRIMÓNIO E TURISMO						
DVO_B.I/3.1	1 Desenvolvimento do Programa REVIVE Património	8	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	4.4.1 Programa Turismo + Sustentável	Ind 3
DVO_B.I/3.2	2 Desenvolvimento do Programa Dinamizar Fortalezas	8	Concretização do Programa Dinamizar Fortalezas através do desenvolvimento e alargamento da sua primeira fase - Fortalezas de Fronteira	Nº de imóveis alvo de candidatura em colaboração com os municípios	4.4.1 Programa Turismo + Sustentável	Ind 1
DVO_B.I/3.3	3 Programa Hotéis com História	15	Concretização do Programa em parceria com a CML (projeto piloto)	Nº de hotéis aderentes	4.4.1 Programa Turismo + Sustentável	
4. ATIVIDADE TURÍSTICA REGIONAL - ERT ENTIDADES REGIONAIS DE TURISMO						
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)	Nº de documentos analisados		
DVO_B.I/4.2	2 Estruturar projetos em parceria com as Entidades Regionais de Turismo (ERT)	5	Desenvolvimento de projetos e iniciativas com as Entidades Regionais de Turismo (ERT) que concretizem as estratégias definidas para o setor	Nº de iniciativas/projetos desenvolvidos		
DVO_B.I/4.3	3 Programa + Algarve	0,95	Reforçar o posicionamento do Algarve enquanto destino sustentável de qualidade implementando as ações do Plano	% de Ações concluídas ou em curso de acordo com o Plano para 2022	4.4.8 Programa + Algarve	
5. ESTRUTURAÇÃO DE PRODUTOS TURÍSTICOS						
DVO_B.I/5.1	1 Consolidação do Projeto Portuguese Trails	4	Consolidação da gestão das novas rotas de Cycling & Walking com os parceiros, e dinamização de programas turísticos com práticas sustentáveis e acessíveis a todos, junto das empresas	Nº de ações realizadas com/para parceiros e empresas	3.3.5 Fomentar a oferta comercial de produtos diferenciados	Ind 1
DVO_B.I/5.2	2 Consolidação do Projeto Caminhos de Fé	4	Consolidação da oferta dos novos Caminhos de Santiago certificados e da nova oferta dos Caminhos Fé - Legado Islâmico	Nº de ações realizadas com/para gestores dos Caminhos e do património islâmico	3.3.5 Fomentar a oferta comercial de produtos diferenciados	Ind 1
DVO_B.I/5.3	3 Dinamização das redes de oferta de Turismo Industrial, Turismo Militar, Geoparques, Estações Náuticas e Termas	8	Dinamização de projetos de consolidação das redes de oferta	Nº de projetos implementados	3.3.5 Fomentar a oferta comercial de produtos diferenciados	Ind 1
DVO_B.I/5.4	4 Implementação do Programa All for All	0,95	Desenvolvimento das ações previstas no Programa All for All para 2022	% de ações concretizadas	3.3.5 Fomentar a oferta comercial de produtos diferenciados	Ind 1
DVO_B.I/5.5	5 Programa Turismo & Arquitetura	4	Implementar e desenvolver o programa Turismo & Arquitetura em parceria com a Casa da Arquitetura, com vista à valorização e divulgação do património arquitetónico nacional	Nº de iniciativas implementadas	3.3.5 Fomentar a oferta comercial de produtos diferenciados	Ind 1
B.II IMPULSIONAR A ECONOMIA						
1. GESTÃO DE INSTRUMENTOS DE APOIO FINANCEIRO						
DSC_B.II/1.1	Análise de candidaturas apresentadas ao Portugal 2020 Sistemas de Incentivo às empresas; P. Valorizar, PIT, LAQD, Adaptar Turismo e Garantir Cultura	90	Analisar e selecionar as candidaturas aos instrumentos de apoio financeiro geridos pelo Turismo de Portugal, i.e., incluindo no âmbito do Portugal 2020, e subsequente seleção dos projetos de investimento a apoiar em linha com as prioridades definidas para o setor	% de cumprimento do prazo legalmente previsto	1.1.1 Soluções para a capitalização das empresas (*)	Ind 4, Ind 8, Ind 9
DML_B.II/1.2		75	Proceder ao acompanhamento material, financeiro e contratual da execução dos projetos objeto de apoio (empresas e entidades públicas)	% satisfação das empresas com o desempenho do Instituto	1.1.1 Soluções para a capitalização das empresas (*)	Ind 4, Ind 8, Ind 9
DML_B.II/1.3	Gerir a carteira de crédito do Turismo de Portugal	20	Acompanhar a gestão do crédito designadamente através de planos de redução do incumprimento registado na recuperação de fundos QREN relativamente aos valores de 2019	% de fundos recuperados	1.1.1 Soluções para a capitalização das empresas (*)	Ind 4, Ind 8, Ind 9
DML_B.II/1.4	Lançamento da ferramenta de gestão e sua integração	3	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 dos projetos	Nº de indicadores da ET 27 incluídos na ferramenta de gestão	1.1.1 Soluções para a capitalização das empresas (*)	Ind 4, Ind 8, Ind 9
DML_B.II/1.5	Dinamização do Programa Transformar o Turismo	2	Lançamento de avisos de concurso no âmbito do Programa Transformar o Turismo	Nº de avisos abertos	4.4.7 Programa Valorizar 2.0	Ind 4, Ind 8, Ind 9
DML_B.II/1.6	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 Nº de projetos contratados/ nº de projetos e valor do investimento elegível	1.1.1 Soluções para a capitalização das empresas (*)	Ind 4, Ind 8, Ind 9
DML_B.II/1.7	Acompanhamento das participadas - Portugal Ventures, Turismo Fundos e SPQIM	20	Acompanhamento das participadas - Portugal Ventures, Turismo Fundos e SPQIM	M€ colocados no mercado	4.1.4 Fundo para a Concentração de Empresas	Ind 4, Ind 8, Ind 9
DML_B.II/1.8	Fundo para a internacionalização das empresas turísticas	50	Criação de Fundo para a internacionalização das empresas turísticas, a gerir pela PV	M€ colocados no mercado	4.1.5 Fundo para a internacionalização das empresas do turismo	Ind 4, Ind 8, Ind 9

2. VALORIZAÇÃO DA OFERTA						
DVO_B_II/2.1	Projeto Selo Clean & Safe	5	Monitorização e adaptação às principais preocupações de segurança do setor turístico no futuro em 2022.	Nº de conteúdos temáticos desenvolvidos na Plataforma	2.2.2 Health Passport 2.0	Ind 11
DVO_B_II/2.2	Pareceres "na hora" - Simplificação dos pareceres emitidos sobre projetos de arquitetura de ET	200	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	Nº de reuniões realizadas		
DVO_B_II/2.3	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	Nº de auditorias e idas ao local		
DVO_B_II/2.4	Projetos de Valorização do Interior	3	Desenvolvimento de ações, em articulação com as Entidades Regionais de Turismo, Municípios, Associações ou empresas, para estruturação, valorização e comercialização da oferta no interior: Rotas de Moinhos, Entradas de Portugal e Observatório de Montesinho	Nº de projeto implementados		
DVO_B_II/2.5	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		
DVO_B_II/2.6	Programa Seamless Travel	0,95	Implementar iniciativas que contribuam para tornar a experiência de quem nos visita mais simples e fluida	% de Ações concluídas ou em curso de acordo com o Programa para 2022	2.1.2 Programa Seamless Travel	
3. CAPTAÇÃO DE INVESTIMENTO						
DNI_B_III/3.1	Dinamização da Plataforma Oportunidades de Investimento - invest in tourism	150	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 alojamento dos visitantes.	Nº de contratos de investidores estrangeiros	4.3.4 Programa de Captação de IDE e de Marcas Internacionais	
DNI_B_III/3.2	Programa de Captação de IDE e de Marcas Internacionais	50	Participação em feiras e eventos especializados na promoção do investimento hoteleiro	Nº Reuniões com investidores	4.3.4 Programa de Captação de IDE e de Marcas Internacionais	
4. FOMENTO À INOVAÇÃO E EMPREENDEDORISMO						
DGC_B_III/A.1	1 Dinamização do Programa FIT	16	Lançamento da call de programas de ideação, aceleração e inovação aberta	Nº de programas financiados	4.3.7 Programa Fostering Innovation in Tourism 2.0	Ind 6
DGC_B_III/A.2	2 Desenvolvimento do Programa Rising Stars	1	Criação e implementação do Programa Rising Stars para capacitação das melhores startups do Programa FIT	Nº de programas	4.3.9 Programa de Capacitação de Startups "Rising Stars"	Ind 6
DGC_B_III/A.3	3 Acompanhamento da atividade do NEST - Centro de Inovação do Turismo	12	Reuniões de Direção do NEST	Nº de reuniões	4.3.8 NEST - Hub do digital no turismo e veículo de inovação no setor	

B.III III POTENCIAR O CONHECIMENTO								
B.III.1 1. GESTÃO DAS ESCOLAS DO TURISMO DE PORTUGAL								
DPR_B.III/1.1	1	Escola de Hotelaria e Turismo de Viana do Castelo	1000	Dinamizar o Projeto Técnico-Pedagógico da Escola, focado na qualificação dos jovens e dos profissionais do setor, na capacitação das empresas e no desenvolvimento de projetos de inovação&desenvolvimento que promovam a transferência de conhecimento para o setor, contribuindo para a sustentabilidade do setor económico do turismo.	Nº de pessoas formadas	Ind 7, Ind 10		
DPR_B.III/1.2	2	Escola de Hotelaria e Turismo do Porto	2500	Dinamizar o Projeto Técnico-Pedagógico da Escola, focado na qualificação dos jovens e dos profissionais do setor, na capacitação das empresas e no desenvolvimento de projetos de inovação&desenvolvimento que promovam a transferência de conhecimento para o setor, contribuindo para a sustentabilidade do setor económico do turismo.	Nº de pessoas formadas	Ind 7, Ind 10		
DPR_B.III/1.3	3	Escola de Hotelaria e Turismo de Douro Lamego	1500	Dinamizar o Projeto Técnico-Pedagógico da Escola, focado na qualificação dos jovens e dos profissionais do setor, na capacitação das empresas e no desenvolvimento de projetos de inovação&desenvolvimento que promovam a transferência de conhecimento para o setor, contribuindo para a sustentabilidade do setor económico do turismo.	Nº de pessoas formadas	Ind 7, Ind 10		
DPR_B.III/1.4	4	Escola de Hotelaria e Turismo de Coimbra	2500	Dinamizar o Projeto Técnico-Pedagógico da Escola, focado na qualificação dos jovens e dos profissionais do setor, na capacitação das empresas e no desenvolvimento de projetos de inovação&desenvolvimento que promovam a transferência de conhecimento para o setor, contribuindo para a sustentabilidade do setor económico do turismo.	Nº de pessoas formadas	Ind 7, Ind 10		
DPR_B.III/1.5	5	Escola de Hotelaria e Turismo do Oeste	1500	Dinamizar o Projeto Técnico-Pedagógico da Escola, focado na qualificação dos jovens e dos profissionais do setor, na capacitação das empresas e no desenvolvimento de projetos de inovação&desenvolvimento que promovam a transferência de conhecimento para o setor, contribuindo para a sustentabilidade do setor económico do turismo.	Nº de pessoas formadas	Ind 7, Ind 10		
DPR_B.III/1.6	6	Escola de Hotelaria e Turismo do Estoril	1500	Dinamizar o Projeto Técnico-Pedagógico da Escola, focado na qualificação dos jovens e dos profissionais do setor, na capacitação das empresas e no desenvolvimento de projetos de inovação&desenvolvimento que promovam a transferência de conhecimento para o setor, contribuindo para a sustentabilidade do setor económico do turismo.	Nº de pessoas formadas	Ind 7, Ind 10		
DPR_B.III/1.7	7	Escola de Hotelaria e Turismo de Lisboa	2500	Dinamizar o Projeto Técnico-Pedagógico da Escola, focado na qualificação dos jovens e dos profissionais do setor, na capacitação das empresas e no desenvolvimento de projetos de inovação&desenvolvimento que promovam a transferência de conhecimento para o setor, contribuindo para a sustentabilidade do setor económico do turismo.	Nº de pessoas formadas	Ind 7, Ind 10		
DPR_B.III/1.8	8	Escola de Hotelaria e Turismo de Setúbal	1500	Dinamizar o Projeto Técnico-Pedagógico da Escola, focado na qualificação dos jovens e dos profissionais do setor, na capacitação das empresas e no desenvolvimento de projetos de inovação&desenvolvimento que promovam a transferência de conhecimento para o setor, contribuindo para a sustentabilidade do setor económico do turismo.	Nº de pessoas formadas	Ind 7, Ind 10		
DPR_B.III/1.9	9	Escola de Hotelaria e Turismo de Portalegre	1500	Dinamizar o Projeto Técnico-Pedagógico da Escola, focado na qualificação dos jovens e dos profissionais do setor, na capacitação das empresas e no desenvolvimento de projetos de inovação&desenvolvimento que promovam a transferência de conhecimento para o setor, contribuindo para a sustentabilidade do setor económico do turismo.	Nº de pessoas formadas	Ind 7, Ind 10		
DPR_B.III/1.10	10	Escola de Hotelaria e Turismo de Portimão	1000	Dinamizar o Projeto Técnico-Pedagógico da Escola, focado na qualificação dos jovens e dos profissionais do setor, na capacitação das empresas e no desenvolvimento de projetos de inovação&desenvolvimento que promovam a transferência de conhecimento para o setor, contribuindo para a sustentabilidade do setor económico do turismo.	Nº de pessoas formadas	Ind 7, Ind 10		
DPR_B.III/1.11	11	Escola de Hotelaria e Turismo do Algarve	2500	Dinamizar o Projeto Técnico-Pedagógico da Escola, focado na qualificação dos jovens e dos profissionais do setor, na capacitação das empresas e no desenvolvimento de projetos de inovação&desenvolvimento que promovam a transferência de conhecimento para o setor, contribuindo para a sustentabilidade do setor económico do turismo.	Nº de pessoas formadas	Ind 7, Ind 10		
DPR_B.III/1.12	12	Escola de Hotelaria e Turismo de VISA	750	Dinamizar o Projeto Técnico-Pedagógico da Escola, focado na qualificação dos jovens e dos profissionais do setor, na capacitação das empresas e no desenvolvimento de projetos de inovação&desenvolvimento que promovam a transferência de conhecimento para o setor, contribuindo para a sustentabilidade do setor económico do turismo.	Nº de pessoas formadas	Ind 7, Ind 10		
DPR_B.III/1.13	13	Comissão Nacional de Educação e Formação	3	Dinamizar a Comissão Nacional de Educação e Formação para o Turismo, organizando as suas reuniões ordinárias e extraordinárias, organizando os seus grupos de trabalho e dando seguimento aos projetos que forem definidos em cada grupo de trabalho.	Nº de projetos desenvolvidos pela Comissão	Ind 7, Ind 10		
DPR_B.III/1.14	14	Comissões Regionais de Educação para o Turismo	24	Acompanhar as reuniões das Comissões Regionais de Educação e Formação para o Turismo, garantindo a sua execução	Nº de reuniões			
DPR_B.III/1.15	15	Academia Digital Turismo de Portugal 2.0	50.000	Desenvolvimento de uma nova plataforma para suporte da Formação Digital nas suas diversas tipologias	Nº de participantes nos projetos e ações dinamizadas na nova plataforma			
DPR_B.III/1.16	16	Aquisições centralizadas de bens, serviços e licenças para a rede escolar	10	Aquisição de bens para assegurar o regular funcionamento da rede escolar, nomeadamente bens alimentares e matérias-primas para os refeitórios e para a formação, tais como, legumes, frutas, produtos de pastelaria e padaria, mercearias e bebidas com e sem álcool	Nº de contratos celebrados			
	17					Aquisição de serviços para assegurar o regular funcionamento da rede de Escolas, nomeadamente serviços de lavanderia, serviços de aluguer de autocarros, entre outros		
	18					Aquisição de Software para as Escolas: MediaCorp; Mentimeter; SARA HACCP; DreamShaper e UNTIS- Horários; Host; Gallieu		
DPR_B.III/1.17	19	Requalificação de Equipamentos e Recursos	3	Desenvolvimento e implementação de Projetos de Modernização e Requalificação de Equipamentos e Recursos Óticos da rede Escolar, com vista à introdução de novos suportes didáticos e tecnológicos para a formação em turismo	Nº de projetos de modernização desenvolvidos na rede escolar			
DPR_B.III/1.17	20	Requalificação de Espaços e Equipamentos focados na Inovação	5	Conceção e Desenvolvimento do Centro Enogastronómico do Douro	Nº de projetos de inovação gastronómica desenvolvidos no Centro	Ind 10		
	21	Desenvolvimento e Dinamização do Projeto de Criação do Centro de Recursos Digitais do Algarve				Ind 10		
	22	Dinamização dos LAE - Laboratórios Abertos de Experimentação nas EHT's				Nº de Projetos Inovação desenvolvidos nos LAE criados na rede Escolar	Ind 10	
	23	Desenvolvimento e execução dos projetos do Campus do Estoril nomeadamente: 1. Projeto da nova Escola Superior de Hotelaria e Turismo (Edifício Escolar e Centro de Excelência) 2. Projetos e Empreitada do Centro de Incubação de Base Tecnológica 3. Acompanhamento do Projeto de Concessão da Residência Escolar				Nº Empresas incubadas		
DPR_B.III/1.19	24	Requalificação e Valorização das Infraestruturas Escolares (Equipa Multidisciplinar Valorização das Infraestruturas Escolares)	150	Desenvolvimento e Execução do Projeto de criação do Centro de Pastelaria de Óbidos e requalificação do Edifício Escolar das Caldas da Rainha	Nº de Alunos			
	25					Acompanhamento e monitorização do Projeto de requalificação da Escola de Portimão	Nº de Alunos	
	26							

2 QUALIFICAÇÃO E FORMAÇÃO DAS PESSOAS DO TURISMO						
DPR_B/II/2.1	Qualificação Inicial para o setor do Turismo	2 800	Promover a qualificação das pessoas através do desenvolvimento de cursos e ações de formação inicial: Cursos de Especialização Tecnológica; Cursos de Dupla Certificação e Cursos On-The-Job (INOP 4 e 5)	Nº de Formandos		4.2.5 Formação dos trabalhadores do turismo (75.000 trabalhadores) – Formação Mais Próxima
DPR_B/II/2.2	Capacitação das Empresas e Formação dos Profissionais para o Turismo – Formação mais próxima	12 000	Desenvolver o Programa de Capacitação de Gestores, Empresários e Empreendedores. Programa BEST e PNFF (Plano Nacional de Formação Financeira)	Nº de Formandos		4.2.5 Formação dos trabalhadores do turismo (75.000 trabalhadores) – Formação Mais Próxima
DPR_B/II/2.3	Capacitação de Empresários, Gestores e Empreendedores do setor do Turismo	3 000	Desenvolver programas de formação focados na higiene e segurança das pessoas, nomeadamente o Programa de Formação <i>Food&Safe</i>	Nº de Formandos		4.2.6 Capacitação dos gestores para a gestão (30.000 empresas) – BEST 2.0
		1 000	Desenvolver programas de formação executiva e de capacitação digital, nomeadamente o Programa <i>In-House Training</i>	Nº de Formandos		4.2.5 Formação dos trabalhadores do turismo (75.000 trabalhadores) – Formação Mais Próxima
		500	Desenvolver programas de formação presencial nas diversas áreas da operação hoteleira (Cozinha, Pastelaria, Restaurante e Bar)	Nº de Formandos		4.2.5 Formação dos trabalhadores do turismo (75.000 trabalhadores) – Formação Mais Próxima
		500	Reforçar competências na área digital	Nº de Formandos		4.2.5 Formação dos trabalhadores do turismo (75.000 trabalhadores) – Formação Mais Próxima
		10 000	Reforçar competências na área da sustentabilidade, entre outras identificadas como necessárias e emergentes	Nº de Formandos		4.2.2 Programa Upgrade Tomorrow - Reforçar competências no digital
DPR_B/II/2.4	Programa Upgrade Tomorrow	5 000	Reforçar competências na área da sustentabilidade, entre outras identificadas como necessárias e emergentes	Nº de Formandos		4.2.2 Programa Upgrade Tomorrow - Reforçar competências na sustentabilidade
DPR_B/II/2.5	Projetos de formação no âmbito do Plano Nacional de Combate ao Racismo e à Discriminação	15	Definição de um contingente especial adicional de alunos das escolas TEIP no acesso a candidaturas aos cursos de especialização tecnológica do Turismo em Portugal	Nº de Alunos TEIP		4.3.2 Programa Upgrade Tomorrow - Reforçar competências no digital
		1	Integração de conteúdos nos cursos profissionais de Turismo, enquanto setor de atividade inclusivo e globalizante, através do desenvolvimento de projeto e partilha de boas práticas em parceria com agentes do turismo e da sociedade em geral	Referencial para a inclusão concebido e implementado		
		2	Cursos de Formação para o Turismo (ex: REFUTUR), nos segmentos da hospitalidade e serviço, com estágios integrados e em territórios sinalizados, para promover a inserção no mercado de trabalho de pessoas refugiadas e migrantes	Nº ações realizadas com estágios integrados		
3. INOVAÇÃO E DESENVOLVIMENTO CURRICULAR DA FORMAÇÃO						
DPR_B/III/3.1	Cursos de Especialização Tecnológica (Nível 5)	2	Alargamento de cursos de formação ministrados em Inglês; Renovação do Pedido de Autorização e Funcionamento do CET em Turismo de Natureza e Aventura	Nº de cursos/processos		Ind 7, Ind 10
DPR_B/III/3.2	Criação e Desenvolvimento de Cursos de Formação Técnica Especializada	16	Criação e desenvolvimento de cursos especializados de média duração nas áreas da Saúde e Bem-Estar (2ª edição); Serviço de Restaurante; Turismo de Luxo (2ª edição); Escanções; Curso Avançado de Escanções; Guias Interpretes Regionais; Turismo Acessível; Enoturismo; Cozinha e Pastelaria Vegetal; Geoturismo; Turismo Literário; Gestão de Eventos; Turismo de Cruzeiros; Diáspora e Protocolo; Aviação Privada; Turismo	Nº de cursos desenvolvidos		Ind 7, Ind 10
DPR_B/III/3.3	Programa de Sustentabilidade e Responsabilidade Social e Ambiental	10%	Desenvolvimento de projetos que contribuam para a educação social e ambiental dos alunos e comunidade escolar, com Programas de Educação para a Cidadania, Eco-Escolas, Campanhas Solidárias, o Dia Verde nas escolas, entre outros.	Crescimento no nº de projetos e ações desenvolvidos		Ind 7, Ind 10
DPR_B/III/3.4	Programas de Mentoria	50	Programa que disponibiliza um serviço de apoio especializado às empresas, especialmente no domínio da gestão e da área financeira, que ajude a empresa a gerir o período de preparação para a apresentação de CVDD 15.	Nº de Empresas impactadas		Ind 7, Ind 10
DPR_B/III/3.5	Desenvolvimento de projeto de microtraining	20	Criação e execução de suportes analógicos para microtraining, tais como cartazes e sinalética educativa, focados na transição digital e na sustentabilidade	Nº de suportes desenvolvidos		Ind 7, Ind 10
DPR_B/III/3.6	SMARTMED – Empower Mediterranean for SMART Tourism Capacitar a Região Mediterrânica para o SMART Tourism	5	Capacitar todos os intervenientes envolvidos no turismo e na elaboração de novas políticas. Estabelecer uma Plataforma comum de cooperação para o turismo na região Mediterrânica	Nº de suportes de formação desenvolvidos para a região MED		Ind 7, Ind 10
DPR_B/III/3.7	Digital Innovation Hub	24	Dinamização de LAE - Laboratórios Abertos de Experimentação, com vista ao desenvolvimento de serviços de inovação e empreendedorismo empresarial e social, através dos quais podem ser disponibilizados, a pessoas individuais ou coletivas, infraestruturas, equipamentos e conhecimento para	Nº de projetos desenvolvidos nas Escolas		Ind 7, Ind 10
4 CAPTAÇÃO DE TALENTO						
DPR_B/III/4.1	Campanha de Valorização Profissional	1	Conceção, desenvolvimento e execução de uma campanha de valorização das profissões do turismo, focada na captação de talento	Avaliação de impacto digital da Campanha		4.2.4 Programa de Captação de Talento
DPR_B/III/4.2	Programas de Captação de Talento e promoção da Empregabilidade	250 000	Desenvolvimento de um conjunto de iniciativas em parceria com outras entidades, focados na captação de jovens para estudar e trabalhar no setor do turismo, destacando-se as iniciativas: Academia do Turismo; Olimpíadas do Turismo; Tomorrow Tourism; Laboratório de Inovação e Empreendedorismo	Nº de jovens envolvidos diretamente nos programas apoiados		4.2.4 Programa de Captação de Talento
DPR_B/III/4.3	Novo Site das Escolas	1	Desenvolvimento de um novo site, com novas funcionalidades e uma maior interatividade, preparado para uma melhor monitorização e avaliação da performance digital, focado na captação de talento	Avaliação da performance digital do novo site		
DPR_B/III/4.4	Criação de uma Rede Alumni das Escolas de Hotelaria e Turismo (Hosco)	5000	Desenvolvimento e dinamização da rede de alumni da rede de escolas	Nº de alumni presente na rede		
DPR_B/III/4.5	Plano de Comunicação e Divulgação da Oferta Formativa	20	Desenvolvimento de atividades de comunicação e divulgação da oferta formativa da rede de Escolas, nomeadamente, participação em Feiras, presenciais e virtualmente, dinamização de Summer schools e Winter Schools; aquisição de merchandising; realização de campanhas de publicidade na imprensa escrita e rádio, entre outras, através de canais	Nº de iniciativas desenvolvidas online e presencialmente		
5 CAPACITAÇÃO DE FORMADORES						
DPR_B/III/5.1	Programa Nacional de Formação de Formadores para o Turismo	500	Formação Técnica, Pedagógica e Digital para Formadores; Academia de Formadores; Master-Classes para Formadores (formação entre pares)	Nº de participantes		Ind 7, Ind 10
DPR_B/III/5.2	Academic & Induction 4 Trainers	50	Programa de Estágios e visitas profissionais, tendo em vista a atualização de conhecimentos e novos métodos e processos de trabalho	Nº de participantes		Ind 7, Ind 10
DPR_B/III/5.3	Formação de Formadores para o Digital	50	Desenvolvimento de um projeto de capacitação digital dos formadores da rede de escolas, em cooperação com a Universidade Aberta, para suporte ao projeto da Academia Digital do Turismo de Portugal	Nº de Formadores certificados		Ind 7, Ind 10
6 QUALIDADE E CERTIFICAÇÃO DA FORMAÇÃO						
DPR_B/III/6.1	1 TurQual - Desenvolvimento da Qualidade na Educação e Formação em Turismo	15	Desenvolvimento de instrumentos de avaliação de qualidade, utilizando seguintes instrumentos: auditorias técnico-pedagógicas; estudos de satisfação; certificação TeQual OMT; Certificação EQAVET	Nº de cursos com certificação TeQual Nº de escolas em processo Certificação EQAVET Nº de projetos realizados com outros operadores		
DPR_B/III/6.2	2 Desenvolver Estudos sobre Mercado do Emprego e Formação	3	Realização de um Estudo sobre o mercado de emprego no setor do turismo Estudo sobre a Empregabilidade dos Alunos Estudo sobre o Perfil do Aluno Estudos de satisfação a aplicar a alunos e formadores	Nº de estudos realizados		Ind 7
DPR_B/III/6.3	3 Certificar Profissões Regulamentadas e Reconhecimento de Cursos	25	Gerir o processo de Certificação da Profissão de Pagador de Banca de Casino, através do reconhecimento de cursos e emissão de certificados profissionais. Atribuir Selos de Qualidade às Formações em Turismo	Nº de certificados profissionais emitidos		Ind 7
DPR_B/III/6.4	4 Desenvolver Programas para a elevação da escolaridade dos Adultos	300	Desenvolver programas de intervenção em escolas que promovam e promovam a dinamização de parcerias com Centros Qualifica das regiões de intervenção das outras Escolas, contribuindo para a elevação do nível de certificação escolar dos profissionais do setor do Turismo	Nº de pessoas inscritas		
7 INTERNACIONALIZAÇÃO DA FORMAÇÃO						
DPR_B/III/7.1	1 Reforço da participação em Instituições e Associações Internacionais ligadas à Formação	3	Promoção das competências internacionais do Turismo de Portugal e da sua rede escolar em matéria de formação em Turismo	Nº de cargos de representação internacional no setor da Formação		
DPR_B/III/7.2	2 Cooperação, Projetos e Parcerias Internacionais	10	Desenvolvimento de projetos de cooperação e parcerias internacionais com vista ao reforço de notoriedade internacional da formação e da rede escolar, procurando evidenciar a qualidade da formação, bem como criar novas oportunidades para alunos, formadores e colaboradores	Nº de novos projetos e parcerias internacionais		
DPR_B/III/7.3	3 Programa de Estágios Internacionais para Alunos e Formadores (Programa ERASMUS e Programa INOVTUR)	100	Organizar Programas de Estágios Internacionais para Alunos e Formadores, financiados através do Programa ERASMUS + ou através de Bolsas do Turismo de Portugal Criação do Programa INOVTUR com estágios internacionais financiados, abertos a alunos de turismo e alunos de outros setores, que pretendam ter uma experiência internacional em Turismo, como instrumento de captação de talento para o setor.	Nº de Estágios		

8 BUSINESS INTELLIGENCE E ANÁLISE DE MERCADOS						
DSC_B/IV/1	1	Operações estatísticas	6	Realização de Inquérito Boas Práticas Ambientais; Inquérito à Semana Turística; Sondagem aos Estabelecimentos Hoteleiros, Alz. e Apartamentos; Inquérito aos Campos de Golfe; Inquérito aos Preços (reformulação da operação atual); Inquérito Turismo de Negócios;	Nº de inquéritos	4.2.2 Programa de Market Intelligence para o Destino Portugal
DSC_B/IV/2	2	Aquisição de dados de performance do setor	5	Desenvolver parcerias com vista à recolha e aquisição de informação sobre os mercados turísticos	N.º de fontes de dados	4.2.2 Programa de Market Intelligence para o Destino Portugal
DSC_B/IV/3	3	Informação sobre Mercados estratégicos para o Turismo em Portugal	100	Produção de fichas e Dossiers de Mercado (25 mercados); e Relatório Mercado Alemão; Estudos de mercado para mercados estratégicos	Nº de documentos produzidos	4.2.2 Programa de Market Intelligence para o Destino Portugal
DSC_B/IV/4	4	Avaliação da Sustentabilidade	25	Avaliar a sustentabilidade no setor do Turismo e no Turismo de Portugal através de Indicadores Sustentabilidade	Nº de indicadores	4.2.2 Programa de Market Intelligence para o Destino Portugal
			1	Dinamização do Travel BI Sustentabilidade	Nº de novas notícias	4.4.1 Programa Turismo + Sustentável
			1	Monitorização da Pressão Turística (Principais cidades europeias)	Publicação do relatório	4.4.1 Programa Turismo + Sustentável
	1	Relatório de Sustentabilidade		Elaboração do relatório		4.4.1 Programa Turismo + Sustentável
9 PARCERIAS PARA O CONHECIMENTO						
DSC_B/IV/1	1	Apoio a congressos e eventos associativos	2	Apoio às 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	
DSC_B/IV/2	2	Apoio outros projetos (inclui encargos transitados) na área do conhecimento	2	Apoio a projetos que visam a operacionalização da estratégia setorial de turismo com o objetivo de difundir o conhecimento junto do tecido empresarial	N.º de projetos apoiados	
DSC_B/IV/3	3	Criação de uma rede de observatórios regionais de Turismo Sustentável	7	Criação de observatórios regionais de sustentabilidade integrados na rede de observatórios da OMT – UNWTO Network of Observatories (NSTO) em todas as regiões de Portugal.	Nº de observatórios em funcionamento	
DSC_B/IV/4	4	PANORAMED no âmbito do INTERREG MED - Participação do Turismo de Portugal	1	Representação do Turismo de Portugal (representação por perfil), no projeto de Governança para o Mediterrâneo - PANORAMED - no âmbito do Intermed. Colaboração na elaboração de termos de referência e outros documentos de política pública europeia	N.º de reuniões de acompanhamento de projetos	
DSC_B/IV/5	5	Monitorização da Competitividade do Turismo (ranking WEF)	1	Elaboração de documentos de suporte e informativos para os organismos	Nº de documentos elaborados	
10 SISTEMAS INTERNOS DE GESTÃO DO CONHECIMENTO E FUNCIONAMENTO						
DSC_B/IV/10	1	TravelBI	1	Desenvolvimento da nova plataforma de gestão do conhecimento do Turismo de Portugal (TravelBI 4.0)	N.º de projetos implementados	4.2.2 Programa de Market Intelligence para o Destino Portugal
			+10%	Gestão do TravelBI e das redes sociais associadas ao mesmo	% de aumento de visualizações	
DSC_B/IV/2	2	Sistema de Business Intelligence	120	Desenvolvimento de novos relatórios analíticos em plataforma de Business Intelligence (POWERBI)	N.º de dashboards em funcionamento	4.2.2 Programa de Market Intelligence para o Destino Portugal
DSC_B/IV/2	4	SIGTUR_SISTEMA DE INFORMAÇÃO GEOGRÁFICA	1	Assegurar o funcionamento do Sistema de Informação Geográfica do Turismo de Portugal na Web com a criação de novas aplicações satélite consoante os temas a disponibilizar e criação de novas formas de disponibilização de informação estatística.	N.º de novas aplicações	4.2.2 Programa de Market Intelligence para o Destino Portugal
11 GESTÃO DO CLIENTE						
DSC_B/IV/11	1	Dinamização da área de apoio ao empresário	30000	Dinamização da área de apoio ao empresário, incluindo atendimento telefónico, respostas a pedidos de informação e advisory	N.º de contactos/ano	1.2.1 Rede Integrada de Apoio ao Empresário Ind 21
DSC_B/IV/12	2	Rede Integrada de Apoio ao Empresário	1	Desenvolvimento de aplicação de gestão da rede de apoio ao empresário em turismo	N.º de aplicações	1.2.1 Rede Integrada de Apoio ao Empresário Ind 21
DSC_B/IV/13	3	Reformulação do MyTurismo de Portugal RNT e do SIRIET	3	Projeto de reformulação dos RNT's e do SIRIET numa ótica de melhoria da experiência do utilizador	N.º de sistemas intervencionados	Ind 21
DSC_B/IV/14	4	Implementação do Projeto CRM	3	Implementação de um sistema de CRM no Turismo de Portugal	N.º de unidades orgânicas	Ind 21
12 CAPACITAÇÃO EMPRESARIAL E PÚBLICA						
DSC_B/IV/15	1	Promoção da análise e autoavaliação sobre a situação económica	100	Desenvolver ferramenta de auto-diagnóstico da situação económica-financeira das empresas do Turismo	N.º de empresas com autodiagnóstico realizado	1.2.1 Rede Integrada de Apoio ao Empresário Ind 21
DSC_B/IV/16	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	4.2.6 Capacitação dos gestores para a gestão (30.000 empresas) – BEST 2.0 Ind 10
DSC_B/IV/17	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	1.2.1 Rede Integrada de Apoio ao Empresário Ind 10
DSC_B/IV/18	4	Empresas Turismo 360º	2000	Desenvolvimento de ações que incluem a capacitação das empresas do turismo para a incorporação dos indicadores ESG nos respetivos processos de gestão, a disponibilização de instrumentos de monitorização e de modelos de relatórios de sustentabilidade, e a promoção do reconhecimento público das	Nº de empresas capacitadas	4.4.9 Programa Empresas Turismo 360º Ind 10

B.IV IV GERAR REDES E CONECTIVIDADE							
B.IV.1 1. TRADE MARKETING							
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 executadas	3.2.1 Repor capacidade aérea e aumentar continuidade territorial - Programa VIP	Ind 16
DAV B.IV/1.2	2	Ações trade marketing nos mercados - Ação conjunta com CIAs e TO's	15	Reforçar a relação com as empresas internacionais e potenciar negócios com as empresas portuguesas, através de ações de capacitação, fam trips, roadshows e eventos do trade	N.º de ações realizadas	3.2.1 Repor capacidade aérea e aumentar continuidade territorial - Programa VIP	Ind 16
B.IV.2 2. PROMOÇÃO DO «TURISMO PARA TODOS»							
DAV B.IV/2.1	1	Iniciativas "Turismo Para Todos"	10	Produção de um Framework para a Diversidade na Comunicação do Destino Portugal. Produção e disseminação de conteúdos relacionados com "Turismo para Todos" que inclua diferentes mercados e segmentos, com vista a construir uma perceção de país	N.º de conteúdos produzidos/disseminados	3.3.1 Campanha Internacional de Promoção Destino Portugal	Ind 21
B.IV.3 3. CLUSTER TURISMO							
DAV B.IV/3.1	1	Reestrurar Cluster do Turismo	1	Proposta de reestruturação do Cluster do Turismo	N.º de propostas	4.3.5 Transformação do Cluster do Turismo em veículo para EEC no Turismo	
DAV B.IV/3.2	2	Dinamização do Cluster do Turismo	3	Áreas temáticas dinamizadas no âmbito do Cluster	N.º áreas dinamizadas	4.3.5 Transformação do Cluster do Turismo em veículo para EEC no Turismo	
B.IV.4 4. COOPERAÇÃO TRANSFRONTEIRICA E TRANSNACIONAL							
DAV B.IV/4.1	1	PECTUR_Cooperação com países da CPLP em matéria de turismo	3	Cooperação com países da CPLP em matéria de turismo, nomeadamente a realização de ações de capacitação em Marketing Digital e Internacionalização da REVIVE	N.º de ações de cooperação internacional concretizadas	3.1.1 Programa Internacionalizar Turismo	Ind 13
B.IV.5 5. DINAMIZAÇÃO DE REDES COLABORATIVAS							
DAV B.IV/5.1	1	Dinamização de Redes Colaborativas- Plano de marketing territorial nos projetos das Redes Colaborativas e nos territórios do interior.	7	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	N.º de ações realizadas	3.3.5 Fomentar a oferta comercial de produtos diferenciados	Ind 12
V PROJETA PORTUGAL							
V.I 1. COMUNICAÇÃO E PLANOS DE MARKETING							
DAV B.V/1.1	1	Criação e produção de conteúdos sobre o Destino Portugal	100	Criar e produzir conteúdos, incluindo os conteúdos destinados às campanhas de publicidade, produção de filmes, material promocional, ações de marca em eventos, distribuição de material promocional, entre outros	N.º de conteúdos de suporte às campanhas de publicidade e de ações de comunicação e ativação de marca produzidos	3.3.1 Campanha Internacional de Promoção Destino Portugal	Ind 21
DAV B.V/1.2	2	Planeamento, desenvolvimento e organização de ações de relações públicas com vista à promoção do Destino Portugal junto dos media dos mercados internacionais e/ou projetos de comunicação e marketing a realizar nos mercados externos	20	Operacionalizar projetos de comunicação, marketing e media 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 nos mercados externos por ano	3.3.6 Desenvolvimento de novas plataformas de negócio e reforço do posicionamento nos media	Ind 20
DAV B.V/1.3	3	Relações Públicas Internacionais	40.000 artigos 95% do total de artigos são positivos	Contratação e acompanhamento da agências de comunicação nos mercados externos Avaliação quantitativa e qualitativa dos resultados das atividades mediáticas desenvolvidas	N.º de artigos produzidos % de artigos com opiniões favoráveis	3.3.6 Desenvolvimento de novas plataformas de negócio e reforço do posicionamento nos media	Ind 20
DAV B.V/1.4	4	Ações de capacitação de Imprensa e Opinion Makers	400	Conceção e organização de itinerários para jornalistas e outros convidados, nomeadamente press trips, em colaboração com as ARPTs, ERTs, EDTs e empresas nacionais do setor	N.º de Jornalistas e Opinion Makers que participaram nas ações	3.3.6 Desenvolvimento de novas plataformas de negócio e reforço do posicionamento nos media	Ind 20
DAV B.V/1.5	5	Comunicação e Planos de Marketing: Dinamização dos Programas de Ação para o Enoturismo, Turismo Literário e Turismo Desportivo	3	Implementação dos planos de marketing	N.º de Planos implementados	3.3.5 Fomentar a oferta comercial de produtos diferenciados	Ind 12
B.V.2 2. MARKETING DIGITAL							
DAV B.V/2.1	1	Desenvolvimento de ações promocionais destinadas ao turismo interno	2 milhões de pessoas impactadas	Estimular os portugueses ao consumo da oferta turística nacional.	N.º total de pessoas impactadas pelas campanhas internas	3.3.2 Campanha de Turismo Interno	Ind 18
DAV B.V/2.2	2	Campanha internacional de publicidade	30 milhões de pessoas impactadas	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 / Nmr de países impactados	3.3.1 Campanha Internacional de Promoção Destino Portugal	Ind 18
DAV B.V/2.3	3	Gestão do Portal e redes sociais visitportugal	10 milhões	Gestão do portal e redes sociais visitportugal e acompanhamento do ecossistema digital dirigido ao consumidor	N.º de pessoas que foram impactadas nas plataformas digitais do Destino Portugal, nomeadamente Portais e Redes Sociais - total anual	3.3.3 Novo portal visitportugal – reforço do ecossistema digital de promoção do destino	Ind 19
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	0,02	Melhoria da otimização do ecossistema visitportugal: i) Asegurar 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)	3.3.3 Novo portal visitportugal – reforço do ecossistema digital de promoção do destino	Ind 19
DAV B.V/2.5	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	3.3.3 Novo portal visitportugal – reforço do ecossistema digital de promoção do destino	Ind 19
B.V.3 3. PROMOÇÃO REGIONAL E NEGÓCIOS							
DAV B.V/3.1	1	Portugal Events	30	Apoio à realização de eventos que, pelo seu posicionamento, notoriedade e imagem internacional, contribuam para a qualificação da experiência turística e para a adequada estruturação de produtos turísticos ou para o desenvolvimento da economia, a nível nacional ou regional, demonstrem ser	Prazo de análise (em dias úteis) das candidaturas e submissão de parecer a CD	3.1.3 Portugal events	Ind 16
DAV B.V/3.2	2	Gestão e acompanhamento dos Planos de Promoção Regional realizados pelas 7 ARPT's no âmbito do protocolo de contratualização da promoção externa	7	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	N.º de Planos geridos	3.1.4 Reforço de parcerias - Contratualização Promoção Externa	Ind 16
DAV B.V/3.3	3	Organização de feiras / workshops para internacionalização de Portugal enquanto destino turístico	13	Asegurar a presença em feiras internacionais, incluindo feiras generalistas e temáticas, designadamente de M&I e de turismo de luxo, bem como a organização de workshops nos mercados externos, tendo em vista: i) Reforço da notoriedade e reputação do destino turístico; ii) Aumentar a geração de negócio para as	N.º de feiras e workshops	3.1.2 Programa de reforço da capacitação do Trade Internacional	Ind 16
B.V.4 4. PROGRAMA M&I							
DAV B.V/4.1		Programa M&I Portugal	650	Gestão do Regulamento de Captação de Congressos e Eventos Corporativos, através do Portugal Events e divulgação da Oferta através do site meetingsportugal.com e promover a estruturação e divulgação da oferta nacional de M&I	numero de empresas aderentes ao site Meetingsportugal.com	3.1.3 Portugal events	n/a
B.V.5 5. AFIRMAÇÃO DE PORTUGAL NAS ORGANIZAÇÕES, FORA E RANKINGS INTERNACIONAIS							
DAV B.V/5.1		Asegurar Chairmanship Comité de Turismo da OCDE e Market Intelligence Group da ETC	2	Liderança de duas Chairs de Organizações Internacionais	Número de chairs	3.1.1 Programa Internacionalizar Turismo	N/A
DAV B.V/5.2		Acompanhamento da atividade das organizações internacionais de turismo	10	Acompanhamento da atividade da OMT, TAC (DG GOW), ETC, WTTC CPLP, Cons Europa, Iberoamericana	N.º de reuniões realizadas	3.1.1 Programa Internacionalizar Turismo	N/A

B.VI VI OUTRAS ATIVIDADES NA OPERACIONALIZAÇÃO DA ESTRATÉGIA ET 2027						
1. JOGO DE BASE TERRITORIAL						
SHL_B.VI/1.1	Ajustamento nos procedimentos inspetivos nas salas de bingo através do estabelecimento e definição de um conjunto de procedimentos (greiha de procedimentos) a observar, no âmbito das deslocação as salas de bingo.	4	n.º de procedimentos ajustados	NA	P3.1.3 – Portugal Events; P3.1.1 – Programa Internacionalizar Turismo; P3.3.1 – Campanha Internacional de Promoção Destino Portugal;	N/A
SHL_B.VI/1.2	Auditorias ao sistema de controlo de acessos	5	n.º de auditorias realizadas	NA	P3.1.3 – Portugal Events; P3.1.1 – Programa Internacionalizar Turismo; P3.3.1 – Campanha Internacional de Promoção Destino Portugal; P4.4.6 – Programa de Apoio a Projetos Transfronteiriços e a Projetos Integrados de Base Regional; P4.4.7 – Programa Valorizar 2.0; P4.4.8 – Programa + Algarve;	N/A
	Auditorias relativas à aplicação da Lei n.º 83/2017, de 18 de agosto (Casinos e Sala de Máquinas)	13	n.º de auditorias realizadas	NA	P3.1.3 – Portugal Events; P3.1.1 – Programa Internacionalizar Turismo; P3.3.1 – Campanha Internacional de Promoção Destino Portugal; P4.4.6 – Programa de Apoio a Projetos Transfronteiriços e a Projetos Integrados de Base Regional; P4.4.7 – Programa Valorizar 2.0; P4.4.8 – Programa + Algarve;	N/A
	Simplificação - tornar mais ágil a administração pública e facilitar o interface com os clientes internos e externos	8	N.º de interfaces	NA	P3.1.3 – Portugal Events; P3.1.1 – Programa Internacionalizar Turismo; P3.3.1 – Campanha Internacional de Promoção Destino Portugal; P4.4.6 – Programa de Apoio a Projetos Transfronteiriços e a Projetos Integrados de Base Regional; P4.4.7 – Programa Valorizar 2.0; P4.4.8 – Programa + Algarve;	N/A
	Implementação de um portal de apoio direto à equipa de inspeção e concessionárias de jogo territorial que permita o registo e automatização de processos na resolução de Pedidos e Incidentes informáticos.	1	N.º de portis implementados	NA	P3.1.3 – Portugal Events; P3.1.1 – Programa Internacionalizar Turismo; P3.3.1 – Campanha Internacional de Promoção Destino Portugal; P4.4.6 – Programa de Apoio a Projetos Transfronteiriços e a Projetos Integrados de Base Regional; P4.4.7 – Programa Valorizar 2.0; P4.4.8 – Programa + Algarve;	Ind 22
SHL_B.VI/1.3	Desenho de um Catálogo de Serviços informáticos ajustado à atividade de inspeção do Jogo Territorial e incorporado no Sistema de Gestão de Segurança da Informação	1	N.º de catálogos criados	NA	P3.1.3 – Portugal Events; P3.1.1 – Programa Internacionalizar Turismo; P3.3.1 – Campanha Internacional de Promoção Destino Portugal; P4.4.6 – Programa de Apoio a Projetos Transfronteiriços e a Projetos Integrados de Base Regional; P4.4.7 – Programa Valorizar 2.0; P4.4.8 – Programa + Algarve;	N/A
2. JOGO ONLINE						
	Realizar uma campanha publicitária de jogo responsável	1	N.º de campanhas	NA	P3.1.3 – Portugal Events; P3.1.1 – Programa Internacionalizar Turismo; P3.3.1 – Campanha Internacional de Promoção Destino Portugal; P4.4.7 – Programa Valorizar 2.0; P4.4.8 – Programa + Algarve;	N/A
SHL_B.VI_2.1	Auditorias externas às entidades exploradoras	2	N.º de auditorias realizadas	NA	P3.1.3 – Portugal Events; P3.1.1 – Programa Internacionalizar Turismo; P3.3.1 – Campanha Internacional de Promoção Destino Portugal; P4.4.7 – Programa Valorizar 2.0; P4.4.8 – Programa + Algarve;	N/A
SHL_B.VI_2.2	Implementação de ferramenta para gestão de pedidos de contacto e reclamações	1	N.º de ferramentas implantadas	NA	P3.1.3 – Portugal Events; P3.1.1 – Programa Internacionalizar Turismo; P3.3.1 – Campanha Internacional de Promoção Destino Portugal; P4.4.7 – Programa Valorizar 2.0; P4.4.8 – Programa + Algarve;	N/A
SHL_B.VI_2.3	Renovação e manutenção do software da Infraestrutura Oracle Exadata	1	N.º de softwares mantidos e renovados	NA	P3.1.3 – Portugal Events; P3.1.1 – Programa Internacionalizar Turismo; P3.3.1 – Campanha Internacional de Promoção Destino Portugal; P4.4.7 – Programa Valorizar 2.0; P4.4.8 – Programa + Algarve;	N/A
	Implementação de um projeto de evolução do modelo de reporte do jogo online	1	N.º de projetos implementados	NA	P3.1.3 – Portugal Events; P3.1.1 – Programa Internacionalizar Turismo; P3.3.1 – Campanha Internacional de Promoção Destino Portugal; P4.4.7 – Programa Valorizar 2.0; P4.4.8 – Programa + Algarve;	N/A
	Auditoria ISO 27001	1	n.º de auditorias realizadas	NA	P3.1.3 – Portugal Events; P3.1.1 – Programa Internacionalizar Turismo; P3.3.1 – Campanha Internacional de Promoção Destino Portugal; P4.4.7 – Programa Valorizar 2.0; P4.4.8 – Programa + Algarve;	N/A
	Desenvolvimento de um processo de validação de integridade da informação do jogo online baseado na informação contida nos sistemas técnicos das entidades exploradoras	1	N.º de processos desenvolvidos	NA	P3.1.3 – Portugal Events; P3.1.1 – Programa Internacionalizar Turismo; P3.3.1 – Campanha Internacional de Promoção Destino Portugal; P4.4.7 – Programa Valorizar 2.0; P4.4.8 – Programa + Algarve;	N/A
	Integração do projeto de inteligência artificial na infraestrutura de TI do SRJ	1	N.º de projetos integrados	NA	P3.1.3 – Portugal Events; P3.1.1 – Programa Internacionalizar Turismo; P3.3.1 – Campanha Internacional de Promoção Destino Portugal; P4.4.7 – Programa Valorizar 2.0; P4.4.8 – Programa + Algarve;	N/A
3. REGULAÇÃO DO JOGO						
SRJ_B.VI_3.1	Assessoria jurídica no âmbito dos jogos de fortuna ou azar de base territorial e dos jogos e apostas online, incluindo a elaboração de propostas de medidas legislativas, regulamentares e de orientações técnicas.	Não quantificável	NA	NA	P3.1.3 – Portugal Events; P3.1.1 – Programa Internacionalizar Turismo; P3.3.1 – Campanha Internacional de Promoção Destino Portugal; P4.4.6 – Programa de Apoio a Projetos Transfronteiriços e a Projetos Integrados de Base Regional; P4.4.7 – Programa Valorizar 2.0; P4.4.8 – Programa + Algarve;	N/A

C ACTIVIDADE DE SUPORTE						
C.I I PESSOAS						
C.I.1 1. VALORIZAÇÃO E FORMAÇÃO PROFISSIONAL						
DNI_C/I/1.1	Promoção da valorização e formação profissional dos trabalhadores	33%	Promover a valorização profissional dos trabalhadores, no âmbito das diretrizes do Plano de Formação e através da continuação da implementação da Academia Turismo de Portugal com a partilha de conhecimento interno	Percentagem dos colaboradores em ações de formação		Ind 24
DNI_C/I/2	Dinamização e criação de iniciativas apresentação e partilha de conhecimento interno	10	Iniciativas/Ações com foco na partilha de conhecimento interno	N.º de Inicativas		Ind 24
C.I.2 2. PROJETO TRANSFORMAÇÃO DIGITAL						
DNI_C/I/1	Transformação Digital do Turismo de Portugal - e-learning	65%	Grau de utilização de ativos em plataforma de e-learning para clientes internos	N.º de ativos disponibilizados na plataforma /n.º de ativos utilizados na plataforma		N/A
C.I.3 3. DESENVOLVIMENTO DO BEM-ESTAR LABORAL						
DNI_C/I/1/2/3	Promoção de um programa estruturado de saúde e bem estar em contexto laboral	1	Promover a motivação do trabalhador através de uma cultura de bem estar no local de trabalho, com ações a decorrer ao longo do ano, à semelhança do que ocorre desde 2016	N.º de Programas de Saúde e Bem-Estar		N/A
		5		N.º de palestras, workshops ou sessões		N/A
C.II II TECNOLOGIAS E SISTEMAS DE INFORMAÇÃO						
C.II.1 1. APOIO TECNOLÓGICO AO UTILIZADOR E ADMINISTRAÇÃO DE SISTEMAS						
DPT_C/II/1.1	1. Asesment RQPD dos SI TP	50%	Avaliar a grau de conformidade de sites e aplicações em funcionamento, em relação ao RQPD.	% avaliação (sites e aplicações)		N/A
DPT_C/II/2	2. Asesment da reengenharia de processo nos SI TP	100%	Avaliar e propor alterações na reengenharia dos processos das aplicações em funcionamento.	% avaliação (aplicações)		N/A
DPT_C/II/3	3. Apoio e alojamento dos novos portais/sites	100%	Realizar as implementações e serviços de apoio.	% de implementação		N/A
DPT_C/II/4	4. Migração da infraestrutura do TP para a SGE	30%	Realizar as migrações de aplicações para a SGE.	% de implementação		N/A
DPT_C/II/5	5. Apoio à infraestrutura tecnológica do TP.	100%	Realizar os serviços de apoio necessários na infraestrutura tecnológica do TP.	% de implementação		N/A
C.III III PATRIMÓNIO, APROVISIONAMENTO E MONITORIZAÇÃO CONTRATUAL						
C.III.1 1. MEDIDAS DE SUSTENTABILIDADE AMBIENTAL						
DPT_C/III/1	1. Substituição de equipamentos e implementação de sistemas com vista à redução dos consumos energéticos e neutralidade carbónica	4 medidas a implementar na sede e rede escolar.	Medidas implementadas no âmbito da eficiência energética e neutralidade carbónica designadamente, instalação dos painéis fotovoltaicos, painéis térmicos para águas quentes sanitárias e iluminação LED.	N.º medidas implementadas		N/A
C.III.2 2. OBRAS DE CONSERVAÇÃO E BENEFICIAÇÃO DOS EDIFÍCIOS						
DPT_C/III/2	1. Conservação e beneficiação das instalações do Turismo de Portugal	Execução de 2 empreitadas de obras públicas nas Escolas de Hotelaria e sede	Empreitadas de obras públicas realizadas nas instalações nas Escolas de Hotelaria e sede	N.º de empreitadas realizadas		N/A
C.IV IV CONTABILIDADE E TESOURARIA						
C.IV.1 1. TEOURARIA						
DPT_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.	N.º relatórios produzidos		N/A
DPT_C/IV/2	2. Classificação e registo da receita arrecadada	100%	Registos concluídos até ao dia 5 do mês seguinte	Cumprimento do prazo definido		N/A
C.IV.2 2. ARQUIVO						
DPT_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) supervisão das tarefas realizadas por equipa externa.	Cumprimento dos prazos definidos na Gestão Geral de Arquivo Documental		N/A
DPT_C/IV/2.2	2. Tratamento de documentação	100%	Continuidade 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		N/A
DPT_C/IV/2.3	3. Aplicação do novo plano de classificação no Turismo de Portugal, I. P.	12	Acompanhamento da aplicação do novo Plano de Classificação no sistema Q2 para apoio, ajuste e revisão, sempre que necessário.	Relatório do suporte prestado às unidades orgânicas.		N/A
DPT_C/IV/2.4	4. Transformação Digital	100%	Acompanhamento da iniciativa de implementação do Arquivo Digital no âmbito do 2.º ciclo do projeto da Transformação Digital (DAL-he) com ações previstas nomeadamente para desenvolvimento de uma aplicação de pedidos de consulta ao arquivo que automatize as pesquisas para os requerentes internos; desmaterialização do segmento de arquivo em papel com maior consulta (candidatura a apoio financeiro para projeto de digitalização); avaliação da adesão do Turismo de Portugal à plataforma de interoperabilidade na AP disponibilizada pela ANA; dinamização de mecanismos de organização do arquivo digital do TdP além do sistema Q2 para gestão dos prazos de conservação dos ficheiros, nas pastas partilhadas, Cloud e registos dos diferentes sistemas das áreas de negócio; produção do Plano de Preservação Digital.	Relatório de cumprimento das ações		N/A

C.V V CONTABILIDADE E GESTÃO ORÇAMENTAL						
1. SNC-AP_SISTEMA DE NORMALIZAÇÃO CONTABILÍSTICA PARA AS ADMINISTRAÇÕES PÚBLICAS						
DT_C/W1.1	1.	Novo ERP Financeiro - configuração e adaptação do novo software	100%	Preparação e conversão de dados para ambiente de produção; integração funcional com restantes sistemas aplicativos.	% de concretização do Projeto	N/A
DT_C/W1.2	2.	Implementação do novo ERP Financeiro e respetiva integração do sistema no ambiente organizacional	100%	Go live da aplicação; entrega da solução; entrega da documentação final; formação de utilizadores.	% de concretização do Projeto	N/A
DT_C/W1.3	3.	Transição do POCP para o SNC-AP	100%	Revisão de processos e procedimentos existentes na contabilidade pública, assentes no sistema integrado de contabilidade orçamental, patrimonial e analítica, em método digráfico	% de concretização do Projeto	N/A
2. CONTABILIDADE						
DT_C/W2.1	1.	Inventário físico de bens móveis do T.P.	100%	Inventariação e codificação dos bens móveis do Turismo de Portugal, I.P.	% de concretização do Projeto	N/A
3. GESTÃO CORRENTE DA CARTERA DE CRÉDITO						
DT_C/W3.1	1.	Acompanhamento técnico do módulo de Gestão de Crédito.	100%	Preparação e conversão de dados para ambiente de produção; integração funcional com restantes sistemas aplicativos.	% de concretização do Projeto	N/A
DT_C/W3.2	2.	Assegurar a monitorização financeira do crédito concedido, por Sistema de Incentivos/Linhas de Apoio e Fontes de Financiamento.	4	Elaboração de relatórios de acompanhamento	N.º de relatórios produzidos	N/A
C.VI VI AUDITORIA E CONTROLO DE GESTÃO						
1. AUDITORIA E CONTROLO DE GESTÃO						
DA_GL_C/W1.1	1.	Assegurar o controlo de gestão através da realização de auditorias	2	Realização de Auditorias	N.º de auditorias realizadas	N/A
DA_GL_C/W1.2	2.	Optimizar o funcionamento dos serviços auditados	0,25	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	N/A
1. IT vs COMUNICAÇÃO INSTITUCIONAL						
Bom_C/W1.1	1.	Portal Institucional e Business - manutenção evolutiva e/ou corretiva	80%	Desenvolvimento e implementação de melhorias funcionais	% de implementação concretizada	N/A
Bom_C/W1.2	2.	Plataforma de Intranet Colaborativa - manutenção evolutiva e/ou corretiva	95%	Desenvolvimento e implementação de melhorias funcionais	% de implementação concretizada	N/A
2. COMUNICAÇÃO INSTITUCIONAL						
Bom_C/W2.1	1.	Divulgação da implementação/concretização do Plano Reativar o Turismo Construir o Futuro	200	Conteúdos publicados em vários formatos nos diversos canais de comunicação (interna e externa) tendo subjacente a divulgação da concretização do Plano RT (CF)	N.º de Conteúdos	Ind. 20
Bom_C/W2.2	2.	Desenvolvimento de iniciativas de comunicação interna	8	Iniciativas/ações com foco na comunicação interna	N.º de Iniciativas	N/A
3. AÇÕES DE RELAÇÕES PÚBLICAS INSTITUCIONAIS						
Bom_C/W3.1	1.	Iniciativas próprias, de apoio ou em colaboração	14	Realização de ações de relações públicas (sejam de iniciativa própria ou em apoio/colaboração com terceiros)	N.º de ações concretizadas	N/A
4. TRADUÇÕES						
Bom_C/W4.1	1.	Tradução e retroversão de conteúdos diversos nos diversos canais de comunicação geridos pelo DCOM	40	Garantir a tradução e retroversão de conteúdos diversos nos diversos canais de comunicação geridos pelo DCOM	N.º de conteúdos traduzidos	N/A