



**REATIVAR O TURISMO  
CONSTRUIR O FUTURO**

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

**2022**

1.	Nota Introdutória .....	2
2.	Orgânica Interna .....	5
3.	Atividades Desenvolvidas e Recursos Envolvidos .....	9
3.1	Áreas de Atividades .....	9
3.1.1	Direção de Estratégia.....	9
3.1.2	Direção de Gestão do Conhecimento .....	9
3.1.3	Departamento de Auditoria de Controlo de Gestão.....	11
3.1.4	Direção de Valorização da Oferta.....	12
3.1.5	Direção de Apoio ao Investimento.....	15
3.1.6	Direção de Apoio à Venda.....	16
3.1.7	Direção de Formação.....	20
3.1.8	Serviço de Regulação e Inspeção de Jogos .....	25
3.1.9	Departamento de Internacionalização.....	30
3.1.10	Direção Financeira e de Tecnologias .....	34
3.1.11	Direção de Recursos Humanos.....	37
3.1.12	Direção Jurídica .....	41
3.1.13	Departamento de Comunicação.....	42
4.	Recursos Humanos e Financeiros .....	45
4.1	Recursos Humanos .....	45
4.1.1	Balanço Social .....	46
4.2	Recursos Financeiros.....	47
5.	Modernização Administrativa .....	52
6.	Iniciativas de publicidade institucional.....	52
7.	Gestão do Património Imobiliário do Estado .....	53
8.	Avaliação do Plano de Atividades .....	53
8.1	Atividades previstas não desenvolvidas .....	53
9.	Avaliação do Quadro de Avaliação e Responsabilização.....	54
9.1	Análise dos Resultados Alcançados e dos desvios.....	54
9.2	Apreciação, por parte dos utilizadores, da quantidade e qualidade dos serviços prestados.....	55
9.3	Audição de dirigentes intermédios e demais trabalhadores na autoavaliação dos serviços .....	58
9.4	Avaliação do sistema de controlo interno .....	58
9.5	Melhorias a implementar .....	58
9.6	Avaliação final .....	59
10.	Anexo A – Balanço Social Resumo .....	62
11.	Anexo B – Lista de Atividades Desenvolvidas e Metas Alcançadas.....	65
12.	Anexo C – Quadro de Avaliação e Responsabilização de 2022 .....	85

## **CONSELHO DIRETIVO**

Luís Inácio Garcia Pestana Araújo, Presidente

Maria Teresa Rodrigues Monteiro, Vice-Presidente

Carlos Manuel Sales Abade, Vogal

Filipe Christensen Roed Gonçalves da Silva, Vogal

## 1. NOTA INTRODUTÓRIA

No ano de 2022, o Turismo de Portugal concentrou os seus esforços no processo de recuperação da atividade turística em Portugal que, recorde-se, foi severamente afetada pelas limitações à mobilidade resultantes da pandemia.

A implementação do Plano Reativar o Turismo | Construir o Futuro constituiu a prioridade da atividade do Instituto, sobretudo ao nível dos pilares Apoiar as Empresas e Fomentar Segurança, desenhados como instrumentais para a gestão do processo de recuperação do setor, bem com as atividades de curto prazo previstas no pilar Gerar Negócio, estimulando a procura e repondo a conectividade aérea do Destino Portugal.

O ano de 2022 representa um marco na atividade turística em Portugal, representando a recuperação dos principais indicadores pré-pandemia, o que não pode deixar de se considerar notável.

Efetivamente e apesar dos primeiros meses do ano ainda terem sido marcados por restrições à mobilidade em Portugal e nos nossos principais mercados emissores, o desempenho do setor foi muito positivo.

O número de hóspedes e de dormidas nos estabelecimentos hoteleiros, aldeamentos, apartamentos turísticos, turismo em espaço rural e alojamento local com mais de 10 camas cresceram na ordem dos 85% face ao ano anterior, ficando ligeiramente abaixo (-2,3% e -0,9%, respetivamente) dos resultados de 2019, o melhor ano turístico de sempre.

Os proveitos globais superaram, pela primeira vez desde sempre, o 5 mil milhões de euros (16,5% acima dos valores de 2019), o RevPar cresceu 13,8% face a 2019 e os níveis de ocupação aproximaram-se igualmente dos valores pré-pandemia.

O desempenho dos principais mercados para Portugal foi bastante positivo, destacando-se a forte recuperação do Reino Unido, Espanha, França e Países Baixos e, sobretudo, os desempenhos excelentes dos Estados Unidos, Irlanda e Bélgica, que superaram inclusivamente os resultados de 2019 (+26,9%, +8,1% e +1,0%, respetivamente).

O mercado norte-americano registou um crescimento absolutamente notável, posicionando-se como o quinto mercado mais importante em termos de dormidas, compensando a recuperação mais lenta do Brasil e as fortes limitações às viagens em mercados de longo curso como os asiáticos.

O desempenho dos mercados traduziu-se igualmente em termos do crescimento dos gastos no nosso país. De facto, as receitas do turismo, correspondendo aos gastos dos estrangeiros em Portugal, superaram os 21,1 mil milhões de euros, 109% acima de 2021, superando em 15,4% os resultados de 2019, repondo a influência do setor do turismo no equilíbrio da balança de pagamentos e nos resultados da economia portuguesa em termos gerais.

Por tudo isto, o balanço da atividade desenvolvida pelo Turismo de Portugal em 2022 não pode deixar de ser considerando bastante positivo.

O presente relatório, enquanto instrumento de prestação pública de contas da atividade do Instituto, dará testemunho das diversas atividades desenvolvidas nas suas diversas áreas da sua atividade, dos resultados alcançados, do cumprimento das metas a que nos propusemos no Quadro de Avaliação e Responsabilização (QUAR) e do contributo para o reforço da competitividade e sustentabilidade do setor.

*Luís Araújo*

*Presidente do Conselho Diretivo*

## **2. ORGÂNICA INTERNA**

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

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

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

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

cursos e as ações de formação profissional para a área, além de certificar a aptidão profissional para o exercício das profissões turísticas;

h) Acompanhar a evolução e o desenvolvimento da oferta turística nacional, designadamente através do registo e classificação de empreendimentos e atividades turísticas;

i) Promover uma política adequada de ordenamento turístico e de estruturação da oferta, em colaboração com os organismos competentes, intervindo na elaboração dos instrumentos de gestão territorial, participando no licenciamento ou autorização de empreendimentos e atividades;

j) Apoiar o Ministério da Economia em matéria de jogos de fortuna e azar;

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

l) Apoiar tecnicamente e colaborar com as autoridades e agentes policiais, nomeadamente com a Autoridade de Segurança Alimentar e Económica (ASAE), na prevenção e punição de práticas ilícitas em matéria de jogos de fortuna e azar;

m) Assegurar a gestão financeira de fundos, constituídos na área de intervenção e atuação do Turismo de Portugal.

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

- Conselho Diretivo<sup>1</sup> - órgão responsável pela definição da atuação do Turismo de Portugal, I.P. e pela direção e coordenação dos serviços;
- Fiscal Único<sup>2</sup> - órgão responsável pelo controlo da legalidade, da regularidade e da boa gestão financeira e patrimonial do organismo, competências definidas na lei-quadro dos institutos públicos;
- Comissão de Jogos<sup>3</sup> - órgão responsável pela orientação, acompanhamento e supervisão da atividade do serviço responsável pela fiscalização e inspeção dos jogos de fortuna e azar;

---

<sup>1</sup> Constituído por um presidente, um vice-presidente e dois vogais.

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

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

- Conselho de Crédito<sup>4</sup>- órgão responsável por coadjuvar o Conselho Diretivo em matéria de controlo orçamental, financiamento do Turismo de Portugal e incentivos ao investimento.

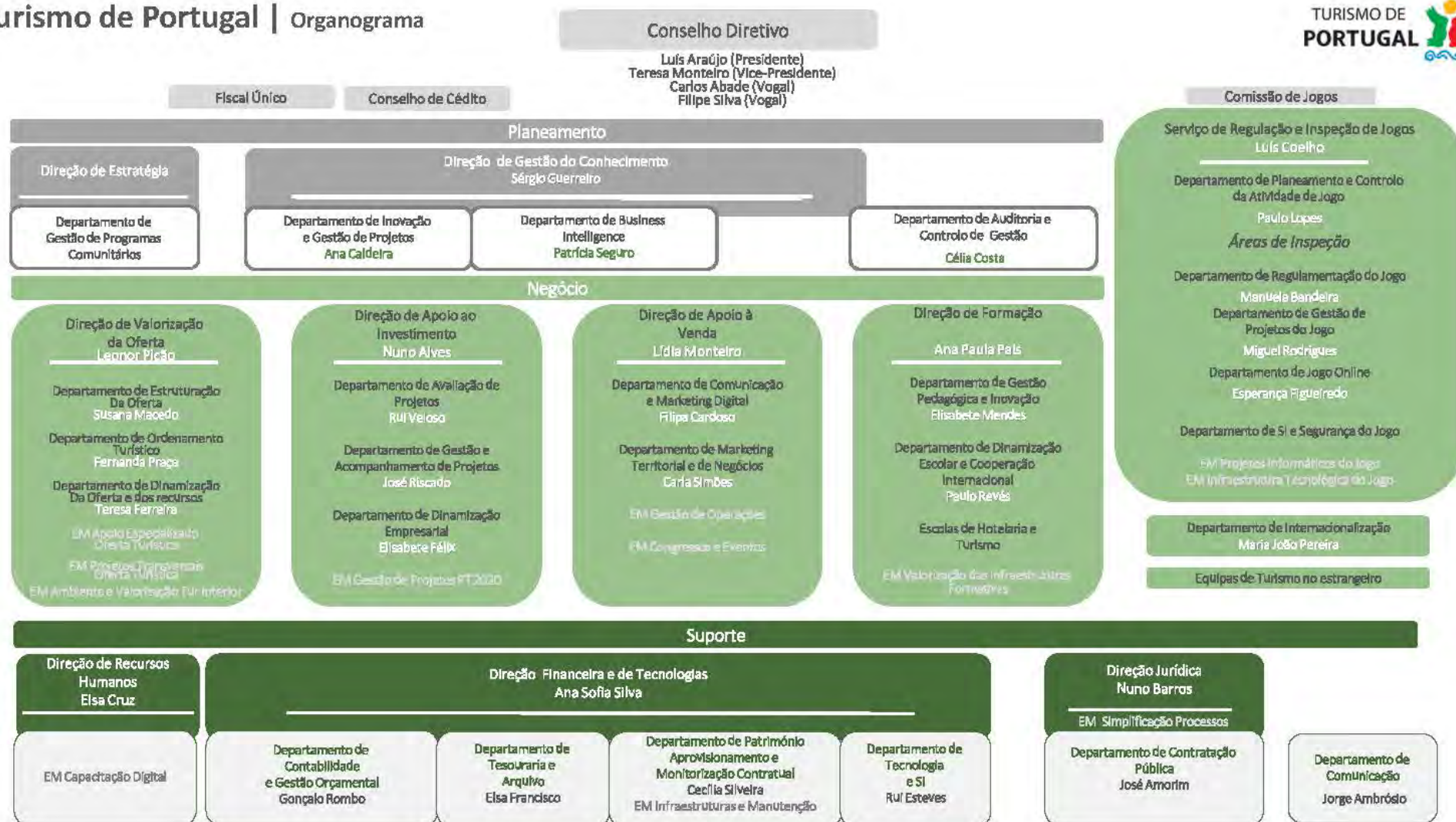
Os Estatutos do Turismo de Portugal, I.P. foram aprovados pela Portaria n.º 384/2015, de 26 de outubro, e definem a organização interna do novo organismo, assente num modelo misto de estruturas hierarquizada e matricial.

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

---

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





### **3. ATIVIDADES DESENVOLVIDAS E RECURSOS ENVOLVIDOS**

Apresenta-se, seguidamente, o resumo das atividades desenvolvidas em 2022 pelas diversas áreas de atuação do Instituto.

Apresentar-se-á igualmente, no ponto 4.1., a indicação dos recursos humanos, nomeadamente na vertente orçamental, globalmente envolvidos na prossecução das atividades referidas.

Poderá ser encontrada no Anexo B a lista exaustiva de atividades desenvolvidas pelas unidades orgânicas do Turismo de Portugal.

#### **3.1 ÁREAS DE ATIVIDADES**

##### **3.1.1 DIREÇÃO DE ESTRATÉGIA**

A Direção de Estratégia/Departamento de Gestão de Programa Comunitários tem como competências propor e avaliar medidas de política tendentes a assegurar a competitividade e sustentabilidade do turismo.

Compete ainda a esta unidade orgânica acompanhar a execução das medidas da Estratégia Turismo 2027 e do Plano Reativar o Turismo | Construir o Futuro bem como, todo o processo de negociação e afetação dos fundos comunitários aplicáveis ao setor do turismo e, neste contexto, também as atividades de coordenação e dinamização do Cluster do Turismo.

No âmbito da atividade desta direção foi desenvolvida uma plataforma informática de reporte da execução do Plano Reativar e *dashboards* públicos de comunicação dos seus resultados assegurando ainda, os reportes à tutela em matéria de execução do Programa de Governo e demais contributos para o desenho e acompanhamento de políticas públicas relevantes para o setor do Turismo.

##### **3.1.2 DIREÇÃO DE GESTÃO DO CONHECIMENTO**

Depois de dois anos de pandemia, com um crescimento muito significativo pela procura dos serviços desenvolvidos pela Direção de Gestão do Conhecimento, o ano de 2022 correspondeu à consolidação de um conjunto de processos críticos na estratégia de desenvolvimento da Direção.

Em termos de monitorização da estratégia, foram desenvolvidos produtos tecnológicos de monitorização em contínuo da execução do Plano Reativar o Turismo | Construir o Futuro, Plano

de Sustentabilidade 2020-23, com dashboards de análise de suporte de decisão interna e de disseminação dos resultados junto dos stakeholders do Turismo.

Na área de business intelligence, procedeu-se ao lançamento de uma nova versão do TravelBI, a plataforma de gestão do conhecimento do Turismo de Portugal, baseada numa nova tecnologia, mais ágil e funcional e pela introdução de 125 novos dashboards, novos relatórios e novos formatos de produtos de conhecimento. Foi ainda implementada uma nova aplicação de BI, em Qlik Sense, que permitiu acelerar significativamente o tempo de resposta a pedidos de informação.

A comunicação dos produtos de conhecimento foi igualmente priorizada, através da dinamização das redes sociais do TravelBI no LinkedIn, Facebook e Twitter.

Com a recuperação do setor e o retorno da atividade das empresas do turismo, foram retomadas operações estatísticas críticas, os inquéritos ao desempenho ambiental dos empreendimentos turísticos e o inquérito à animação turística, interrompidos durante a pandemia.

Em termos de gestão de projetos, foi concluído o processo de instalação de um projeto-piloto de Customer Relationship Management no Instituto e foram desenvolvidos os procedimentos relativos à renovação dos sistemas de informação de negócio (registo nacional de turismo, SIRJET) e ao desenvolvimento de novas aplicações de serviço a clientes (MyTurismo e Rede de Apoio ao Empresário), presentemente em curso, que irão contribuir para o processo de transformação digital do Turismo de Portugal,

Foram ainda renovadas as aplicações de suporte ao Registo Nacional do Turismo (RNET, RNAAT, RNAVT e RNAL), do SIRJET, e foi desenvolvido o estudo de definição de um catálogo de serviços do Turismo de Portugal.

Na área da inovação, foi concluída a edição 2021/2022 do Programa FIT – Fostering Innovation in Tourism, composto por 14 programas de inovação e cerca de 250 startups. Foi ainda efetuado um balanço dos primeiros 5 anos do FIT e redefinido o seu âmbito e objetivos, que serviram de base à elaboração da proposta da edição de 2023.

Foi ainda intensificada a atividade de parceria com o NEST – Centro de Inovação do Turismo, que dinamizou um conjunto de iniciativas de promoção e que coordenou a candidatura do setor às agendas mobilizadoras do Plano de Recuperação e Resiliência, entretanto aprovada pelo Governo.

Na área de gestão do cliente, o apoio aos empresários em matéria de investimento turístico foi uma área de bastante procura em 2022, sobretudo em termos dos instrumentos de

financiamento disponibilizados para apoiar o processo de recuperação do setor, traduzindo-se num crescimento do número de contactos externos, nos diversos canais de contacto com o cliente (presencial, linha de atendimento geral, linha de apoio ao empresário e gabinete de apoio ao empresário).

Finalmente, em matéria de envolvimento com organizações internacionais do setor, a DGC assegurou a liderança do Comité de Turismo da OCDE, do Market Intelligence Group da ETC e participou em diversos grupos de trabalho da OMT. Neste último caso, destaca-se o envolvimento na rede de Observatórios de Turismo Sustentável daquela organização e da dinamização 5 dos observatórios nacionais neste domínio. De referir que, em 2022, foram assinados os protocolos de colaboração relativos a dois novos observatórios, nas regiões Porto e Norte e Centro de Portugal.

### **3.1.3 DEPARTAMENTO DE AUDITORIA DE CONTROLO DE GESTÃO**

De entre as principais atividades desenvolvidas pelo Departamento de Auditoria e Controlo de Gestão (DACG) no ano em apreço, o Departamento apresentou, os instrumentos de gestão próprios do seu funcionamento, designadamente o Plano de Atividades e Auditorias para 2022 e Relatório de Atividades de 2021.

No que concerne ao Plano de Prevenção de Riscos de Gestão incluindo os Riscos de Corrupção e Infrações Conexas (PPRGRCIC), foram elaborados o Relatório de execução relativo ao Plano vigente em 2021, e o Relatório intercalar, aprovado em novembro último, sobre o novo Plano para o período 2022-2026. Como boa prática e em resultado da publicação do Regime Geral de Prevenção da Corrupção, foi criado o Código de Conduta Ética do Departamento, aprovado pelo Conselho Diretivo, em 09 de maio de 2022.

No que concerne às Auditorias, foram realizadas três auditorias, duas das quais de *Follow-up* no âmbito da Receita das EHT's e da Linha de Tesouraria de Apoio às Microempresas no sector do Turismo e uma Auditoria ao Sistema de Controlo Interno implementado no Instituto.

No âmbito das tarefas de apoio ao Conselho Diretivo, o DACG participou, na reunião com os membros do Conselho Diretivo, do Conselho de Prevenção da Corrupção e do Tribunal de Contas sobre a análise efetuada ao novo Plano de Prevenção de Riscos de Corrupção do Instituto.

Acompanhou ainda uma Auditoria promovida pela Secretaria-Geral do Ministério da Economia, iniciada no 4.º trimestre do ano.

### 3.1.4 DIREÇÃO DE VALORIZAÇÃO DA OFERTA

Em alinhamento com o Plano Reativar o Turismo | Construir o Futuro, manteve-se a coordenação e implementação do “Plano Turismo +Sustentável 20-23” lançado em outubro de 2020, que abrange projetos/iniciativas de todas as áreas da Direção e de outras Unidades Orgânicas do Turismo de Portugal.

Destacam-se seguidamente, as atividades específicas de cada área:

Na área do **Departamento de Ordenamento Turístico** prosseguiu-se o acompanhamento e emissão de pareceres sobre Instrumentos de Gestão Territorial, assegurando 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 Direção, como sejam a mobilidade sustentável, a rede de ASA (áreas de serviço para autocaravanas) ou de percursos pedestres/cicláveis. Pela sua relevância para a incorporação a nível regional da Estratégia Turismo 2027 e do Plano Reativar Turismo, destaca-se a participação nos procedimentos de elaboração dos Programas Regionais de Ordenamento do Território do Centro e do Norte, que se iniciaram em 2022, e que constituirão o quadro de referência para a instalação dos usos e atividades turísticas no território a incorporar nos planos territoriais.

Prosseguiu-se ainda, com o acompanhamento dos procedimentos de avaliação de impacto ambiental e da 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 (Projetos de potencial Interesse Nacional e outros projetos) no âmbito da CPAI (Comissão Permanente de Apoio ao Investidor).

Para o **Departamento de Estruturação da Oferta**, o ano de 2022 foi ainda marcado pelos efeitos da pandemia, tendo iniciado com restrições às deslocações e, conseqüentemente, com limitações à realização de auditorias de classificação, que foram sendo progressivamente levantadas, mantendo-se, ainda assim, durante todo o ano, a suspensão das auditorias de revisão periódica da classificação a empreendimentos turísticos.

Ainda assim, foram realizadas 168 auditorias, tendo sido classificados 144 empreendimentos turísticos. Foi intensificado o apoio e prestação de esclarecimentos vários aos empresários deste setor, bem como a municípios. Foram realizadas 506 informações de serviço, formalmente apreciados 255 projetos de arquitetura de empreendimentos turísticos, tendo, além disso, sido

assegurada a realização ou a participação em reuniões de apoio técnico a empresários, relativamente a projetos de instalação de empreendimentos turísticos.

No âmbito do projeto Clean & Safe, foram realizadas 50 auditorias a empreendimentos turísticos aderentes, para verificação do cumprimento dos requisitos associados a este selo.

Foi assegurado o registo de Agências de Viagens e Turismo e de Agentes de Animação Turística, verificando-se um acréscimo de registos face ao ano anterior e uma aproximação aos valores de 2019 (309 AVT e 968 AAT registadas em 2022 face a 166 AVT e 682 AAT registadas em 2021 e 355 AVT e 1204 AAT registadas em 2019).

Manteve-se o apoio ao Fundo de Garantia de Viagens e Turismo, tendo sido elaboradas 1.760 informações de serviço para acionamento deste Fundo e, elaborado o respetivo relatório de atividade. Prosseguiu-se ainda, com a análise e encaminhamento de reclamações recebidas.

Desenvolveu-se a proposta de alterações à legislação do setor, nomeadamente, ao Decreto-Lei n.º 39/2008, de 7 de março, na redação em vigor (Regime Jurídico dos Empreendimentos Turísticos), ao Decreto-Lei n.º 128/2014, na redação em vigor (Regime Jurídico do Alojamento Local), à Portaria n.º 327/2008, de 28 de abril (aprova o sistema de classificação dos estabelecimentos hoteleiros, dos aldeamentos turísticos e dos apartamentos turísticos) e à Portaria n.º 518/2008, de 25 de junho (estabelece os elementos instrutores dos pedidos de realização de operações urbanísticas relativos a empreendimentos turísticos). As alterações propostas visam aprovar um sistema de classificação mais adequado a promover a sustentabilidade, digitalização e inovação do setor, e a reorganizar/agilizar os procedimentos relativos às auditorias de classificação e de revisão de classificação dos empreendimentos turísticos.

O **Departamento de Dinamização da Oferta e Recursos** desenvolveu um trabalho de consolidação das redes de oferta que têm projetos de estruturação de produto em curso, como é o caso do Turismo Industrial, Turismo Militar e Geoparques UNESCO, envolvendo várias dezenas de parceiros, com os quais foi possível concretizar as iniciativas previstas nos planos de trabalho anuais previamente acordados, tendo-se privilegiado uma abordagem de cariz nacional, com a participação das várias regiões turísticas.

No projeto *Portuguese Trails*, destaca-se a articulação com os gestores das Ecopistas, num novo trabalho conjunto com a IP Património. No caso dos Caminhos de Santiago, só foi possível a certificação de mais 1 itinerário, estando em preparação outros processos.

Mantém-se o foco na capacitação dos agentes turísticos para a acessibilidade em várias áreas temáticas. Pela primeira vez, o Departamento participa numa equipa técnica no âmbito de um projeto europeu envolvendo 5 países.

No âmbito da implementação do Plano Turismo + Sustentável 20-23, o Departamento tem dado um contributo ativo na dinamização de algumas ações específicas do Plano e na organização dos encontros do Grupo de Acompanhamento para a Sustentabilidade.

A **Equipa Multidisciplinar e Apoio Especializado à Oferta Turística** deu continuidade ao suporte de decisão superior em matéria de financiamento das cinco Entidades Regionais de Turismo (ERT), quer no que respeita à análise da documentação de prestação de contas do ano de 2021 e da documentação previsional das atividades desenvolvidas pelas ERT em 2022, quer quanto aos projetos das Entidades submetidos à aprovação deste Instituto e acompanhamento da respetiva execução, ao abrigo dos contratos-programa celebrados com tais Entidades em 2022.

Em matéria de monitorização do Plano Turismo + Sustentável 20-23, a Equipa Multidisciplinar acompanhou e procedeu à atualização junto das ERT do estado de execução das ações delas dependentes na sua implementação.

A Equipa Multidisciplinar (EM) prosseguiu, quando solicitada para o efeito, com a realização de reuniões para apoio técnico na elaboração de projetos de empreendimentos turísticos, na perspetiva da valorização da oferta e da simplificação dos procedimentos.

Relativamente aos Planos de Obras dos Municípios, a EM deu continuidade à colaboração com o Serviço de Regulação e Inspeção de Jogos, no âmbito dos procedimentos de financiamento dos Municípios com recurso a verbas provenientes das receitas do Jogo dos Casinos, realizando pronúncias sobre a relevância turística dos projetos e ações incluídas nos referidos Planos.

Esta EM promoveu ainda, durante o ano de 2022, a gestão editorial do canal da Intranet Colaborativa, respeitante à Direção de Valorização da Oferta, em articulação com o Departamento de Comunicação, sendo responsável pela edição e publicação dos conteúdos da referida Direção.

Por último, a EM prosseguiu com o apoio ao esclarecimento, junto de parceiros, entidades públicas e privadas, das matérias inscritas no âmbito de atuação da Direção, bem como participou nos diversos grupos de trabalho dos quais faz parte integrante

No que refere à **Equipa Multidisciplinar Valorização do Interior** o seu foco manteve-se na caracterização, promoção, desenvolvimento e acompanhamento das iniciativas | ações | projetos com foco no interior e na coesão territorial.

Destacam-se ainda, o desenvolvimento do Programa Dinamizar Fortalezas (terminar os roteiros da Beira Tejo e Alto Minho e visitar e executar os roteiros do Alentejo), o desenvolvimento da Rota de Lameiros e Moinhos de Aveleda e Rio de Onor, o acompanhamento do desenvolvimento do Posto de Turismo de Vilar (no âmbito do projeto Entradas de Portugal), o desenvolvimento do projeto para a obra do Observatório de Montesinho e respetivo plano de ação turístico e o acompanhamento do Projeto do Pinhal Interior.

Desde outubro de 2022, esta equipa passou a integrar e desenvolver os temas do Ambiente (em particular, a mobilidade elétrica e a eficiência hídrica nos campos de golfe) e a monitorizar o Plano Turismo + Sustentável.

O Programa REVIVE continuou a ser desenvolvido pela **Equipa Multidisciplinar de Projetos Transversais**, através da realização e coordenação dos trabalhos de preparação e lançamento de novos concursos (em particular a III fase do Programa), garantindo a continuidade da aposta na reabilitação de património público edificado para uso turístico.

Esta Equipa promoveu ainda, a execução do programa Autocaravanismo Responsável, alargando-o a todo o país e alavancando o desenvolvimento da rede nacional de ASA e a prática sustentável desta atividade desenvolvendo e divulgando ainda, o programa Hotéis com História em colaboração com a CML, como projeto piloto a ser, posteriormente, alargado ao território nacional, bem como o Projeto Turismo e Arquitetura em articulação com a Casa da Arquitetura.

### **3.1.5 DIREÇÃO DE APOIO AO INVESTIMENTO**

A Direção de Apoio ao Investimento, no ano de 2022, orientou os seus esforços para a criação e implementação de um conjunto de ações incluídas no Plano Reativar Turismo e que se encontram igualmente enquadradas na Estratégia Turismo 2027, nomeadamente instrumentos de apoio à tesouraria das empresas turísticas que foram particularmente afetados pelas medidas de confinamento, bem como novos instrumentos conducentes à reativação do investimento produtivo no setor, orientados para os objetivos ESG – Environmental, Social and Governance e igualmente na captação de investimento turístico estrangeiro para o território nacional.

Neste contexto, é de relevar o lançamento do Programa Transformar Turismo, com uma dotação de 20 milhões de euros, contribuindo para a criação de um turismo nacional mais sustentável e inteligente e a implementação do Programa Apoiar Turismo, com uma dotação de 70 milhões de



euros, cujo impacto na liquidez das empresas foi essencial para a consolidação da oferta turística num ano fundamental para o crescimento económico do setor.

No âmbito da capacitação e conhecimento empresarial destacamos a implementação do Programa Empresas Turismo 360º, em parceria com um conjunto de stakeholders financeiros e não financeiros, no intuito da construção de um conjunto de indicadores ESG e respetivo relatório não financeiro aceites pelos membros e de implementação alargada por todo o setor.

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

Por último, salientar o acompanhamento da gestão das empresas em carteira, que em 2022 teve o seu comportamento afetado pela implementação das moratórias legais (quer pelos bancos, que pelo PT2020) nos reembolsos em execução. Neste campo, o acompanhamento teve como focus os projetos identificados como um maior potencial de risco, bem como na implementação dos mais de 12 mil processos de reembolsos originados pela concretização da Linha de Apoio à Tesouraria para as Micro e Pequenas Empresas Turismo COVID19.

### **3.1.6 DIREÇÃO DE APOIO À VENDA**

No âmbito das suas competências e atribuições, esta Direção continuou, 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 do Plano de Retoma (Reativar o Turismo. Construir o Futuro) que visaram estimular a economia e a atividade turística, e que permitiram 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 ainda 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, foram desenvolvidos planos de marketing e projetos que visaram 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.

Foram também implementadas iniciativas com o objetivo de reforçar a coesão territorial, contribuindo para a redução da sazonalidade turística, para a sustentabilidade e inclusão, para além do crescimento em valor da atividade turística.

As atividades desenvolvidas em 2022 poderão ser sintetizadas nos pontos seguintes:

## **1. 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, manteve-se a implementação do Plano Integrado de Produção de Conteúdos para a Comunicação do Destino, que envolveu, 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.

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

Foram criadas diversas ações de elevado impacto mediático nos mercados externos, com especial destaque para a ativação de marca ***Take Over em Times Square*** (mercado dos Estados Unidos da América) que impactou mais de 370 milhões de pessoas em todos o mundo.

Foram dinamizados diversos projetos de conteúdo como por exemplo o *Rout-E* (touring em motas elétricas acompanhado por jornalistas de diversos mercados), *Journey To Portugal Revisited* ([www.journeytoportugalrevisited.com](http://www.journeytoportugalrevisited.com)), *SketchTourPortugal* ([www.sketchtourportugal.com](http://www.sketchtourportugal.com)), *Portugal Back To Back* e *Unwanted Shapes* (<https://unwantedshapes.com/>).

## **2. Marketing digital**

Em matéria de marketing digital arrancou o procedimento contratual tendo em vista 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 bem como, a gestão de outras plataformas de relacionamento com o turista incluindo redes sociais e portais, bem como a produção de conteúdos sobre o destino.

Foram implementadas campanhas digitais em Portugal e nos mercados externos, veiculadas nos meios digitais mais importantes em cerca de 10 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.

Foi feita a 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.

Ainda no âmbito dos fundos europeus foi preparado o projeto Catalização de Data em Negócio que consta da Agenda para a Inovação no Turismo, com um financiamento de 100%.

### **3. Trade Marketing**

O ano de 2022 foi fundamental na recuperação da conectividade aérea, com o fim das restrições de viagem na maioria dos principais mercados emissores internacionais, à exceção da Ásia.

Apesar de todas as incertezas, alguns avanços e recuos, e várias empresas em situação financeira difícil, foi efetuado um elevado esforço no sentido de apoiar a reposição das acessibilidades aéreas e das operações turísticas, com um número record de 81 campanhas conjuntas em parceria com companhias aéreas e operadores turísticos, promovendo a retoma da atividade pós-pandemia e a sustentabilidade das operações.

O resultado foi extremamente positivo, tendo atingido um nível muito próximo de 2019 como ano de referência, terminando o ano com -4,9% em nº de voos face a 2019, e -5,8% em número de passageiros no total dos aeroportos nacionais, uma performance bastante superior à média europeia e melhor do que as várias estimativas no início do ano.

### **4. Marketing Territorial**

A gestão e acompanhamento dos planos de promoção externa dos destinos regionais, foi realizada de forma articulada com as agências regionais de promoção externa e com as

empresas e principais *stakeholders* ao nível de cada uma das regiões, garantindo o necessário 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.

Foi feito ainda, o acompanhamento de diversas iniciativas promovidas pelos agentes dos territórios com vista à promoção e comercialização da oferta enquadrada nas redes colaborativas existente no território.

## **5. Planos de marketing e apoio a eventos**

Foram trabalhados os planos de marketing no âmbito do enoturismo, turismo literário, turismo desportivo, gastronomia, arquitetura, arte e outras temáticas com maturidade e potencial de projeção internacional. As redes colaborativas foram acompanhadas tendo sido realizadas diversas ações temáticas.

Esteve em vigor o programa de apoio a eventos *Portugal Events* que permitiu 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.

## **6. 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, foi assegurada a organização da presença nacional em feiras internacionais, que inclui feiras generalistas, de M&I e de turismo de luxo.

Foram igualmente realizados workshops de negócios e eventos B2B nos principais mercados com o envolvimento das ARPTS e empresas, tendo sido Espanha, França, Reino Unido, Brasil, Israel e EUA, os principais mercados alvo destas ações de negócio.

Esta ação foi impactada pelo cancelamento de algumas feiras em resultado da pandemia (Vakantibeurs, ITB, MITT).

## **7. M&I (Meetings & Incentives)**

A reposição dos indicadores do Turismo de Negócios associados aos desafios de retoma, exigiu a definição e implementação de um plano de atuação que teve como real impacto o aumento de

eventos associativos e corporativos captados para Portugal, com evidente manutenção no ranking da ICCA, quer em termos de destino, quer em termos de cidades.

Em paralelo, a gestão do Regulamento de Captação de Congressos e Eventos Corporativos, ficou alinhado com programa Portugal Events, assegurando assim o incremento na captação de eventos internacionais e nacionais nesta área e promovendo a estruturação e divulgação da oferta nacional de MICE.

Foram ainda desenvolvidos novos conteúdos para o site *meetingsinportugal.com* e o aumento da interação entre a oferta e procura dos serviços deste segmento, o que representou um elevado número de empresas se associaram a esta plataforma (aumento de aproximadamente 76%) que bem como a participação em feiras ou eventos internacionais deste segmento, onde perante a necessidade de uma gestão mais cautelosa em termos de custos de aluguer de espaço, recorde-se que as Feiras MICE são as que cujo preço p/m2 é dos mais elevados, pois são simultaneamente as que potencialmente geram negócio com maior proximidade temporal, foram as que registaram aumentos de presença do *trade* nacional (DMC's, PCO's, Venues, etc).

### **3.1.7 DIREÇÃO DE FORMAÇÃO**

A atividade da Direção de Formação (DFR) em 2022 focalizou-se em Potenciar o conhecimento, exponenciando os seus esforços nas seguintes temáticas:

#### **1. Gestão de Escolas do Turismo de Portugal**

##### **a) Qualificação de jovens e profissionais para o setor**

Em 2022, registou-se um volume de 20.250 participantes em ações de formação inicial dirigidas a jovens e em ações de formação contínua/executiva, dirigidas a profissionais.

Tendo em vista 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 (NQP 4 e 5), em 2022 atingimos o nº de 2.166 jovens participantes em operações de formação inicial.

##### **b) Capacitação Técnica da Rede Escolar**

No âmbito da Capacitação Técnica da Rede Escolar, foram desenvolvidos projetos e procedimentos de aquisições centralizadas de bens, como lavandaria, serviços de aluguer de autocarros, entre outros, assim como licenças para a utilização de softwares pedagógicos,

designadamente MediaCorp; Mentimeter; SARA HACCP; DreamShaper e UNTIS- Horários; Host; Galileu.

Ainda na área da requalificação de equipamentos e recursos, foram desenvolvidos diversos procedimentos, tendo em vista a aquisição de bens alimentares e matérias-primas para os refeitórios e para a formação.

No que diz respeito à Requalificação e Valorização das Infraestruturas Escolares, em 2022, destacam-se os projetos da nova Escola Superior de Hotelaria e Turismo, (Edifício Escolar e Centro de Excelência) , Centro de Incubação de Base Tecnológica; de Concessão da Residência Escolar, Projeto de Concessão do Hotel de Aplicação que se encontram em desenvolvimento.

#### c) Comissões Nacional e Regional de Educação e Formação para o Turismo

O ano 2022, foi pautado pela continuidade do funcionamento das Comissões Nacional e Regionais de Educação e Formação para o Turismo, tendo-se realizados 2 reuniões da Comissão Nacional e 12 reuniões das Comissões Regionais (1 por escola)

No âmbito da Comissão Nacional, foram ainda constituídos 3 grupos de trabalho: Estudos e Informação; Conteúdos Formativos & Inovação; Valorização das Profissões, tendo-se realizado uma reunião de trabalho.

## **2. Qualificação e Formação das Pessoas do Turismo**

#### a) Formação Contínua/Executiva

Em 2022, foi dada continuidade à execução de cursos e ações de formação em regime online e presencial, consolidando o papel da plataforma Academia Digital no registo e acompanhamento da formação.

O Plano de Formação Contínua/Executiva, registou 38.518 participantes em 890 ações. Este plano centrou-se em desenvolvimento de programas de capacitação de Empresários, Gestores e Empreendedores do setor do Turismo nos seguintes programas: BEST; PNFF (Plano Nacional de Formação Financeira); Clean & Safe; Formação Executiva Certificada; Programa UPGRADE (Digital + Sustentabilidade), Formação Contínua para Profissionais do Turismo; Workshops e Webinares.

O ano de 2022, foi marcado pelo desenvolvimento de um novo Programa de Formação dirigido a profissionais ativos, designado Programa Formação +Próxima, inserido no Pilar 4 - P4.2 Conhecimento e Qualificações - do PRT, que tem como objetivo formar os colaboradores do setor e capacitar as empresas na "arte da hospitalidade", através do desenvolvimento de

conteúdos formativos nas áreas das soft e hard skills, num programa desenvolvido pelas Escolas do Turismo de Portugal, em parceria com as autarquias. Durante esse ano, foram estabelecidos 113 protocolos com municípios e formados 3.382 profissionais.

#### b) Formação para a Inclusão

No âmbito da formação desenvolvida para a Inclusão, Combate ao Racismo e à Discriminação, foram realizadas iniciativas de formação facilitadoras da integração de imigrantes e refugiados no nosso país e no setor do Turismo em Particular, em articulação com o ACM (Alto Comissariado para as Migrações), entre outras entidades e plataformas

### **3. Inovação e Desenvolvimento Curricular nas Escolas do Turismo de Portugal**

#### **3.1. Desenvolvimento Curricular:**

##### a) Cursos de Especialização Tecnológica (Nível 5)

Foram desenvolvidos 7 cursos de especialização tecnológica e 3 em língua inglesa, nas 12 escolas da rede, sendo que o curso de Gestão de Turismo em inglês, foi adiado para 2023.

##### b) Cursos de Dupla Certificação (Nível 4)

Foram desenvolvidos os 3 cursos de Nível 4 e instruído o processo de inserção no Catálogo Nacional de Qualificações do curso de Técnico de Alojamento Hoteleiro, baseado em resultados de aprendizagem.

##### c) Cursos de Formação Técnica Especializada

Foram desenvolvidos vários cursos executivos e especializados de média duração, nomeadamente a 2ª edição do Curso de Turismo Executivo em Saúde e Bem-Estar; 2ª edição do Turismo de Luxo; Escanções e, ainda, desenvolvidos e realizados os seguintes novos cursos: Curso Avançado para Escanções; Enoturismo; Cozinha e Pastelaria 100% Vegetal; Turismo Literário e Turismo Industrial.

#### **3.2. Inovação Técnica e Pedagógica:**

Na área da Inovação, destacam-se os seguintes projetos desenvolvidos em 2022:

##### a) Programa de Sustentabilidade e Responsabilidade Social e Ambiental

Em 2022, foram desenvolvidos 489 projetos e 5.610 ações, que contribuem para a educação social e ambiental dos alunos e comunidade escolar, como Programas de Educação para a

Cidadania, Eco-Escolas, Campanhas Solidárias, o Dia Verde nas escolas, entre outros, representando um crescimento de 2.496 ações, face ao ano transato.

b) O Projeto SMARTMED – Empower Mediterranean for SMART Tourism

Este projeto tem como objetivo, capacitar a Região Mediterrânica para o SMART Tourism, e, particularmente, capacitar todos os intervenientes envolvidos no turismo e na elaboração de novas políticas bem como, estabelecer uma Plataforma comum de cooperação para o turismo na região Mediterrânica e reforçar a competitividade dos destinos MED através do desenvolvimento e implementação de um modelo de negócio de turismo inteligente, inclusivo e sustentável, contribuiu para o desenvolvimento de 11 suportes de formação.

c) Digital Innovation Hub | LAE - Laboratórios Abertos de Experimentação

Foi iniciado o projeto DELTA OPEN MIND nas escolas de Lisboa Porto e Coimbra, tendo em vista o desenvolvimento de serviços de inovação e empreendedorismo empresarial.

#### **4. Captação e Talento**

Para a divulgação da oferta formativa, foram iniciados os trabalhos com vista ao 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

Em termos de marketing territorial, a DFR e Escolas, participaram em 2 feiras de educação e formação (Qualifica e Futurália).

#### **5. Capacitação de Formadores**

No quadro da capacitação dos formadores da rede de escolas, foram desenvolvidas ações de formação técnica, pedagógica e digital para Formadores, envolvendo 107 participantes.

Foi ainda desenvolvido um projeto especial de capacitação digital em cooperação com a Universidade Aberta, para suporte ao projeto da Academia Digital do Turismo de Portugal, envolvendo 56 formadores.

#### **6. Qualidade e Certificação da Formação**

a) Atividades de Qualidade e Certificação



Em 2022, foram realizadas Auditorias de Qualidade a 5 escolas da rede escolar, tendo em vista identificar indicadores comuns de formação, boas práticas desenvolvidas, ações de melhoria a introduzir e monitorizar a atividade formativa

No âmbito do processo de certificação de cursos de especialização tecnológica, em parceria com a TedQual da OMT, foram desenvolvidos os trabalhos tendo em vista a renovação de 3 cursos e nova certificação de 2 cursos.

Considerando o papel da DFR na regulamentação da profissão de Pagador de Banca de Casinos, foram emitidos 182 certificados profissionais, através de renovações e realização de provas técnicas.

Por sua vez, o Centro Qualifica da Escola de Hotelaria e Turismo de Coimbra, continuou a desempenhar o papel importante para a elevação dos níveis de escolaridade, através de processos RVCC, estando 150 adultos inscritos; 141 adultos em processo e 27 adultos certificados.

#### b) Desenvolvimento de Estudos

Considerando, ainda a importância do conhecimento na atividade da formação, foram realizados internamente 3 estudos: Estudo de Inserção Profissional; Perfil do Aluno; Estudo de Satisfação dos Alunos.

De destacar a realização do Estudo sobre o mercado de trabalho no setor do turismo, pela Universidade de Aveiro, cujos trabalhos foram também acompanhados pela DFR.

#### 7. Internacionalização da Formação

No ano de 2022, foi reforçada a participação da DFR em Instituições e Associações Internacionais ligadas à Formação, nomeadamente a Presidência da Associação Europeia de Escolas de Hotelaria e Turismo e do EURODHIP (Associação internacional de apoio à educação e formação em hotelaria e turismo), entre outros cargos de suporte à atividade.

Foram ainda desenvolvidos 5 projetos internacionais em cooperação 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 âmbito do Programa ERASMUS+, foram dinamizados Programas de Estágios Internacionais para Alunos e Formadores envolvendo 36 alunos e 12 professores em mobilidade, para além destes foram dinamizadas 22 mobilidades internacionais financiadas, e 43 alunos realizaram o seu estágio internacional sem financiamento.

Foi realizada a II Edição do Programa de capacitação e reforço de competências técnicas de Gastronomia e Artes Culinárias, nas Escolas de Hotelaria e Turismo do Algarve (Faro) e Douro/Lamego, dirigido a 2 Formadores do IMPIM – Instituto Médio Politécnico da Ilha de Moçambique.

No âmbito do Projeto GO BLUE Quénia (componente Turismo e Património Cultural) efetuámos 4 ações de formação para técnicos do turismo do Quénia.

### **3.1.8 SERVIÇO DE REGULAÇÃO E INSPEÇÃO DE JOGOS**

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

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

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

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

#### **1. Análise por Segmento**

##### **a) Jogo de base territorial**

Com referência a 31 de dezembro de 2022, relativamente à exploração de jogos de fortuna ou azar em casinos, encontravam-se em exploração 12 casinos: Estoril; Lisboa; Troia; Madeira; Praia da Rocha; Vilamoura; Monte Gordo; Espinho; Figueira da Foz; Póvoa de Varzim, Chaves e São Miguel - Açores, e 1 sala de máquinas automáticas localizada na ilha Terceira – Açores.

Quanto às salas de bingos fora dos casinos, encontravam-se 11 salas de bingo concessionadas e 6 em efetiva exploração, estas últimas sitas nas seguintes localidades: Setúbal, Amora, Amadora, Porto e Lisboa.

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

Como forma mitigadora do impacto negativo decorrente da perda total de receita por parte de vários setores da atividade económica, ocasionada pela epidemia da doença COVID-19, o Governo adotou uma série de medidas que visaram, para além da salvaguarda da população em geral, também medidas de apoio às empresas, onde se incluíram as empresas concessionárias dos casinos, salas de máquinas e de bingo, consubstanciadas, essencialmente, na manutenção dos postos de trabalho, na suspensão do cumprimento de prestações ao Estado ou na extensão e diferimento dos respetivos prazos.

Em 2022, no âmbito das atividades de fiscalização e inspeção, resultou um controlo de volume de jogo na ordem dos € 1.403.822.081,50, correspondendo € 1.377.424.090,50 ao volume de jogo praticado em casinos, e € 26.397.991,00 ao volume de jogo praticado nas salas de jogo do bingo fora dos casinos, que gerou uma receita bruta de € 263.449.309,00, correspondendo € 254.210.012,23 aos casinos, e € 9.239.296,77 às salas de jogo do bingo.

O SRIJ, enquanto entidade liquidadora de impostos e contrapartidas aplicáveis em matéria de jogo, foi responsável pela fiscalização de € 87.302.240,49, dos quais, nos termos legais, foram entregues diretamente nos cofres do Estado: € 17.308.910,33, ao Fundo de Fomento Cultural: € 1.762.065,38, à Câmara Municipal da Figueira da Foz: € 61.615,39, à Câmara Municipal da Póvoa de Varzim: € 208.367,31, à Infratróia: € 590.097,93 e às Misericórdias locais: € 127.945,37, relativos a importâncias ou fichas encontradas no chão, deixadas sobre as mesas, ou abandonadas no decurso da partida, e cujo dono não seja possível determinar.

O remanescente, no valor de € 67.243.238,79, é entregue ao Turismo de Portugal, I.P. do qual, nos termos legais, constitui receita própria o montante de € 48.159.875,57, e o restante, no montante de € 19.083.363,22, constitui receita consignada, cuja afetação é feita da seguinte forma:

(Euros)

<b>Receita do Turismo de Portugal, I.P. consignada - 2022</b>	
Obras de interesse para o Turismo	14 096 523,02
Finalidades de interesse turístico	86 421,69
Instituto Português do Desporto e Juventude	333 449,23
Entidades Regionais de Turismo	1 165 693,59
Subsídios a entidades de relevância social	1 003 243,86
Requalificação ambiental (AMAT)	290 275,50
Misericórdias Locais	134 243,10
Fundo dos Pagadores de Banca	1 973 513,22
<b>TOTAL</b>	<b>19 083 363,22</b>

Importa referir que do montante de € 67.243.238,79, que deveria ter sido entregue ao Turismo de Portugal, I.P, não foi efetivamente rececionado o valor de € 2.141.918,26, correspondente a pagamentos das salas de jogo do bingos, e destinados € 1.083.225,69 a receita própria do TP, I.P., € 187.784,44 consignados ao Instituto Português do Desporto e Juventude e € 870.908,14 às Entidades Regionais de Turismo, na medida em que, decorrente das medidas mitigadoras do impacto negativo da perda total de receita decorrente da situação de pandemia Covid-19, se aguarda decisão por parte da tutela, sobre a suspensão do cumprimento de obrigações legais.

#### **b) Jogo online**

De entre as muitas atividades desenvolvidas pelo Serviço de Regulação e Inspeção de Jogos, pela sua relevância realçam-se as seguintes:

Criação do “Manual de Boas Práticas à Publicidade de Jogos e Apostas”, aprovado com os contributos das empresas que exploram em Portugal jogos e apostas, online e de base territorial, e das associações representativas do setor. Este Manual, que teve como objetivo principal harmonizar princípios e regras de conduta a que deve obedecer a atividade publicitária do jogo, definindo orientações – nomeadamente, quanto aos conteúdos que devem ser evitados e os que devem constar das mensagens publicitárias, os horários de difusão da publicidade na televisão e na rádio e as restrições à publicidade nos diferentes suportes em que esta que se pode apresentar.

No âmbito da sua atividade de monitorização e controlo permanente do mercado do jogo online, o SRIJ continuou as notificações aos prestadores intermediários de serviços em rede para o bloqueio de sítios na internet de operadores ilegais de jogo num total de 1094 sítios na internet notificados para bloqueio desde o início da atividade do jogo online em mercado regulado. Simultaneamente manteve-se a ação de sensibilização desenvolvido junto das principais

plataformas de partilha de conteúdos audiovisuais no sentido da eliminação da promoção a operadores de jogo online não licenciados em Portugal.

Participação na quarta e na quinta reunião do Comité de Acompanhamento da Convenção de Macolin relativa à prevenção do match fixing em eventos desportivos, organizadas pelo Conselho da Europa e realizadas, respetivamente, em 6 – 7 abril e 20 de outubro de 2022.

Participação, em 15 de novembro de 2022, na reunião das Entidades Reguladores do Jogo Online, organizada pela Autorité Nationale des Jeux (ANJ).

Desenvolvimento, em conjunto com o departamento de engenharia informática da Universidade do Minho de um protótipo para uma aplicação de pré validação dos relatórios de jogo online. Esta aplicação pretende mudar o paradigma da validação dos dados gerados pela atividade, colocando o foco da validação no momento anterior à submissão, evitando dessa forma a recolha de informação de baixa integridade, minimizando a necessidade de reprocessamentos dos relatórios recebidos e maximizando a sua eficiência.

Disponibilização de um portal de gestão de contactos com as entidades exploradoras de jogo online, onde são concentradas a maioria das iterações relacionadas com a gestão de alterações dos sistemas técnicos de jogo, a certificação de novos jogos e os incidentes técnicos da atividade operacional da infraestrutura de entrada e registo. Este portal foi desenvolvido na sua totalidade pela equipa do SRIJ em tecnologia APEX.

Obtenção da confirmação, por mais um ano, da certificação ISO 27001:2013, acreditada pelo IPAC, com especial incidência nas atividades relacionadas com a Gestão do Sistema de Monitorização do Jogo de Base Territorial e Online do SRIJ, sendo desta forma reconhecido o rigor do sistema de controlo da atividade de exploração e prática do jogo do Sistema de Gestão da Segurança de Informação (SGSI) do Serviço de Regulação e Inspeção de Jogos do Turismo de Portugal, I.P..

A atividade de jogos e apostas online gerou, em 2022, cerca de 656,1 milhões de euros de receita bruta, sendo que 297,5 milhões de euros foram da responsabilidade das entidades exploradoras de apostas desportivas à cota e 358,6 milhões de euros das entidades exploradoras de jogos de fortuna ou azar.

Em consequência a atividade de jogo online foram liquidados, em sede de IEJO, 210 070 357,75€, tendo sido distribuídos 206 218 742,31€ correspondentes a onze meses daquele imposto de 2022 (janeiro a novembro) no valor de 188 186 237,81€ e de 18 032 504,53€ de IEJO do mês de dezembro de 2021, também cobrado em 2022.

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

<b>Distribuição do IEJO em 2022</b>	
Turismo de Portugal, I.P.	102 430 656,29 €
Região Autónoma da Madeira	2 457 224,14 €
Região Autónoma dos Açores	2 343 901,03 €
Estado	11 832 346,07 €
Ministério do Trabalho, Solidariedade e Segurança Social	20 368 151,80 €
Ministério da Administração Interna	2 221 209,47 €
Min. Adjunto e dos Assuntos Parlamentares	9 030 204,20 €
Ministério da Saúde	9 601 729,03 €
Serviço de Intervenção nos Comportamentos Aditivos e nas Dependências	359 202,15 €
Fundo de Fomento Cultural	1 311 074,89 €
Federações Desportivas, Liga de Futebol e Comité Olímpico de Portugal	44 263 043,24 €

Para a execução das suas atividades, no cumprimento da sua missão, o SRIJ contava, no final do ano 2022, com 114 Recursos Humanos e gastou, naquele ano, 6 465 226,08€ em gastos diretos (valor eventualmente a ser corrigido após encerramento da conta de gerência), conforme se ilustra nos quadros seguintes:

	<b>Dirigente</b>	<b>Inspetor</b>	<b>Técnico Superior</b>	<b>Assistente Técnico</b>	<b>Técnico de Informática</b>	<b>Total Geral</b>
<b>SRIJ</b>	<b>1</b>		<b>2</b>			<b>3</b>
<b>SRIJ/DERJ</b>	<b>1</b>	<b>6</b>	<b>2</b>			<b>9</b>
<b>SRIJ/DGPJ</b>	<b>1</b>	<b>9</b>				<b>10</b>
<b>SRIJ/DJOL</b>	<b>1</b>	<b>7</b>	<b>3</b>			<b>11</b>
<b>SRIJ/DPCJ</b>	<b>1</b>	<b>63</b>	<b>1</b>	<b>8</b>		<b>73</b>
AJCCentro		11				11
AJCLisboa		14				14
AJCNorte		12				12
AJCSul		12				12
Póvoa St.ª Iria		7		6		13
Sede		7	1	2		10
<b>SRIJ/DGPJ - EMEITJ</b>		<b>1</b>	<b>2</b>		<b>2</b>	<b>5</b>
<b>SRIJ/DPCJ - EMPIJ</b>		<b>2</b>	<b>1</b>			<b>3</b>
<b>Total Geral</b>	<b>5</b>	<b>88</b>	<b>11</b>	<b>8</b>	<b>2</b>	<b>114</b>

<b>DESCRIÇÃO</b>	<b>2022</b>
<i>Remunerações certas e permanentes e abonos variáveis ou eventuais</i>	4 456 087,84 €
<i>Segurança social</i>	925 131,07 €
<i>Aquisição de bens e serviços</i>	375 271,87 €
<i>Transferências ASAE</i>	536 880,00 €
<i>Investimentos</i>	167 985,30 €
<i>Pagamento Serviços IRN</i>	3 000,00 €
<i>Pagamento GREF</i>	870,00 €
<b>TOTAL</b>	<b>6 465 226,08 €</b>

### 3.1.9 DEPARTAMENTO DE INTERNACIONALIZAÇÃO

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

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

No âmbito da **Cooperação Internacional**, a atuação do Departamento passa por assegurar a representação dos interesses de Portugal e do setor do turismo no relacionamento bilateral e multilateral, nas organizações internacionais (UNWTO, ETC, WTTC, CPLP).

#### 1. Cooperação Internacional - Bilateral

Acompanhamento e preparação da área de Turismo nas Cimeiras bilaterais, nas Comissões Mistas e visitas oficiais.

- Comissões Mistas, Visitas Oficiais e Consultas Políticas - Elaboração dos contributos na área do turismo para atividade de coordenação da DGAE/ME para dossiers e agendas oficiais, visitas oficiais do PR e PM, visitas oficiais a Portugal de representantes internacionais e Consultas Políticas;
- Cimeiras, Comitês/Grupos de Trabalho – acompanhamento da Cimeira Luso Espanhola, das reuniões do GT com EUA (8.º Comité de Comércio e Investimento Portugal-EUA e 47ª e 48.ª Comissão Bilateral Permanente entre Portugal e os EUA).
- Reuniões bilaterais– acompanhamento de reuniões bilaterais com Ministros e Secretários de Estado de Turismo: Angola, Arabia Saudita, Cabo Verde, Espanha, Guiné-Bissau, Grécia, Moçambique, Jamaica; Albânia, Andorra, Arménia
- Reuniões com Embaixadores e Altos Funcionários – Bulgária, Brasil, Cabo Verde, Angola, Jamaica; Namíbia, China, Colômbia, Geórgia, Nigéria, Uruguai
- Ações de Cooperação – organização de diversas ações de cooperação nas áreas de competência do Turismo de Portugal – Angola, C. Verde, Paraguai e Quénia (projeto Go Blue);
- Articulação com DGAE e com MNE de todos os instrumentos jurídicos internacionais negociados pelo Turismo de Portugal nas suas diversas vertentes

No decurso do ano de 2022, foram assinados os seguintes Instrumentos jurídicos:

- Plano de Ação entre o TP/ Estado do Ceará, Brasil, sobre Cooperação no domínio do Turismo
- Plano de Ação entre o TP/ INFOTUR/Angola 2022-2024
- Plano de Ação entre o TP/ITCV (Cabo Verde) 2022-2024
- MDE – Estratégia Transfronteiriça
- Estratégia Transfronteiriça Portugal Espanha 2022-2024
- Protocolo de Cooperação com Camões (Dieta Mediterrânica)

Estando ainda, instrumentos jurídicos em negociação como, MdE, acordos e Protocolos com Jamaica, Namíbia, Sérvia, Chile, Africa do Sul, Arábia Saudita, Cazaquistão, Gana, Indonésia, Moldávia, Timor-Leste.



Foram ainda elaborados contributos para consultas públicas para o Ministério dos Negócios Estrangeiros procedendo-se ainda, ao acompanhamento das reuniões da rede CIPE – Coordenação Interministerial - D. Geral Política Externa / MNE.

## **2. Cooperação Internacional – Multilateral**

No âmbito da **Organização Mundial do Turismo**:

- Apoio à participação da SETCS em diversos eventos;
- Participação no 67.º CEU – Comité Regional da Europa na Arménia;
- Participação no 116.º e 117.º, Conselho Executivo, na Arábia Saudita e em Marrocos;
- Preparação e coordenação da candidatura Best Tourism Villages;
- Negociação e preparação do processo de aprovação da UNWTO Convention on Tourism Ethics”;
- Participação no Grupo de trabalho de “Experts on Measuring the Sustainability of Tourism”;
- Participação no Comité de Desenvolvimento para “International Code for the Protection of Tourists”;
- Participação de Portugal no Global Youth Tourism Forum;
- Adesão de Portugal ao Código para a Proteção de Turistas;
- Contributos para a negociação pelo MNE de Acordo com a OMT para a realização de eventos em Portugal;
- Carta de Apoio affiliated Members UNIAG;

No quadro da **Comunidade dos Países de Língua Portuguesa**:

Acompanhamento e manutenção do Projeto de Cooperação no domínio do Turismo no contexto da CPLP – PECTUR, incluindo: participação na XI Reunião de Ministros de Turismo da CPLP (Angola), ações de capacitação sobre o programa REVIVE (ONLINE), ações de capacitação e formação em marketing digital, dirigidas a dirigentes e técnicos (Presencial), ações de capacitação sobre Jogos de Fortuna ou Azar dirigidas a inspetores e técnicos (ONLINE) e academia de formadores (Presencial).

No que refere, à **European Travel Commission**, Portugal presidiu em 2022 a organização tendo participando assim, nas diversas reuniões estatutárias, AG e Board of Directors, em workshops, webinars e sessões temáticas e acompanhando os grupos de trabalho MIG – Market Intelligence Group e MKG – Marketing Intelligence Group.

Em termos da representação de Portugal no **WTTC**, de referir a participação no Global Summit, na Arabia Saudita.

### **3. União Europeia**

O Departamento assegura ainda, o acompanhamento de diversos dossiers no quadro da atividade da União Europeia, nomeadamente:

- Participação na construção das prioridades e objetivos para o setor;
- Coordenação e articulação com DGAE e REPER da posição do setor do turismo na negociação de legislação europeia relevante na área do turismo e áreas transversais com impacto no turismo;
- Preparação e divulgação de informação relevante junto das associações e stakeholders do setor;
- Manutenção de rede de contactos com Instituições Europeias (Comissão, Parlamento Europeu, Conselho / REPER), representações permanentes de outros Estados Membros e associações setoriais europeias na área do turismo, para fomentar parcerias com outros EM e garantir a participação do Turismo de Portugal em projetos Europeus;
- Negociação e aprovação da Agenda Europeia Turismo 2030 (Dez)
- Promoção de um Dashboard para o Turismo, reunindo indicadores de todos os EM, de forma a monitorizar o desenvolvimento do setor, em termos de digitalização e sustentabilidade;
- Negociação da proposta de regulamento sobre a recolha e partilha de dados relativos aos serviços de arrendamento de curta duração – Short Term Rental
- Apoio à tutela e elaboração de documentação e dossiers para as diversas reuniões/sessões;
- Participação nas diversas reuniões do GT Competitividade de Crescimento/Turismo e da TAC (Tourism Advisory Committee);
- Participação na Reunião de Ministros de Turismo, no âmbito da Presidência de França (Março)
- Participação no European Tourism Forum e Reunião de DG's Turismo, no âmbito da Presidência R. Checa (Nov)

- Identificação e divulgação de oportunidades de financiamento da EU direcionadas para o setor;
- Desenvolvimento de ações de capacitação e sensibilização interna;
- Apoio à preparação, e identificação de parcerias em candidaturas europeias;
- Acompanhamento/coordenação de candidaturas no âmbito de programas europeus (ex: Horizonte Europa; Europa Criativa; LIFE; Interreg) na perspetiva do turismo;
- Criação de um boletim informativo com oportunidades de financiamento;
- Acompanhamento da Estratégia Transfronteiriça e respetivos financiamentos associados, nomeadamente no âmbito do Interreg POCTEP e do Horizonte Europa;

#### **4. Participação em Grupos de Trabalho**

- Participação como “Curador” na Task Force 2, no quadro da Política Industrial, que se encontra a definir os critérios para auxiliar as transições em todos os ecossistemas, especialmente na transição verde e digital
- Dinamização das reuniões com EM like-minded de forma a definir temas prioritários e assinalar posições comuns.

#### **3.1.10 DIREÇÃO FINANCEIRA E DE TECNOLOGIAS**

No ano de 2022, a atividade desenvolvida pela Direção Financeira e de Tecnologias, numa perspetiva de continuidade, teve como princípios orientadores a legalidade, a economia, a eficiência e eficácia, a boa gestão financeira, bem como a melhoria contínua de processos e procedimentos.

Das ações desenvolvidas pela Direção Financeira e de Tecnologias destacam-se as seguintes:

- 1. Medidas de sustentabilidade ambiental** - Substituição de equipamentos e implementação de sistemas com vista à redução dos consumos energéticos na sede e rede escolar. As quatro medidas previstas foram totalmente realizadas, sendo os resultados alcançados, os seguintes:
  - Substituição de todas as torneiras das instalações sanitárias da EHT Estoril por outras mais eficientes, com temporização, reduzindo-se deste modo o consumo de água potável;

- Substituição de todas as unidades de climatização da EHT Viana do Castelo, o que permite reduzir o consumo de energia elétrica;
  - Substituição das caldeiras a gás natural por outras mais eficientes, do tipo condensação, na EHT Coimbra e na EHT do Oeste, o que permite reduzir o consumo de gás natural.
- 2. Obras de conservação e beneficiação dos edifícios** - Conservação e beneficiação das instalações do Turismo de Portugal, tendo sido realizadas 3 empreitadas, com os seguintes resultados alcançados:
- Empreitada de conservação da EHT de Lamego - efetuada toda pintura exterior do edifício, impermeabilizações pontuais na cobertura, substituição dos pavimentos das salas de aula e dos quartos do internato, e ainda reparações em gabinetes e nas zonas técnicas de cozinha;
  - Empreitada de conservação da EHT de Portalegre - reparação do sistema de impermeabilização nas ligações e atravessamentos da cobertura, na zona das cozinhas;
  - Empreitada de remodelação da rede externa de Gás Natural, incluindo nova localização do PRM, na EHT Oeste nas Caldas da Rainha.
- 3. Mobilidade elétrica** – Durante o ano de 2022 foram preparados os procedimentos de carregamento de veículos elétricos nos postos de abastecimento público e de consultoria técnica para elaboração dos projetos de execução, tendo em vista a realização das obras de instalação de postos de carregamento de veículos elétricos nas instalações do Turismo de Portugal, I.P.

No âmbito do procedimento da responsabilidade da ESPAP para renovação da frota, cujos contratos de aluguer operacional terminam a partir do 1º trimestre de 2023, foi efetuado o levantamento de necessidades incluído no pedido de exceção submetido pela ESPAP ao Ministério das Finanças.

**4. Acompanhamento da execução contratual do Turismo de Portugal:**

- Em 2022 verificou-se um aumento em 0,92% do número de contratos em execução, a que correspondeu um aumento de 57% das dotações orçamentais, tendo sido verificado um aumento de 54% no volume de despesa paga naquele ano, comparativamente com o ano anterior, e uma menor taxa de execução financeira (84%, mais baixa do que a sua homóloga de 2021, que ficou nos 85%).
- Em 2022, em percentagem de número de contratos em execução, predominam, por tipo de procedimento: a consulta prévia (42%), o ajuste direto (35%), o concurso público (20%) e a

contratação ao abrigo de acordos quadro (2%). A execução contratual da despesa, por tipo de procedimento, apresenta a seguinte composição: 49% da despesa executada diz respeito a contratos ao abrigo de acordos quadro, 33% a contratos decorrentes de concursos públicos, 10% de contratos por ajuste direto e 8% de contratos decorrentes de consultas prévias.

- As unidades orgânicas com maior número de contratos em execução no ano de 2022, foram o Departamento de Património, Aproveitamento e Monitorização Contratual (DPAC), com 55 contratos e 22% da despesa executada, o Departamento de Tecnologias e Sistemas de Informação (DTSI), com 36 contratos e 11,6% da despesa executada, a Direção de Apoio Venda (DAV), com 21 contratos e 51,4% da despesa executada e os restantes serviços, responsáveis por 108 contratos e apenas 15,1% da despesa executada. O maior número de contratos sob responsabilidade do DPAC e do DTSI, é decorrente das suas competências transversais a toda a atividade do Instituto, garantindo o normal e regular funcionamento deste organismo, assegurado pelos contratos de fornecimento de eletricidade, água, gás, combustíveis rodoviários, viagens, transportes e estadias, comunicações, acessos a redes de dados, proteção de dados, licenças e aquisição de software e hardware.
- O valor médio contratado dos contratos em execução, no ano de 2022, ronda os 233 mil euros (IVA incluído), destacando-se a DAV e o DPAC, como as unidades orgânicas com maior valor global contratado em execução (18,9 e 16,5 milhões de euros, respetivamente).
- A execução medida em termos de despesa paga, coloca em destaque a DAV, cuja execução contratual representa 51% da despesa total dos contratos em execução em 2022, seguida do DPAC, que executou 22% da despesa total e as restantes unidades orgânicas que, conjuntamente, executaram 27%.

No âmbito da **Gestão do Arquivo** foram processados pedidos internos de recuperação de documentação em papel (registo, pesquisa, recolha e logística das entregas e devoluções), bem com pedidos de remessa de documentação em papel na Sede para integração no Arquivo (registo e logística da transferência, organização, etiquetagem e acondicionamento, identificação e inventariação).

##### **5. Gestão das tecnologias e dos sistemas de informação e comunicação:**

- Manutenção corretiva e evolutiva dos sistemas de informação, fortemente impulsionada pela pandemia COVID-19, e pela necessidade de rápida adaptação das aplicações informáticas em uso no Turismo de Portugal, como resposta à adoção de medidas de apoio à economia;

- Gestão e acompanhamento de projetos de desenvolvimento internos, bem como suportados em outsourcing;
  - Gestão de segurança da informação, definição e correção de políticas e regras de controle da rede;
  - Aquisição de equipamentos de rede e de utilizador, para substituição de parte do parque tecnológico obsoleto.
- 6. Gestão e o controlo orçamental, financeiro e patrimonial:** acompanhamento da execução dos Orçamentos de Receita e de Despesa do Turismo de Portugal e do Fundo de Apoio ao Turismo e ao Cinema, assegurando os mecanismos de gestão orçamental em articulação com as várias áreas departamentais envolvidas, bem como com as entidades externas, garantindo o rigor, transparência e cumprimento dos prazos associados à prestação de informação e consequentemente à prestação de contas.

### **3.1.11 DIREÇÃO DE RECURSOS HUMANOS**

No âmbito do desenvolvimento de uma política de desenvolvimento e alinhamento dos Recursos Humanos ao serviço do instituto, foram dinamizadas iniciativas de partilha de informação e conhecimento, através de várias atividades desenvolvidas, das quais se destacam:

- Workshops de desenvolvimento pessoal, de nutrição, aulas de ginástica laboral e postural e aulas de pilates (141);
- Campanha de vacinação contra a gripe junto de todos os trabalhadores interessados (141);
- Sorteio de bilhetes de acesso a espetáculos e eventos culturais e de lazer (37);
- Quiosque Digital – Sessões de apresentação e capacitação da Plataforma Academia Turismo de Portugal TalentUs (16);
- Atividades em férias para os filhos dos trabalhadores desenvolvidas em contexto online (1);
- Encontro de trabalhadores, em Cascais, com um programa de conhecimento de vários pontos culturais e turísticos da vila através de atividades de teambuilding;
- Iniciativas para a distinção Colaborador + Sustentável;
- Recolha de bens destinados aos refugiados da Guerra na Ucrânia

- Recolha de bem para a construção de Cabazes de Natal a entregar a famílias carenciadas;
- Continuidade da edição da newsletter de periodicidade semanal, com 43 edições no ano, com informação sobre os projetos que cada área está a desenvolver, ações de capacitação e formação, temas de inovação, sustentabilidade, iniciativas de outros organismos da Administração Pública, testemunhos em vídeo de novos colaboradores (onboarding talks), de equipas de desenvolvimento de projetos específicos, entre outras rubricas.

Tendo como objetivo central melhorar a qualidade de vida no trabalho e proporcionar bem-estar permanente no Turismo de Portugal, foram realizadas várias ações de promoção da saúde e bem-estar junto dos colaboradores da sede e escolas de hotelaria e turismo ao longo do ano, inseridas no Programa anual de Saúde e Bem-Estar do organismo.

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

O Programa Inov Contacto – Estágios Internacionais para Jovens Quadros - é uma iniciativa promovida, gerida e executada pela AICEP, a qual visa apoiar a formação, em contexto internacional, de jovens com qualificação superior. O Turismo de Portugal tem celebrado Protocolos anuais com a AICEP, relativos a cada uma das edições, tendo sido realizadas assim já 9 edições de estágios INOV Contacto Turismo. Trata-se de matéria que se enquadra nas atribuições do Turismo de Portugal, designadamente em termos do incentivo e desenvolvimento da política de formação de recursos humanos do turismo e respetiva investigação técnico-pedagógica e de, entre outras, cumprir o desígnio de reforçar o turismo como um dos motores de crescimento da economia portuguesa, nomeadamente através da internacionalização.

Na edição que se realizou em 2022, foram atribuídos ao Turismo de Portugal 20 estágios Inov Contacto, distribuídos em 10 acolhidos na Equipas de Turismo (Alemanha; Bélgica; Brasil; Dinamarca; Irlanda; Itália; Reino Unido e Holanda) e 10 acolhidos em entidades do setor do Turismo sedeados em diversos países na Europa e América.

No âmbito do Programa EstágiAP XXI, foram atribuídos ao Turismo de Portugal 6 estágios, dos quais 4 estagiários iniciaram os respetivos estágios em outubro de 2021 e concluíram os mesmos em junho de 2022, tendo ficado afetos às seguintes unidades orgânicas:

- Gestão, Economia, Finanças (2) - DFT
- Gestão de Recursos Humanos (1) - DRH
- Comunicação e Marketing (1) – DAV

Trata-se de estágios com a duração de 9 meses, destinados a jovens licenciados até aos 30 anos, ou até aos 35 anos se forem portadores de deficiência ou incapacidade, à procura do primeiro emprego ou de novo emprego correspondente à sua área de formação.

No que se refere à formação e capacitação dos quadros do organismo, em execução do Plano de Formação previsto para 2022, realizaram-se as 1.378 ações de formação, considerando a formação interna e externa ministrada e o acesso ao microlearning, num total de 14.922 horas de formação, as quais abrangeram cerca 633 trabalhadores e que representaram um total de 9.279 participações/formandos e uma taxa de trabalhadores abrangidos de 87%.

Relativamente a novos desafios de gestão de recursos humanos no Turismo de Portugal, em 2022 foi implementada a nova plataforma de formação interna do Turismo de Portugal, uma plataforma digital e integrada de formação, desenvolvida para proporcionar a todos os colaboradores do instituto a oportunidade de se valorizarem continuamente e de desenvolverem as suas competências e talentos.

Esta nova plataforma, designada Academia Turismo de Portugal – TalentUs, reúne várias ferramentas de aprendizagem e procura recorrer às metodologias mais adequadas para cada temática, tendo como foco a disponibilização de uma oferta formativa que possibilite o incremento da literacia digital dos colaboradores, o acesso a conteúdos de microlearning para autoformação e a promoção de comunidades para a partilha de experiências e conhecimento de todos os colaboradores, incorporando as novas tendências da aprendizagem contínua e da auto aprendizagem, em modelos flexíveis e em permanente disponibilidade para cada colaborador.

O microlearning é um modelo de aprendizagem focado nas específicas e imediatas necessidades de cada trabalhador, permitindo ao Turismo de Portugal descentralizar a disponibilização de ferramentas de formação e, por esta via, abrindo espaço para as aprendizagens auto exploratórias, fomentando a formação contínua.

A diversidade de conteúdos acessíveis no microlearning permite responder aos diferentes perfis de utilizadores. Para além de conteúdos transversais a toda a organização, igualmente complementares à formação de cariz mais formal, estão disponíveis conteúdos segmentados, os quais vão desde o marketing, liderança, desenvolvimento pessoal, bem-estar pessoal e organizacional, à aprendizagem de programação e cibersegurança.



O hub do microlearning é permanentemente atualizado, correspondendo às prioridades de formação do Turismo de Portugal, e destaca, de forma regular, os conteúdos mais relevantes para os trabalhadores, os quais recebem ainda, por e-mail, semanalmente uma newsletter contendo recomendações de conteúdos e novidades, assim se garantindo uma divulgação próxima e regular da oferta formativa disponível a todos os trabalhadores.

Em 2022 registou-se um total de 1.387 sessões de formação em regime de microlearning, contabilizando-se um total de 696,3 horas, assistidas por um total de 450 trabalhadores.

Os vídeos são dos formatos mais consumidos pelos trabalhadores (1.256), pois permitem resolver pequenas dúvidas do dia-a-dia e desenvolver uma competência específica rapidamente; de seguida, apresentam-se os cursos que visam melhorar a performance nas mais diversas áreas (104) e, na 3ª posição do tipo de formatos mais visualizados, posicionam-se os webinars (17), dos quais se destacam os seguintes “Atendimento de Qualidade ao Cliente”; “Ferramentas que ajudam a manter rendimento” e “Top 10 de aplicações indispensáveis para o seu dia a dia profissional”.

Relativamente às áreas de competências preferidas pelos trabalhadores, destacam-se a Produtividade; as Competências Interpessoais; Software de Produtividade e Colaboração; Comunicação e Saúde e Bem-Estar.

Importa ainda destacar, neste âmbito da formação, o programa de e-learning especificamente desenvolvido pelo Turismo de Portugal, designado Onboarding- let’s go!, desenhado não apenas para novos colaboradores, mas também muito útil como forma de refrescamento de conhecimentos e procedimentos dos atuais trabalhadores. Deste modo, este programa de Onboarding tem uma forte componente de aprendizagem relativa à Missão, Visão e Valores do Turismo de Portugal, aborda a sua história, apresenta as diferentes unidades orgânicas e o seu propósito, a par da Estratégia Turismo 2027, detalhando os mais relevantes procedimentos internos jurídicos, financeiros e de recursos humanos, a par de outros temas que contribuam para que os trabalhadores, novos e atuais, tenham uma visão global da organização.

Em 2022 o programa Onboarding foi atribuído a 724 trabalhadores, tendo sido concluído por 491, abrangendo um total de 68% do universo do Turismo de Portugal.

### **3.1.12 DIREÇÃO JURÍDICA**

O ano de 2022, na área da assessoria jurídica, ficou marcado pelo esforço de recuperação do trabalho que, em consequência das vicissitudes da pandemia de Covid-19 tinha ficado prejudicado e, em especial, pelo acréscimo exponencial do trabalho da comissão arbitral das agências de viagens e turismo prevista no Decreto-Lei nº 17/2018, de 8 de março, crescimento este também decorrente da pandemia.

Em contrapartida, a atividade associada à declaração de utilidade turística continua a decrescer acentuadamente, atenta a extinção dos benefícios fiscais que, até ao final de 2018, estavam associados a tal declaração.

Em termos de indicadores quantitativos, os principais indicadores são os seguintes, sublinhando-se o já identificado crescimento exponencial da atividade da comissão arbitral:

#### **Comissão Arbitral das Agências de Viagens e Turismo:**

- Sessões realizadas: 58 sessões (26 em 2021)
- Processos decididos: 1344 (173 em 2021)
- Reclamações recebidas: 5257 (328 em 2021)

#### **Declaração de utilidade turística**

- Prorrogação de declarações de utilidade turística a título prévio: 2 decisões
- Declaração de utilidade turística a título definitivo, incluindo confirmações: 8 decisões
- Revogação de declarações de utilidade turística: 1 decisão
- Declaração de caducidade de utilidade turística: 0 decisões
- Processos com decisão final da Vice-Presidente do TP (deserções/desistências): 2 decisões

#### **Contratação Pública**

- Ajuste Direto: 37
- Ajuste Direto Simplificado SecGeral MEM: 1
- Consulta prévia: 39
- Consulta Prévia Simplificada (DL 30/2021): 3
- Concurso Público com publicidade internacional: 15
- Concurso Público sem publicidade internacional: 14
- Concurso Limitado por Prévia Qualificação: 1

### 3.1.13 DEPARTAMENTO DE COMUNICAÇÃO

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

**Comunicação institucional** - assegura a gestão das ferramentas de comunicação institucional adequadas aos vários públicos, criando e publicando conteúdos informativos de forma articulada e adequada aos destinatários e canais, dando também a conhecer aos órgãos de comunicação social o trabalho realizado pelo Turismo de Portugal (TdP) nas suas várias vertentes. Esta área de atuação, que tem como principal objetivo divulgar as atividades e serviços do TdP e outras relevantes para o turismo, visa também promover a visibilidade e notoriedade do Turismo de Portugal junto dos seus públicos.

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

**Comunicação interna** – seja pela produção/edição de conteúdos e sua divulgação interna nos canais e suportes existentes, seja implementando ações concretas (em articulação com outras áreas do TdP, nomeadamente a DRH), visa-se a criação de uma cultura e identidade comuns e a disseminação *on-time* de informação sobre o TdP e sobre turismo, relevante para os colaboradores.

Em 2022, o Departamento de Comunicação direcionou e concretizou a sua atuação nos seguintes domínios:

- O **Portal Institucional** e o **Portal Business** são os pilares fundamentais da comunicação institucional. Em 2022, os dois portais contabilizaram um total de 1.447.518 sessões e 2.618.848 visualizações, representando um ligeiro decréscimo em relação ao pico verificado no ano transato.
- A gestão das **Redes sociais** do Turismo de Portugal está integrada na comunicação institucional. Em 2022, a página de **Facebook** registou um aumento bastante significativo da sua base de seguidores, atingindo 312.004 (+39.331). A página do **Twitter** teve um crescimento menos expressivo: com uma variação percentual de 2% terminou o ano com 197.026 seguidores. Para estas duas redes foram produzidos e publicados 310 conteúdos em 2022. A *Company Page* do **LinkedIn**, manteve um crescimento regular e progressivo, tendo fechado o ano de 2022 com 147.335 seguidores (+13%), tendo nesta rede e ao longo do ano sido divulgados 181 conteúdos.

- No relacionamento com os **Órgãos de Comunicação Social (OCS)**, o Turismo de Portugal continuou a afirmar-se como principal fonte de informação. Para tal, foram produzidos 38 *press releases* que deram origem à publicação de 4.629 notícias nos meios de comunicação nacionais, generalistas e do setor, representando um *Advertising Added Value (AAV)* de 20,52 M€. Foram também asseguradas pelo DCOM todas as respostas a questões e/ou pedidos de esclarecimento colocados pelos OCS. Refira-se que os serviços de assessoria de comunicação institucional prestados pela LPM, estiveram interrompidos no período de março a novembro de 2022, fruto da necessária renovação contratual dos serviços prestados neste domínio.
- As **Relações Públicas institucionais** em 2022 traduziram-se na organização, apoio e logística de eventos organizados pelo Turismo de Portugal, em apresentações institucionais e acompanhamento de entidades externas nacionais e internacionais, num total de 25 iniciativas.
- Relativamente à **Comunicação interna**, em 2022 foram criados 2.847 novos conteúdos para a **Intranet (+395%)**, e produzidas 52 **Newsletters** (NewsTdP#TodosLigados), com um total de 610 conteúdos.

No ano de 2022, verificou-se uma nova dinâmica na atividade que decorreu do abrandamento/ausência das contingências associadas à crise pandémica, do regime de teletrabalho parcial e do incremento da utilização do Piso 0. Em contrapartida, a partir de fevereiro, o estalar do conflito na Ucrânia e o gradual aumento da instabilidade, obrigou à gestão de necessidades de comunicação distintas, diferenciadas e permanentemente ajustadas e articuladas nos vários canais e suportes, em resposta aos novos desafios com o que o turismo nacional e internacional se confrontou, tendo sido novamente reativado o Gabinete de Comunicação de Crise.

No final do 2.º semestre do ano, a equipa do Departamento de Comunicação foi reforçada com mais 2 elementos. Foi necessário dar formação e apoio aos novos técnicos, sendo paralelamente necessário garantir que a resposta aos diversos desafios permanecia ágil e que, em cada momento, a priorização das atividades e projetos planeados, bem como a incorporação de novas respostas, era a adequada às novas necessidades.

Assim:

- As atividades relacionadas com o **Piso 0** foram retomadas, com diversas ações de RP no âmbito do acolhimento de entidades nacionais e internacionais (apresentações

institucionais), bem como de ações de formação interna específicas relacionadas com a gestão da nova intranet colaborativa (gestores, estagiários e/ou demais colaboradores);

- Os **eventos presenciais** tiveram um acréscimo de 44%, fruto de um generalizado atenuar das restrições e regras de segurança que o esquema de vacinação conferiu, do retomar da atividade turística e das diversas ações/projetos que o Plano de Ação Reativar o Turismo previu serem encetadas;
- A **gestão e a arquitetura dos portais** institucional e business foram sendo sempre alteradas e ajustadas, nomeadamente para responder à necessidade de destacar todas as iniciativas e projetos no âmbito do Plano de Ação Reativar o Turismo | Construir o Futuro, do Plano Turismo +Sustentável 20-23, bem como de ações específicas referentes ao Programa Empresas Turismo 360º. As novas medidas de apoio de financiamento das empresas e iniciativas específicas relacionadas com o apoio à Ucrânia foram também alvo de destaque. No quadro da manutenção evolutiva dos portais (institucional e business) bem como da intranet colaborativa, foram desencadeados os respetivos procedimentos de contratação de serviços, nos quais se enquadra o desenvolvimento de um novo *layout* do portal institucional;
- O trabalho desenvolvido junto da **Imprensa** centrou-se maioritariamente numa comunicação focada na resposta do Turismo de Portugal aos diversos projetos e iniciativas a que o Instituto se encontra ligado, bem como com a comunicação de projetos e iniciativas no âmbito do Plano Reativar o Turismo e do Plano Turismo +Sustentável 20-23;
- A conjuntura continua a justificar um esforço acrescido de comunicação interna e de **colaboração com todas as áreas do instituto**, no sentido de se assegurar uma resposta assertiva às diversas solicitações e até uma resposta prospetiva, tentando antecipar necessidades do tecido empresarial;
- No que diz respeito à **Comunicação interna**, no sentido de assegurar a informação, a comunicação e garantir a proximidade entre todos no Turismo de Portugal, além da contínua e sistemática disponibilização de conteúdos na Intranet, foram produzidos para a Newsletter semanal (NewsTdP#TodosLigados) 610 conteúdos, em 2022, complementando e reforçando, assim, a comunicação interna com este canal/suporte informativo.

De igual modo, atendendo à indicação do Departamento de Auditoria e Controle de Gestão, o DCOM elaborou em 2022 o **Manual de Procedimentos**. Este documento foi oportunamente aprovado pelo Conselho Diretivo em 23 de novembro.

Durante este ano procedeu-se ao levantamento das presenças digitais do Turismo de Portugal com impacte na comunicação institucional do instituto. No seguimento deste foi feito um relatório

prévio com os resultados obtidos e, posteriormente, um documento que propõe uma política interna de comunicação institucional que visa garantir a qualidade, a integridade e a notoriedade do Turismo de Portugal no âmbito da sua comunicação institucional externa.

Foi, também, no âmbito da **Comunicação interna** que o projeto da **Intranet Colaborativa** entrou em velocidade de cruzeiro, tendo sido ministradas diversas ações formativas (iniciais e de refrescamento), destinadas aos gestores de área, bem como a todos os colaboradores e/ou estagiários. As estatísticas de utilização da plataforma mostram uma subida consistente em todas as áreas, com um número médio diário de visitantes de 564 e um total de 300.415 visitas ao site em 2022 (em janeiro a Intranet iniciou com 17.518 visitas e em dezembro já registava 23.858 visitas).

As novas atribuições que o DCOM ganhou de curadoria de todos os conteúdos que são inseridos (incluindo os efetivados pelas equipas de edição das várias áreas do TdP), em paralelo com a sua própria produção de conteúdos, alinhando-a também com a comunicação externa e garantindo o acesso à informação mais relevante e atualizada tiveram continuidade durante todo o ano de 2022.

Decorrido o ano de 2022, a utilização massiva da nova Intranet Colaborativa, enquanto plataforma estratégica de trabalho colaborativo, permite registar um balanço positivo na melhoria do nível de produtividade, da partilha sistematizada de informação relevante, do reforço da comunicação interna e da colaboração.

O Projeto da Nova Intranet Colaborativa foi selecionado para ser apresentado ao 12.º Congresso Nacional da Administração Pública “Caminhos para a Sustentabilidade”, num painel dedicado à Inovação e Tecnologias Emergentes.

## **4. RECURSOS HUMANOS E FINANCEIROS**

### **4.1 RECURSOS HUMANOS**

A gestão dos recursos humanos do instituto incidiu, em 2022, sobre um universo total 724 trabalhadores em exercício de funções a 31 de dezembro de 2022, nos serviços centrais e desconcentrados do Turismo de Portugal, I.P, acrescendo ainda 487 prestações de serviço referentes a formadores externos das escolas de hotelaria e turismo, tendo ocorrido, ao longo do ano, uma gestão técnica e administrativa de 126 entradas e 116 saídas de colaboradores, nestas se incluindo todas as alterações de carreira e categoria.

Relativamente a 2022, foram lançados 13 procedimentos concursais, referentes a 14 vagas, tendo 5 sido cessados por insuficiência de candidatos para a devida prossecução processual, e dois encontram-se em fase de conclusão (o período experimental terá lugar apenas em 2023). Para os 13 procedimentos foram rececionadas um total de 80 candidaturas.

Foram, também, abertos dois procedimentos concursais internos de acesso limitado, para um total de 34 trabalhadores da carreira não revista de Inspetor Superior de Jogos, 6 lugares para a categoria de Inspetor Superior Principal e 28 lugares para a categoria de Inspetor Principal de Jogos.

Foram ainda acompanhados os processos relativos a 3 períodos experimentais, iniciados ainda no decorrer de 2021 e concluídos em 2022.

No âmbito dos processos de mobilidade interna, foram acompanhados 67 processos de recrutamento, com a verificação de 30 admissões e 21 consolidações, das quais uma se enquadra na modalidade de consolidação de mobilidade intercarreiras.

No que diz respeito às saídas do instituto, foram acompanhados 17 processos de saída, dos quais 4 se reportam a cessações de mobilidade e 1 a saída por cedência de interesse público.

#### **4.1.1 BALANÇO SOCIAL**

O Balanço Social é realizado todos os anos tendo sempre em consideração, os indicadores de síntese estipulados pela DGAEP (Direção-Geral da Administração e do Emprego Público).

Em anexo, consta a tabela que representa de forma sintética os resultados destes indicadores nos anos 2020, 2021 e 2022, anos esses ainda severamente atingidos pela situação pandémica mundial e consequentes constrangimentos.

Ainda assim, é de destacar a diminuição gradual da taxa de reposição nos últimos anos, que se refletiu igualmente na diminuição do índice de rotação de colaboradores, bem como o aumento exponencial da taxa de saúde ocupacional no ano 2022 resultado também, da política implementada pelo Instituto para manter um equilíbrio entre a vida profissional e a vida pessoal onde, se inclui a saúde do indivíduo.

## 4.2 RECURSOS FINANCEIROS

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

Destacam-se, neste campo, as verbas provenientes do imposto especial sobre o jogo, do imposto especial sobre o jogo online, bem como as restantes contrapartidas pecuniárias decorrentes da aplicação da Lei do Jogo<sup>5</sup>, os reembolsos de financiamentos concedidos e os juros remuneratórios da concessão de financiamentos, assim como os juros de aplicações de excedentes de tesouraria.

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

- FEDER

Estas transferências, operacionalizadas pela AD&C, enquanto organismo coordenador, e recebidas pelo Turismo de Portugal, enquanto organismo pagador intermédio, têm por destino assegurar os compromissos assumidos no âmbito dos financiamentos concedidos, ao abrigo do PORTUGAL 2020, a projetos de investimento no setor do Turismo. Embora com menor relevância, este Instituto é ainda destinatário de fundos FEDER, enquanto entidade beneficiária, no âmbito de projetos aprovados pelo COMPETE e desenvolvidos pelo Turismo de Portugal no campo de ação das suas competências e atribuições.

- FSE

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

Esta componente de formação tem como principais diretrizes a preparação dos jovens para o primeiro emprego, bem como a qualificação dos profissionais do setor que pretendam desenvolver e certificar as suas competências. O Turismo de Portugal é, neste âmbito, entidade beneficiária de incentivos concedidos ao abrigo do POCH<sup>6</sup>, sendo as transferências, neste caso, operacionalizadas pelo IGFSE, enquanto organismo coordenador do programa.

---

<sup>5</sup> Constituem receitas próprias do Turismo de Portugal, I.P., 77.5% das verbas do Imposto Especial Jogo, sendo que, 20% do imposto total se encontra consignado à aplicação em planos de investimento aprovados pelo Governo, de interesse para o sector do turismo e executados nos concelhos onde se localizam os Casinos das respetivas Zonas de Jogo – DL 422/89, de 2 dezembro com a redação dada pelo DL n.º 10/95, de 19 de janeiro. A receita proveniente das contrapartidas pagas pelas concessionárias no âmbito da prorrogação dos prazos dos contratos de concessão fica, exclusivamente, afectada a finalidades de interesse turístico, em projectos PIQTUR e outros projectos de interesse turístico localizados nos municípios com casinos – DL n.º 275/01, de 17 de outubro e Portaria 384/02, de 10 de abril.

<sup>6</sup> POCH - Programa Operacional Capital Humano



O Turismo de Portugal, Autoridade Turística Nacional, não tem por objetivo, no âmbito da sua missão e atribuições, a obtenção de lucro económico, tendo-se apurado, no decorrer da atividade desenvolvida no exercício económico de 2022, um resultado líquido do exercício negativo em 32,96 milhões de euros. Comparativamente ao exercício anterior, verificou-se um decréscimo significativo do resultado líquido, o qual, em 2021, foi positivo em cerca de 77,84 milhões de euros. Para esta variação contribuíram, maioritariamente, o reforço da constituição de provisões associadas às subscrições de capital na rubrica de investimentos financeiros, assim como os proveitos e ganhos extraordinários obtidos em 2021 face a 2022.

Em 2022, o Turismo de Portugal manteve o esforço de contenção e racionalização de recursos que já se havia verificado em anos anteriores. Esta orientação contribuiu, favoravelmente, para o resultado obtido.

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

- Proveitos e Ganhos do Exercício

PROVEITOS E GANHOS	2022	2021	Varição
Vendas e prestações de serviços	425 909	268 044	✓ 58,9%
Impostos, taxas e outros	164 140 360	117 111 150	
Proveitos suplementares	583 046	71 038	
Transferências e subsídios correntes obtidos	115 721 719	36 591 845	✓ 82,4%
	280 871 034	154 042 076	✓ 82,3%
Proveitos e ganhos financeiros	1 295 924	1 053 555	✓ 23,0%
	282 166 957	155 095 630	✓ 81,9%
Proveitos e ganhos extraordinários	3 217 863	75 318 532	✗ -95,7%
	285 384 820	230 414 162	✓ 23,9%
Resultado líquido do exercício negativo	-	-	
	285 384 820	230 414 162	✓ 23,9%

No que respeita aos proveitos operacionais do exercício, regista-se um significativo acréscimo dos mesmos face aos valores apurados em 2021 (+126,8 milhões de euros, ou seja, +82,3%).

No respeitante aos proveitos financeiros do exercício, regista-se um ligeiro acréscimo face aos valores apurados em 2021 (+0,24 milhões de euros, representando um aumento de +23%).

Para os proveitos extraordinários do exercício, apura-se o montante de 3,2 milhões de euros, ou seja, uma variação negativa face ao apurado em 2021 de cerca de -95,7%.

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

- Acréscimo dos proveitos operacionais, determinado pelo aumento verificado nos impostos, taxas e outros. Com efeito, verificou-se um aumento nesta rubrica, nomeadamente, decorrente da cobrança do imposto especial sobre o jogo online. Comparativamente a 2021 estas receitas aumentaram cerca de 47 milhões de euros (ou seja +40,2%).
- Acréscimo dos proveitos operacionais, determinado pelo aumento verificado nas transferências e subsídios correntes obtidos. Com efeito, verificou-se um acréscimo nesta rubrica, nomeadamente, pelas transferências recebidas do PT2020 relativas à participação comunitária de projetos desenvolvidos pelo Instituto e cofinanciados ao abrigo de linhas do COMPETE, Programas Operacionais Regionais e POSEUR, e por transferências do Orçamento de Estado destinadas a pagar os apoios concedidos ao abrigo do Regime de Rendimento Mensal Garantido, assim como do Programa Apoiar. Comparativamente a 2021, esta rubrica de proveitos registou mais 79,1 milhões de euros (representando um incremento de +216,3%).
- Por último, há que salientar a rubrica relativa aos proveitos e ganhos extraordinários do exercício, sendo que, comparativamente ao exercício anterior, se verifica uma variação negativa no valor de cerca de 72,1 milhões de euros face a 2021, na medida em que no exercício económico de 2022 não houve lugar ao reconhecimento como proveito do ano do montante respeitante à reversão a favor do Turismo de Portugal, do saldo disponível desde de 2007 e nunca aplicado, das contrapartidas anuais das concessões que compõem as várias Zonas de Jogo.
- Custos e Perdas do Exercício

<b>CUSTOS E PERDAS</b>	<b>2022</b>	<b>2021</b>	<b>Varição</b>
<b>Fornecimentos e serviços externos</b>	26 681 790	15 829 296	✗ 68,6%
<b>Custos com o pessoal:</b>			
Remunerações	23 793 806	23 129 627	✗ 2,9%
Encargos sociais	4 709 619	4 593 407	
Fundo de pensões	0	-	
Outros custos com o pessoal	237 072	301 965	✗ 2,6%
<b>Transferências correntes concedidas e prestações sociais</b>	202 341 728	80 932 960	✗ 150,0%
<b>Amortizações do exercício</b>	4 137 997	4 290 610	✓ -3,6%
<b>Ajustamentos do exercício</b>	4 137 997	4 290 610	✓ -3,6%
Outros custos e perdas operacionais	441 170	355 301	✗ 24,2%
	262 343 182	129 433 165	✗ 102,7%
Custos e perdas financeiras	37 331 085	6 135 829	✗ 508,4%
	299 674 266	135 568 994	✗ 121,0%
Custos e perdas extraordinários	18 669 096	17 008 793	✗ 9,8%
	318 343 363	152 577 786	✗ 108,6%
Resultado líquido do exercício	(32 958 542)	77 836 376	✗ -142,3%
	285 384 820	230 414 162	✗ 23,9%

Verifica-se em 2022 um significativo acréscimo dos custos totais, face a 2021, de cerca de 165,76 milhões de euros (+108,6%). Esta variação, em termos relativos, reflete um agravamento face ao verificado em 2021 e é justificada pelos seguintes fatores:

- Do lado dos custos correntes do exercício, verifica-se um aumento considerável de custos ao nível dos fornecimentos e serviços externos (+68,6% face aos valores registados em 2021) e um aumento dos custos com pessoal (cerca de +2,6% face aos valores registados em 2021);
- Verifica-se um aumento dos custos operacionais, determinado pelo aumento registado nas transferências correntes concedidas, e diretamente correlacionado com o anteriormente referido no âmbito da receita.

Com efeito, verificou-se um aumento nesta rubrica, nomeadamente, pelas transferências para empresas privadas decorrente, sobretudo, da continuidade da aplicação de medidas que visaram apoiar as empresas no esforço de adaptação da sua atividade ao contexto da doença COVID 19, no âmbito da retoma da economia e do setor do Turismo em particular, como sejam o Programa Apoiar e medida excecional de compensação ao aumento do valor da retribuição mínima mensal garantida.

Esta variação é também explicada pelo aumento de transferências a favor das agências/associações regionais de promoção turística, no âmbito dos Planos Anuais das Marcas Regionais 2022.

- Acréscimo dos custos e perdas financeiras, em cerca de 31,2 milhões de euros (+508,4% face aos valores registados em 2021), decorrente, sobretudo, do reforço das provisões para investimentos financeiros, em resultado do reforço da subscrição de alguns fundos de investimento de capital de risco.
- Para os custos e perdas extraordinários do exercício, apura-se o montante de cerca de 18,7 milhões de euros, isto é, uma variação negativa face ao apurado em 2021 na ordem dos 9,8%, muito justificada pelo reforço das provisões relativas a créditos vencidos e vincendos.

No que se refere às rubricas de Balanço, registou-se no período entre 2022 e 2021 a seguinte evolução:

	2022	2021	Var 22/21	Var (%)
Resultado Líquido do Exercício	(32 958 542)	77 836 376	(110 794 918)	✘ -142,3%
Total Ativo	1 257 197 936	1 336 448 992	(79 251 057)	✘ -5,9%
Total Passivo	621 605 978	662 480 417	(40 874 438)	✔ -6,2%
Total Fundos Próprios	635 591 957	673 968 576	(38 376 618)	✘ -5,7%

Analisando em pormenor as variações face ao exercício de 2021 temos:

- Redução do Ativo Líquido

Em 2022 o Ativo Líquido registou uma diminuição de 79,2 milhões de euros face a 2021 (-5,9%). Esta variação assenta, sobretudo, na redução registada nas rubricas relativas a aplicações de tesouraria e outros devedores.

- Diminuição do Passivo

Registou-se, face a 2021, uma redução do Passivo em cerca de 40,8 milhões de euros (-6,2%). Esta variação é explicada, essencialmente, pela diminuição nas rubricas de Dívidas a Terceiros – médio e longo prazo e Outros Credores.

- Variação dos Fundos Próprios

Em 2022 verificou-se uma diminuição de 38,4 milhões de euros no total dos fundos próprios (-5,7% que em 2021). Os movimentos ocorridos nas rubricas do fundo patrimonial e que justificam essa variação encontram-se espelhados no quadro seguinte:

Rubricas	Saldo Inicial	Resultado do Ano	Aumento	Diminuição	Aplicação dos Resultados	Saldo Final
<b>Fundos Próprios</b>						
Património	383 294 639	-	-	-	-	383 294 639
Ajustamentos de Partes de Capital	6 418 235	-	-	-	-	6 418 235
Subsídios	47 703 532	-	-	(5 418 076)	-	42 285 456
Investimentos Financeiros	67 380 444	-	-	-	-	67 380 444
Investimentos Financeiros - Provisões	(19 676 912)	-	-	(5 418 076)	-	(25 094 988)
Doações	489 080	-	-	-	-	489 080
Resultados Transitados	158 226 714	-	77 836 376	-	-	236 063 090
<b>Resultado Líquido do Exercício</b>	<b>77 836 376</b>	<b>(32 958 542)</b>	<b>-</b>	<b>(77 836 376)</b>	<b>-</b>	<b>(32 958 542)</b>
	<b>673 968 576</b>	<b>(32 958 542)</b>	<b>77 836 376</b>	<b>(83 254 452)</b>	<b>-</b>	<b>635 591 957</b>

A variação referida resulta assim do resultado líquido apurado no exercício (negativo em 32,9 milhões de euros) e do aumento de 5,4 milhões de euros de provisões em investimentos financeiros (subsídios).

#### Aplicação dos resultados do exercício

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

## **5. MODERNIZAÇÃO ADMINISTRATIVA**

O intuito deste Instituto sempre foi o de desempenhar um papel exemplar no que refere à acessibilidade e agilidade da prestação dos serviços aos seus stakeholders preconizando sempre soluções que permitissem uma maior desburocratização e melhorassem a qualidade da sua prestação.

Para tal, foram delineados vários projetos no âmbito da Medida Simplex no decorrer dos anos por forma, não só a cumprir os objetivos estipulados para a Administração Pública, mas também, para contribuir para o papel que o Turismo de Portugal, pretende desempenhar em todo o ecossistema do turismo.

Desses projetos destacam-se *“Animação Turística + Simples”*, o *“MyTurismo de Portugal”* e o *“TravelBI 4.0”* cujas implementações foram seriamente impactadas por motivos exogéneos ao instituto.

A medida *“Animação Turística + Simples”* consistia no *“levantamento e diagnóstico das necessidades de agilização de acesso e exercício da atividade de animação turística, implementando as respetivas soluções nomeadamente, redefinindo os procedimentos com vista a um título único, ou clarificação de incorretas interpretações da legislação”*, tendo ficado a sua implementação concluída no último trimestre de 2022.

No que refere à medida *“TravelBI 4.0”*, cujo objetivo pretendia facilitar a disponibilização de dados estatísticos e de outras fontes de conhecimentos pelos agentes do setor, viu a sua implementação ser fortemente prejudicada por constrangimentos no funcionamento dos sistemas informáticos do Instituto, que implicou um esforço redobrado para repor a maioria das aplicações, ao que acresceram constrangimentos orçamentais que atrasaram ainda mais a sua resolução.

O Portal *“My Turismo de Portugal”* contribuía para um acesso único a todos os serviços digitais disponíveis para as empresas e beneficiários ficando também assim também a aguardar até total recuperação das restantes aplicações.

## **6. INICIATIVAS DE PUBLICIDADE INSTITUCIONAL**

Durante o ano de 2022, não foi possível implementar quaisquer campanhas ou iniciativas de publicidade institucional enquadradas na Lei n.º 95/2015, de 17 de agosto.

## **7. GESTÃO DO PATRIMÓNIO IMOBILIÁRIO DO ESTADO**

Foi efetuada em 2022, a atualização da informação no SIE (Sistema de Inventário de Imóveis do Estado) nos termos definidos no art.º 113-A do Decreto-Lei n.º 280/2007, de 7 de agosto.

## **8. AVALIAÇÃO DO PLANO DE ATIVIDADES**

O Plano de Atividades, foi concluído com uma taxa de execução global elevada, sendo de salientar que, a maioria das atividades cujo resultado não foi atingido, deveu-se ao facto de terem existido constrangimentos orçamentais.

Ainda assim, este instituto sempre reuniu todos os seus esforços, de forma a executar o máximo de atividades propostas, dentro dos prazos estabelecidos.

### **8.1 ATIVIDADES PREVISTAS NÃO DESENVOLVIDAS**

Ultrapassando o ponto crítico de uma pandemia mundial, o ano 2022 revelou-se novamente desafiador desta vez por questões orçamentais.

As questões orçamentais prevaleceram até meados desse mesmo ano o que, impactou fortemente a execução de muitas atividades previstas no ano anterior, impossibilitando até a sua execução na totalidade.

As atividades cuja execução não foi possível dar seguimento por motivos de ausência de enquadramento orçamental não afetaram, contudo, os resultados pretendidos e apresentados inicialmente no QUAR.

## 9. AVALIAÇÃO DO QUADRO DE AVALIAÇÃO E RESPONSABILIZAÇÃO

### 9.1 ANÁLISE DOS RESULTADOS ALCANÇADOS E DOS DESVIOS

No Quadro de Avaliação e Responsabilização (QUAR) de 2022 foram identificados os objetivos operacionais para os quais se construíram 25 indicadores de desempenho e respetivas metas a alcançar. Assim, apresenta-se na tabela no Anexo C, a expressão quantitativa do QUAR de 2022.

Concretizando a autoavaliação dos resultados, importa referir que, dos 25 indicadores definidos para medir a execução dos 10 objetivos operacionais, constata-se que 14 deles viram as suas metas superadas e os restantes indicadores atingiram a meta proposta.

De salientar, o cumprimento total dos objetivos operacionais 9 e 10 que, resultam dos objetivos fixados no âmbito da aplicação das disposições da Lei do Orçamento de Estado.

Os seguintes indicadores obtiveram uma taxa de realização superior a 125%, tendo em conta as seguintes circunstâncias:

**Ind. 1.** - Ao contrário do que se poderia prever, numa fase pós-pandemia, o ano de 2022 revelou-se propício à dinamização de ações no âmbito da estruturação dos produtos turísticos que estão em acompanhamento na Direção de Valorização da Oferta. Assim, foi possível ultrapassar a meta conservadora inicialmente prevista de “8”, bem como o valor crítico de “11”, com as 14 ações registadas para efeitos do QUAR, no âmbito dos produtos Portuguese Trails, Caminhos da Fé, Turismo Industrial, Turismo de Natureza, Turismo Militar, Turismo Náutico, e no âmbito das áreas transversais Turismo Acessível, Grupo de Trabalho de Acompanhamento da Animação Turística e Plano Turismo +Sustentável 20-23.

**Ind. 10.** – Os resultados superaram a projeção inicial, atendendo que se apontava para uma redução significativa do volume de formação (n.º de participantes, ações e horas de formação), uma vez que nos dois anos anteriores ao período de referência (2020 e 2021) - coincidindo com o período pandémico - tinham sido atingidos valores muito significativos. De forma muito positiva e, contrariamente às expectativas, os índices de procura pela formação (online e presencial) mantiveram-se muito elevados.

**Ind. 15.** - Este indicador apresentou uma taxa de realização de 146%, porque as ações desta linha de ação dependiam das companhias aéreas que lançavam novas rotas e também dos operadores. A evolução positiva do mercado e rapidez de recuperação após a pandemia resultou no surgimento de mais oportunidades de parceria com os promotores do que o inicialmente previsto.

**Ind. 17.** – Este indicador apresentou uma taxa de realização de 238% devido ao facto de que o ano 2022 marcou a entrada em execução do novo contrato dos Meios digitais, cujo início esteve dependente de resolução de processo em Tribunal Administrativo, que transitou em julgado apenas em fevereiro de 2022.

As estimativas relativas a este objetivo tiveram em conta o facto de o contrato ter uma data de início posterior a 1 de janeiro 2022. Adicionalmente, em novembro 2022, houve reforço orçamental desta ação por via do *\*Acordo de Rendimentos e Competitividade\** que permitiu atingir resultados superiores ao objetivo.

**Ind. 22.** – Este indicador apresentou uma taxa de realização de 142%, devido ao facto de que e, tendo em atenção que se tratou de um trabalho partilhado com os casinos, existiu uma maior disponibilidade dos nossos interlocutores, nomeadamente, nas interligações das redes, mas também, na obtenção de sinergias decorrentes da instalação da solução em dois casinos pertencentes à mesma concessionária.

O Quadro de Avaliação e Responsabilização foi alvo de uma reformulação concisa no decorrer da sua monitorização, nomeadamente no que refere aos indicadores 20, 24 e 25, tendo sido já previamente aprovado pelo Serviço Coordenador em novembro de 2022 e estando já, refletida neste Relatório de Atividades.

Em resumo, tendo presente os resultados alcançados, considera-se que o Turismo de Portugal atingiu plenamente os objetivos estratégicos fixados, consolidando-se como um organismo de excelência dentro da Administração Pública portuguesa.

## **9.2 APRECIÇÃO, POR PARTE DOS UTILIZADORES, DA QUANTIDADE E QUALIDADE DOS SERVIÇOS PRESTADOS**

No que refere a uma apreciação, por parte dos utilizadores, da quantidade e qualidade dos serviços prestados, o Turismo de Portugal desenvolveu, no início do ano de 2023, um inquérito de satisfação aos serviços prestados junto dos seus clientes.

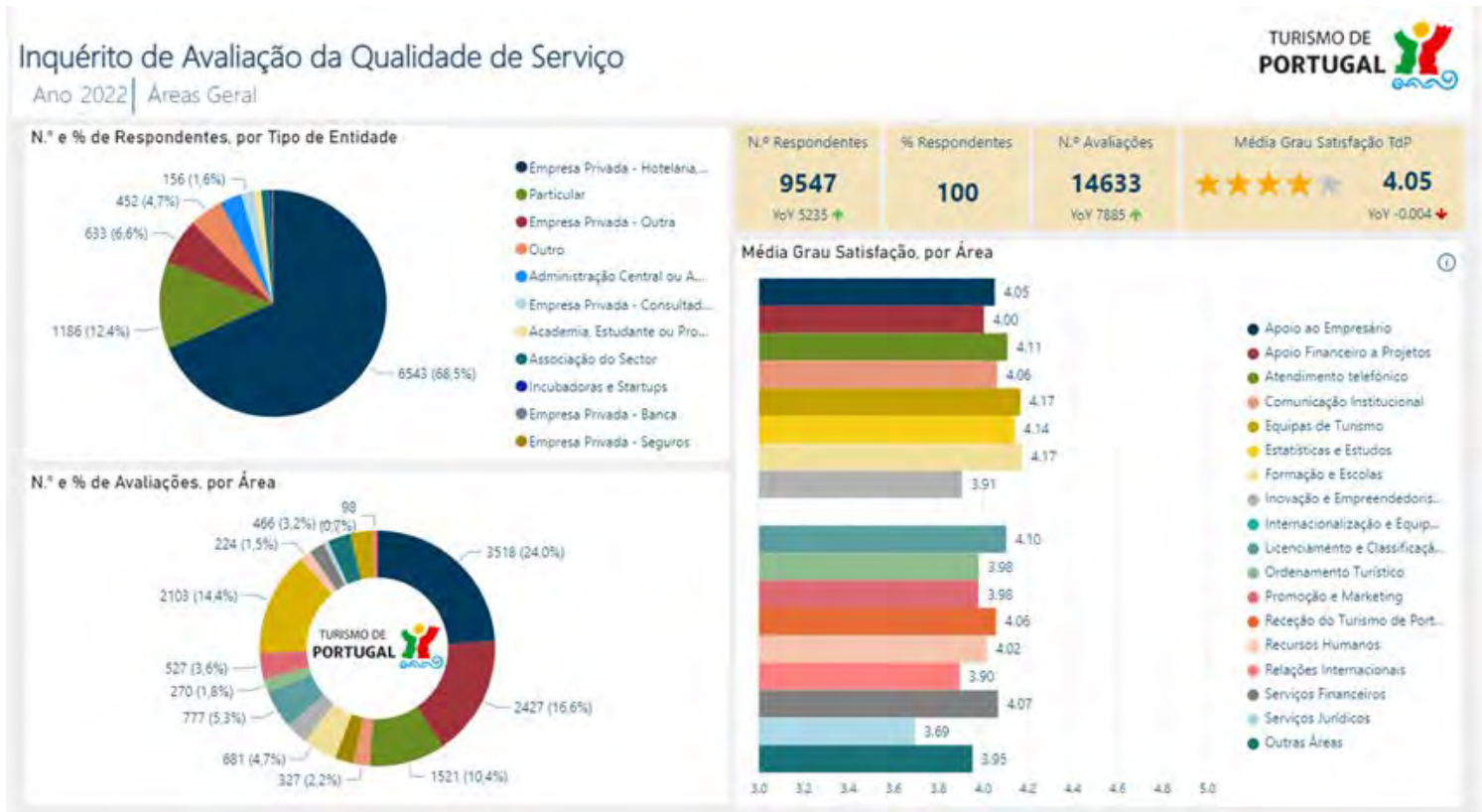
O inquérito esteve disponível entre 30 de janeiro e 13 de fevereiro de 2023 tendo sido remetido a um universo de 47.000 clientes do Turismo de Portugal, tendo sido obtidas 9.547 respostas válidas.

O Turismo de Portugal, I.P. obteve assim, uma classificação global no que refere ao grau de satisfação dos seus clientes de 4,05 pontos num máximo de 5, apesar de e, comparativamente



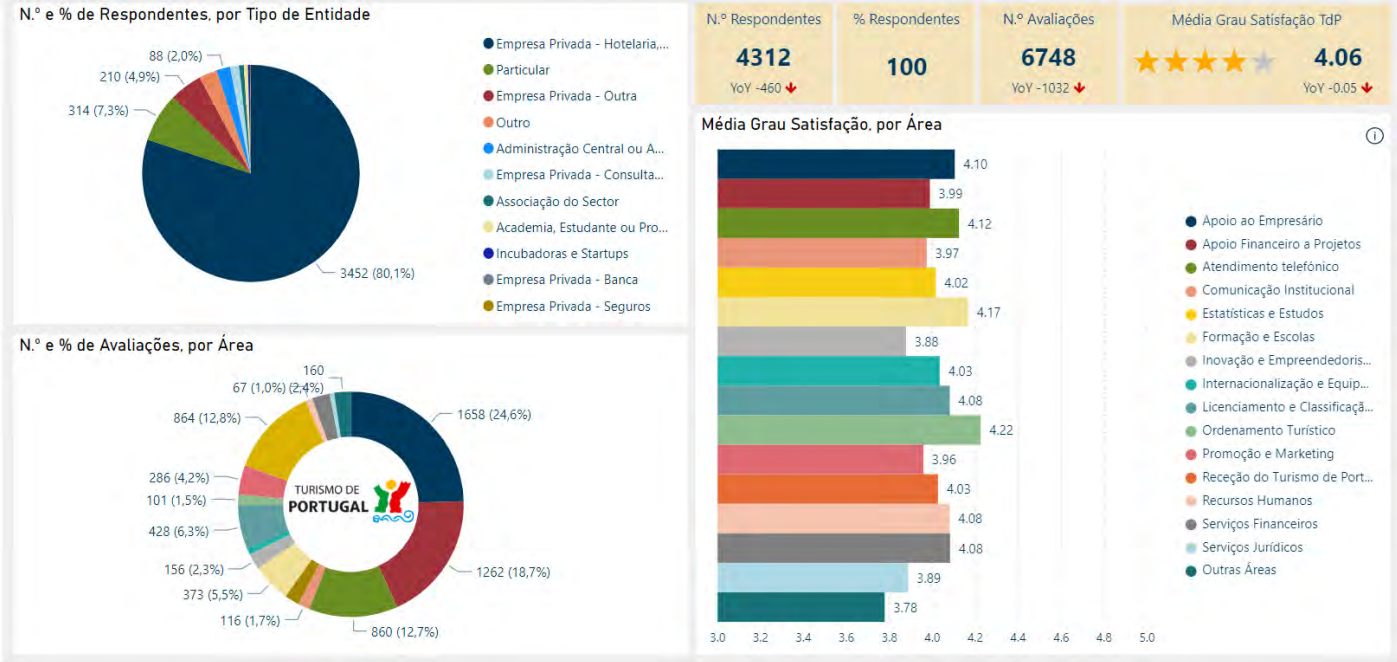
aos anos de 2020 e 2021, o valor ser inferior, o número de respondentes foi consideravelmente superior, mais de 50% em relação aos restantes anos.

Ainda assim, confirma-se por parte deste Instituto, a orientação para o cliente e o esforço na prestação de um serviço de qualidade aos stakeholders do setor do turismo.



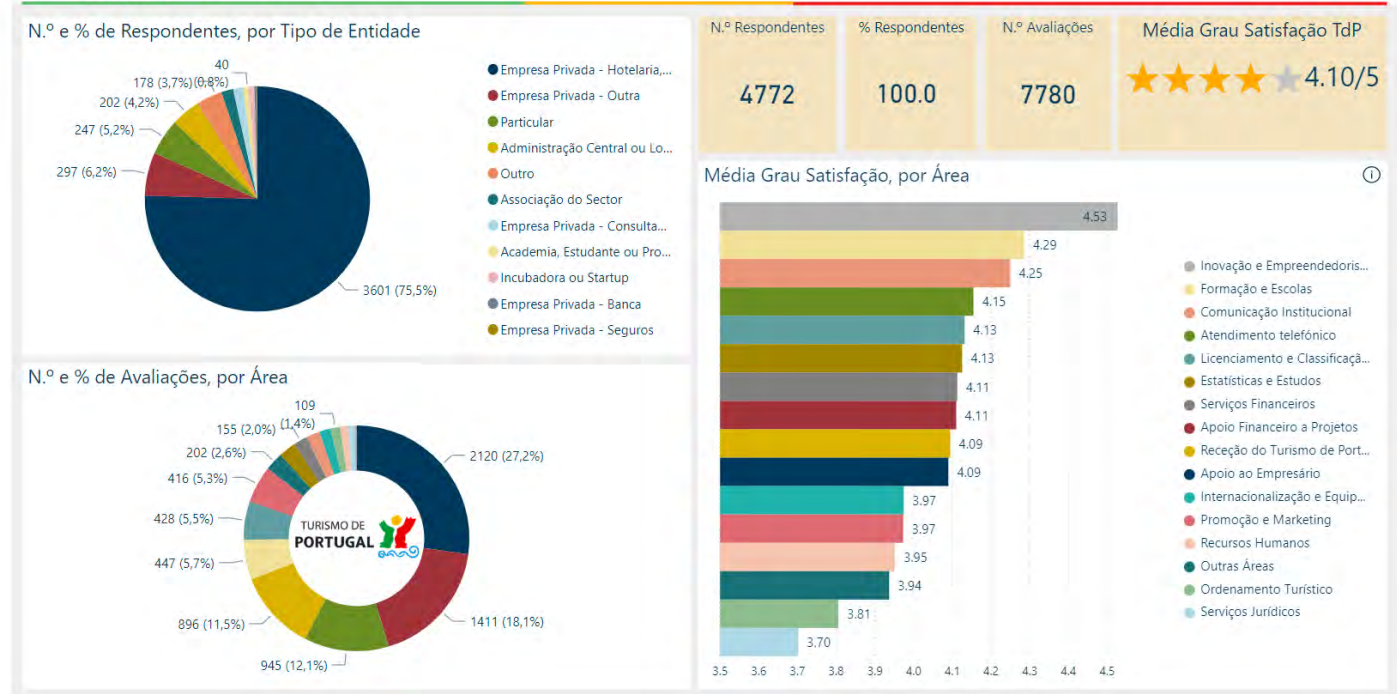
# Inquérito de Avaliação da Qualidade de Serviço

Ano 2021 | Áreas Geral



# Inquérito de Avaliação da Qualidade de Serviço 2020

Áreas Geral



### **9.3 AUDIÇÃO DE DIRIGENTES INTERMÉDIOS E DEMAIS TRABALHADORES NA AUTOAVALIAÇÃO DOS SERVIÇOS**

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

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

A presente autoavaliação reflete assim essa audição.

### **9.4 AVALIAÇÃO DO SISTEMA DE CONTROLO INTERNO**

Foi criado pela Deliberação n.º 535/2019, de 26 de abril, um Departamento de Auditoria e Controlo de Gestão (DACG), o qual contribuirá, através de uma abordagem sistemática e orientada, para a avaliação e melhoria da eficácia dos processos de governação, de gestão de risco e de controlo do Turismo de Portugal, I.P.

O DACG foi constituído tendo em consideração a indispensabilidade de reforçar os mecanismos de controlo interno existentes, no sentido de garantir o reforço da transparência gestionária e da boa gestão dos dinheiros públicos e o prestígio e dignificação do Turismo de Portugal no quadro da Administração Pública e da sociedade civil. E ainda, considerando a necessidade de acolher os princípios, as normas, as boas práticas e as recomendações formulados pelas instituições internacionais e nacionais de reconhecida competência e excelência em matéria de auditoria interna e do setor público.

Assim, a atividade a desenvolver pelo DACG está enquadrada pelos estatutos e de acordo com o respetivo manual de procedimentos entretanto criado.

### **9.5 MELHORIAS A IMPLEMENTAR**

Decorrente da audição feita aos dirigentes, verificou-se a necessidade de implementar e agilizar uma nova solução tecnológica que facilitasse a execução e monitorização de cada ciclo de

gestão por forma, não só a avaliar o desempenho de cada direção, mas também, para verificar atempadamente condicionantes que possam surgir.

Desta forma, será criada uma plataforma online para que todos os dirigentes e o próprio Conselho Diretivo, possam acompanhar o ponto situação de cada objetivo a atingir e adequar o seu planeamento à conjuntura que se faça sentir.

O desempenho geral do ano de 2022, foi severamente afetado por questões orçamentais e, com a criação desta nova ferramenta, poderá de futuro, otimizar a gestão interna dos objetivos a concretizar bem como, minimizar efeitos colaterais.

## **9.6 AVALIAÇÃO FINAL**

A execução global do Plano de Atividades foi, como anteriormente referido, seriamente impactada por questões orçamentais ainda assim, a sua execução global foi bastante positiva mantendo sempre a sua articulação com o Programa do Governo.

Exemplo disso, são as atividades relacionadas com a transição digital que não só visavam uma simplificação dos serviços prestados por este Instituto Público, mas também asseguravam a transição digital junto das empresas do setor, estimulando a inovação e fomentando o empreendedorismo junto das mesmas.

Desta forma e, na sequência dos resultados expressos no QUAR em anexo, propõe-se, em sede de autoavaliação, que a avaliação final do Turismo de Portugal seja de **Desempenho BOM**, uma vez que superou a maioria dos objetivos e atingiu os restantes, mantendo-se assim, o contributo do Instituto para a prossecução dos objetivos e desafios setoriais.

### **Superou os objetivos:**

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

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

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

OP5 (OE3) – Gerar Redes e Conectividade

OP6 (OE1) – Procura - atingir os mercados que melhor respondem aos desafios de crescer em valor

OP7 (OE3) — Simplificação — tornar mais ágil a administração pública e facilitar a interface com os/as clientes internos e externos

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

OP9 (OE3) –Operacionalizar de novas medidas de política de emprego publico

**Atingiu os objetivos:**

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

OP10 (OE3) —Avaliar a qualidade dos serviços prestados ao cliente

Em sede de autoavaliação entende-se ser igualmente de realçar, para além dos resultados quantitativos obtidos em sede de QUAR, com a mencionada concretização de todos os objetivos e a superação da maioria deles, o reconhecimento de mérito do organismo e da promoção do destino de Portugal, expressos nos seguintes prémios e distinções a nível nacional e internacional.

**\_ Prémios ISTO (International Social Tourism Organisation) 2022**

Turismo de Portugal vencedor na categoria Autoridade Pública Nacional pelo Programa All for All

**\_ EEPA 2022 (European Enterprise Promotion Awards) - edição nacional**

Selo Clean & Safe distinguido com o 1.º prémio nacional na categoria Empreendedorismo Responsável e Inclusivo

**\_ World Travel Awards 2022 - edição Europa**

Turismo de Portugal eleito Melhor Organismo Oficial de Turismo Europeu (Europe's Leading Tourist Board) e Portugal considerado o Melhor Destino Turístico do Europa

**\_ Medalhas de Mérito Turístico 2022**

Rede de Escolas de Hotelaria e Turismo do Turismo de Portugal - Medalhas de Mérito Turístico (Prata)

## **\_ Prémios Marketing Meios & Publicidade 2021**

Grande Prémio - campanha The Unwanted Shapes – Covid Edition foi considerada a melhor a concurso. A iniciativa juntou o Turismo de Portugal, a Meo e a WSL.

Turismo de Portugal

- Ouro nas categorias Sustentabilidade e Eventos e Patrocínios Ativações e Patrocínios, com a campanha The Unwanted Shapes – Covid Edition

- Ouro na categoria Mercados internacionais e Prata nas categorias Meios Digitais e Redes Sociais e Setores de Atividade Viagens e Turismo, com a campanha Time to Be

Marketeer do Ano, Lúcia Monteiro, Diretora Coordenadora da Direção de Apoio à Venda, do Turismo de Portugal.

## 10. ANEXO A – BALANÇO SOCIAL RESUMO

Indicador	Fórmula de Cálculo	Valor por ano		
		2020	2021	2022
Taxa de feminização (%)	$\frac{\text{Total de trabalhadores do sexo feminino}}{\text{Total de trabalhadores do sexo feminino}} \times 100$	64,40177253	64,14565826	64,36464088
Nível Etário Médio (anos)	$\frac{\text{Somatório das idades de todos os trabalhadores}}{\text{Total de trabalhadores}} \times 100$	49,62776957	49,780112	50,10220994
Leque Etário	$\frac{\text{Idade do trabalhador mais idoso}}{\text{Idade do trabalhador mais jovem}} \times 100$	3	2,833333333	3,136363636
Taxa de envelhecimento (%)	$\frac{\text{Total de trabalhadores com mais de 55 anos}}{\text{Total de trabalhadores}} \times 100$	27,76957164	28,85154062	30,66298343
Rácio de trabalhadores por dirigentes (%)	$\frac{\text{N.º de Dirigentes}}{\text{Total de trabalhadores}} \times 100$	7,090103397	6,862745098	6,767955801
Índice de Tecnicidade (em sentido lato) (%)	$\frac{\text{Total de trabalhadores em cargos e carreiras que exigem habilitação de ensino superior}}{\text{Total de trabalhadores}} \times 100$	74,1506647	76,33053221	77,48618785
Nível médio de antiguidade (anos)	$\frac{\text{Somatório das antiguidades de todos os trabalhadores}}{\text{Total de trabalhadores}} \times 100$	20,42874891	19,22689076	19,36464088
Taxa de admissões (%)	$\frac{\text{N.º de trabalhadores que entraram (admitidos e regressados)}}{\text{Total de trabalhadores}} \times 100$	19,20236337	20,0280112	17,40331492
Taxa de saídas (%)	$\frac{\text{N.º de trabalhadores que saíram}}{\text{Total de trabalhadores}} \times 100$	13,73707533	14,84593838	16,02209945

Índice de rotação	$\frac{\text{N.º de trabalhadores em 31 de dezembro}}{\text{N.º de trabalhadores em 1 janeiro + entradas + saídas}} \times 100$	0,784472769	0,771058315	0,757322176
Taxa de reposição (%)	$\frac{\text{N.º de trabalhadores que entraram}}{\text{N.º de trabalhadores que saíram}} \times 100$	139,7849462	134,9056604	108,6206897
Taxa de absentismo (%)	$\frac{\text{Total de dias de ausência de todos os trabalhadores (não incluindo férias)}}{\text{Total de dias potenciais de trabalho (= dias úteis do ano x Total de trabalhadores)}} \times 100$	4,467442946	4,059480647	5,279982629
Taxa de trabalhadores portadores de deficiência (%)	$\frac{\text{N.º trabalhadores portadores de deficiência}}{\text{Total de trabalhadores}} \times 100$	3,840472674	4,481792717	4,834254144
Taxa de trabalhadores estrangeiros (%)	$\frac{\text{N.º de trabalhadores estrangeiros}}{\text{Total de trabalhadores}} \times 100$	1,772525849	2,100840336	1,933701657
Leque Salarial Ilíquido	$\frac{\text{Maior Remuneração base Ilíquidas}}{\text{Menor Remuneração base Ilíquida}} \times 100$	8,898135086	8,631458647	8,215007092
Taxa de participação em ações de formação (%)	$\frac{\text{N.º de participantes em ações de formação}}{\text{Total de trabalhadores}} \times 100$	42,24519941	63,58543417	87,43093923
Taxa de tempo investido em formação (%)	$\frac{\text{N.º de horas investidas em formação}}{\text{Potencial Anual de horas trabalháveis}} \times 100$	0,52	1,05	0,92
Taxa de investimento em formação (%)	$\frac{\text{Total de despesas anuais com formação}}{\text{Total de encargos com pessoal}} \times 100$	0,532278697	0,531669787	0,381952643
Taxa de incidência de acidentes de trabalho (%)	$\frac{\text{N.º de acidentes de trabalho}}{\text{Total de trabalhadores}} \times 100$	0,59084195	0,56022409	0,690607735



Taxa de saúde ocupacional (%)	$\frac{\text{Total de exames médicos efetuados}}{\text{Total de trabalhadores}} \times 100$	15,36189069	39,91596639	54,00552486
Taxa de Indisciplina (%)	$\frac{\text{Total de ações disciplinares}}{\text{Total de trabalhadores}} \times 100$	0	0	0

## 11. ANEXO B – LISTA DE ATIVIDADES DESENVOLVIDAS E METAS ALCANÇADAS

2022		INDICADORES			ALINHAMENTO ESTRATÉGICO		
OBJETIVOS OPERACIONAIS	META	Designação	Fórmula de Cálculo	Medida PRT	Indicador QUAR 2022	RESULTADO	
<b>A DINAMIZAR E MONITORAR A ESTRATÉGIA ET 2027</b>							
<b>A</b>							
<b>1. DINAMIZAÇÃO E ACOMPANHAMENTO DA ESTRATÉGIA DO TURISMO 2027 E PLANO REATIVAR O TURISMO   CONSTRUIR O FUTURO</b>							
<b>A.1</b>							
DGC_A.1.1	1 Dashboard de Monitorização da ET 2027 e Plano Reativar	2	Dois dashboards de monitorização	N.º de dashboards	Geral		2
DVO_A.1.2	2 Programa de Monitorização Integrada de Consumo de Recursos	95%	Avaliar 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	50%
<b>B B OPERACIONALIZAR A ESTRATÉGIA ET 2027</b>							
<b>B.1 VALORIZAR O TERRITÓRIO E AS COMUNIDADES</b>							
<b>1. PLANO TURISMO + SUSTENTÁVEL 20-23</b>							
<b>B.1.1</b>							
DVO_B.1/1.1	1 Implementação do Plano	50%	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	60%
DVO_B.1/1.2	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
<b>2 GESTÃO TERRITORIAL PARA O TURISMO</b>							
<b>B.1.2</b>							
DVO_B.1/2.1	1 Garantir a integração da ET 2027 nas políticas públicas de Ordenamento do território	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			100%
DVO_B.1/2.2	Promover a estruturação da oferta turística no território através da análise de loteamentos de empreendimentos turísticos	16 dias	Emissão de parecer sobre loteamentos de empreendimentos turísticos	Prazo médio (em dias úteis) na emissão de pareceres			12
DVO_B.1/2.3	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	90%

3. PROGRAMAS DE DINAMIZAÇÃO E REABILITAÇÃO, PATRIMÓNIO E TURISMO								
DVO_ B.1/3.1.B.1.3	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	8
DVO_ B.1/3.2	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	4
DVO_ B.1/3.3	3	Programa Hotéis com História	15	Concretização do Programa em parceira com a CML (projeto piloto)	Nº de hotéis aderentes	4.4.1 Programa Turismo + Sustentável		10
4. ATIVIDADE TURÍSTICA REGIONAL_ ERT_ENTIDADES REGIONAIS DE TURISMO								
DVO_ B.1/4.1	1	Acompanhamento de Documentos de Gestão das ERT	10	Análise e parecer sobre os Planos de Atividades e Orçamentos das ERT para 2021 e sobre Relatórios de Atividades e Contas de Gerência das ERT do ano 2020 (nº 4, artigo 6º da Lei nº 33/2013)	N.º de documentos analisados			10
DVO_ B.1/4.2	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			5
DVO_1B/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		20%
5. ESTRUTURAÇÃO DE PRODUTOS TURÍSTICOS								
DVO_ B.1/4.1	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	6
DVO_ B.1/4.2	2	Consolidação do Projeto Caminhos da 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	4
DVO_ B.1/4.3	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	13
DVO_ B.1/4.4	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	90%
DVO_1B/4.5	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	4

B.II II IMPULSIONAR A ECONOMIA							
1 GESTÃO DE INSTRUMENTOS DE APOIO FINANCEIRO							
B.II.1							
DAI_B.II/1.1	Análise de candidaturas apresentadas ao Portugal 2020 Sistemas de Incentivo às empresas; P. Valorizar, PIT, LAQO, Adaptar Turismo e Garantir Cultura	90	Analisar e seleccionar as candidaturas aos instrumentos de apoio financeiro geridos pelo Turismo de Portugal, I.P., incluindo no âmbito do Portugal 2020, e subsequente seleção dos projetos de investimento a apoiar em linha com as prioridades definidas para o setor	% de cumprimento do prazo legalmente previsto	1.1.1 Soluções para a capitalização das empresas (*)	Ind 4, Ind 8, ind 9	95
DAI_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	75
DAI_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	25
DAI_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 de projetos candidatos às várias linhas geridas pelo Instituto	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	0
DAI_B.II/1.5	Dinamização do Programa Transformar o Turismo	2	Lançamento de avisos de concurso no âmbito do Programa Transformar o Turismo	N.º de avisos abertos	4.4.7 Programa Valorizar 2.0	Ind 4, Ind 8, ind 9	3
DAI_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 N.º 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	98
DAI_B.II/1.7	Acompanhamento das participadas - Portugal Ventures, Turismo Fundos e SPGM	20	Acompanhamento das participadas - Portugal Ventures, Turismo Fundos e SPGM	M€ colocados no mercado	4.1.4 Fundo para a Concentração de Empresas	Ind 4, Ind 8, ind 9	20
DAI_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	0

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	5
DVO_B.II/2.2	Pareceres "na hora" - Simplificação dos pareceres emitidos sobre projetos de arquitetura de ET	125	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			111
DVO_B.II/2.3	Plano de auditorias aos empreendimentos turísticos	175	Desenvolver os procedimentos que promovam a maior eficácia na elaboração de auditorias e deslocações ao local com vista à monitorização e classificação de empreendimentos turísticos	N.º de auditorias e idas ao local			168
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			3
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			5
DVO_B.II/2.6	Programa Seamless Travel	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		100%
3. CAPTAÇÃO DE INVESTIMENTO							
DAL_B.II/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 alargamento dos parceiros	N.º de contactos de investidores estrangeiros	4.3.4 Programa de Captação de IDE e de Marcas Internacionais		170
DAL_B.II/3.2	Programa de Captação de IDE e de Marcas Internacionais	50	Participação em feiras e eventos especializados na promoção do investimento hoteleiro	N.º Reuniões com investidores	4.3.4 Programa de Captação de IDE e de Marcas Internacionais		60
4. FOMENTO À INOVAÇÃO E EMPREENDEDORISMO							
DGC_B.III/4.1	1 Dinamização do Programa FIT	16	Lançamento da call de programas de ideação, aceleração e inovação aberta	N.º de programas financiados	4.3.7 Programa Fostering Innovation in Tourism 2.0	Ind 6	14
DGC_B.III/4.2	2 Desenvolvimento do Programa Rising Stars	1	Criação e implementação do Programa Rising Stars para capacitação das melhores startups do Programa FIT	N.º de programas	4.3.9 Programa de Capacitação de Startups "Rising Stars"	Ind 6	0
DGC_B.III/4.3	3 Acompanhamento da atividade do NEST - Centro de Inovação do Turismo	12	Reuniões de Direção do NEST	N.º de reuniões	4.3.8 NEST - Hub do digital no turismo e veículo de inovação no setor		8

B. III III POTENCIAR O CONHECIMENTO								
B. III.1 1. GESTÃO DAS ESCOLAS DO TURISMO DE PORTUGAL								
DFR_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	4972
DFR_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	4836
DFR_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	3228
DFR_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	4875
DFR_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	2481
DFR_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	2481
DFR_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	5746
DFR_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	1860

DFR_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	4378
DFR_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	3836
DFR_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	1289
DFR_B.III/1.12	12 Escola de Hotelaria e Turismo de VRSA	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	2435
DFR_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	3
DFR_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			12
DFR_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			40.251
DFR_B.III/1.16	16 17 18 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			4
			Aquisição de serviços para assegurar o regular funcionamento da rede de Escolas, nomeadamente serviços de lavandaria, serviços de aluguer de autocarros, entre outros				0
			Aquisição de Software para as Escolas: MediaCorp; Mentimeter; SARA HACCP; DreamShaper e UNTIS- Horários; Host; Galileu				0
DFR_B.III/1.17	19 Requalificação de Equipamentos e Recursos	3	Desenvolvimento e implementação de Projetos de Modernização e Requalificação de Equipamentos e Recursos Diáticos 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			1

DFR_B.III/1.17	20	Requalificação de Espaços e Equipamentos focados na Inovação		Projeto de com e audiovisuais para o Auditório da Escola do Estoril				0
	21		5	Conceção e Desenvolvimento do Centro Enogastronómico do Douro	Nº de projetos de inovação gastronómica desenvolvidos no Centro		Ind 10	0
	22		10	Desenvolvimento e Dinamização do Projeto de Criação do Centro de Recursos Digitais do Algarve	Nº de recursos digitais e multimédia produzidos		Ind 10	0
	23		15	Dinamização dos LAE - Laboratórios Abertos de Experimentação nas EHT's	Nº de Projetos Inovação desenvolvidos nos LAE criados na rede Escolar		Ind 10	0
DFR_B.III/1.19	24	Requalificação e Valorização das Infraestruturas Escolares [Equipa Multidisciplinar Valorização das Infraestruturas Escolares]	15	Desenvolvimento e execução dos projetos do Campus do Estoril, nomeadamente: 1. Projetos 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 4. Dinamização do Projeto de Concessão do Hotel de Aplicação	Nº Empresas incubadas			1
	25		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			0
	26		150	Acompanhamento e monitorização do Projeto de requalificação da Escola de Portimão	Nº de Alunos			94
B.III.2 2 QUALIFICAÇÃO E FORMAÇÃO DAS PESSOAS DO TURISMO								
DFR_B.III/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 (NQP 4 e 5)	Nº de Formandos	4.2.5 Formação dos trabalhadores do turismo (75.000 trabalhadores) – Formação Mais Próxima		Ind 10	2166
DFR_B.III/2.2	Capacitação das Empresas e Formação dos Profissionais para o Turismo - <i>Formação mais próxima</i>	12 000	Desenho e execução de Programas de Formação, Formação-ação, Formação on-the-Job e Estágios Profissionais Formação para empresários, gestores, e empreendedores e gestores Formação para quadros intermédios e operacionais	Nº de Formandos	4.2.5 Formação dos trabalhadores do turismo (75.000 trabalhadores) – Formação Mais Próxima		Ind 10	3438
DFR_B.III/2.3	Capacitação de Empresários, Gestores e Empreendedores do setor do Turismo	3 000	Desenvolver o Programa de Capacitação de Gestores, Empresários e Empreendedores: <b>Programa BEST</b> e PNFF (Plano Nacional de Formação Financeira)	Nº de Formandos	4.2.6 Capacitação dos gestores para a gestão (30.000 empresas) – BEST 2.0		Ind 10	13.045
		1 000	Desenvolver programas de formação focados na higiene e segurança das pessoas, nomeadamente o <b>Programa de Formação Clean&amp;Safe</b>	Nº de Formandos	4.2.5 Formação dos trabalhadores do turismo (75.000 trabalhadores) – Formação Mais Próxima		Ind 10	2.000
		500	Desenvolver programas de formação executiva e de capacitação digital, nomeadamente o <b>Programa In-House Training</b>	Nº de Formandos	4.2.5 Formação dos trabalhadores do turismo (75.000 trabalhadores) – Formação Mais Próxima		Ind 10	0
		500	Desenvolver Programas de <b>Formação Prática</b> 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		Ind 10	660



DFR_B.III/2.4	Programa Upgrade Tomorrow	10 000	Reforçar competências na área digital	Nº de Formandos	4.3.2 Programa Upgrade Tomorrow - Reforçar competências no digital	Ind 10	2.255
		5 000	Reforçar competências na área da sustentabilidade, entre outras identificadas como necessárias e emergentes	Nº de Formandos	4.4.2 Portugal Upgrade Tomorrow - Reforçar competências em Sustentabilidade	Ind 10	1.100
DFR_B.III/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 de Portugal	Nº de Alunos TEIP	4.3.2 Programa Upgrade Tomorrow - Reforçar competências no digital	Ind 10	10
		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		Ind 10	1
		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		Ind 10	5
B.III.3	<b>3. INOVAÇÃO E DESENVOLVIMENTO CURRICULAR DA FORMAÇÃO</b>						
DFR_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	0
DFR_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 Intérpretes Regionais; Turismo Acessível; Enoturismo; Cozinha e Pastelaria Vegetal; Geoturismo; Turismo Literário; Gestão de Eventos; Turismo de Cruzeiros; Etiqueta e Protocolo; Aviação Privada; Turismo Industrial	Nº de cursos desenvolvidas		Ind 7, Ind 10	21
DFR_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	44%
DFR_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 recuperação após pandemia de COVID 19.	Nº de Empresas impactadas		Ind 7, Ind 10	0
DFR_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	0
DFR_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 Reforçar a competitividade dos destinos MED através do desenvolvimento e implementação de um modelo de negócio de turismo inteligente, inclusivo e sustentável	Nº de suportes de formação desenvolvidos para a região MED		Ind 7, Ind 10	11
DFR_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 experimentação e desenvolvimento de novos produtos	Nº de projetos desenvolvidos nas Escolas		Ind 7, Ind 10	12

3 4 CAPTAÇÃO DE TALENTO							
DFR_B.III/3.1	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		0
DFR_B.III/3.2	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 Leaders e Bolsa de Empregabilidade	Nº de jovens envolvidos diretamente nos programas apoiados	4.2.4 Programa de Captação de Talento		0
DFR_B.III/3.3	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			0
DFR_B.III/3.4	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			0
DFR_B.III/3.5	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, presencial e virtualmente, 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	Nº de iniciativas desenvolvidas online e presencialmente			2
4 5 CAPACITAÇÃO DE FORMADORES							
DFR_B.III/4.1	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	107
DFR_B.III/4.2	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	11
DFR_B.III/4.3	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	56
6 QUALIDADE E CERTIFICAÇÃO DA FORMAÇÃO							
DFR_B.III/5.1	1 TurQual - Desenvolvimento da Qualidade na Educação e Formação em Turismo	15	Assegurar a qualidade interna da formação através dos seguintes instrumentos: auditorias técnico-pedagógicas; estudos de satisfação; certificação TedQual OMT; Certificação EQAVET. Assegurar a qualidade técnico-pedagógica por parte de outros operadores de formação que desenvolvem cursos no setor do turismo	Nº de cursos com certificação TedQual Nº de escolas em processo Certificação EQAVET Nº de projetos realizados com outros operadores			15
DFR_B.III/5.2	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	4
DFR_B.III/5.3	3 Certificar Profissões Regulamentadas e Reconhecimento de Cursos	25	Gerir o processo de Certificação da Profissão de Pagador de Banca de Casinos, através do reconhecimento de cursos e emissão de certificados profissionais. Atribuir Selos de qualidade da formação em turismo	Nº de certificados profissionais emitidos		Ind 7	182
DFR_B.III/5.4	4 Desenvolver Programas para a elevação da escolaridade dos Adultos	300	Monitorizar a atividade do Centro Qualifica na escola de Coimbra e promover 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	N.º de pessoas inscritas			150

7 INTERNACIONALIZAÇÃO DA FORMAÇÃO						
B.III.6 DFR_B.III/6.1	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	7
DFR_B.III/6.2	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	10
DFR_B.III/6.3	3	Programa de Estágios Internacionais para Alunos e Formadores [Programa ERASMUS e Programa INOVTUR]	100	Dinamizar 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	113
8 BUSINESS INTELLIGENCE E ANÁLISE DE MERCADOS						
B.III.8 DGC_B.III/8.1	1	Operações estatísticas	6	Realização de Inquérito Boas Práticas Ambientais; Inquérito à Animação Turística; Sondagem aos Estabelecimentos Hoteleiros, Ald. E Apartamentos; Inquérito aos Campos de Golfe; Inquérito aos Preços (reformulação da operação atual); Inquérito Turismo de Negócios;	Nº de inquéritos	4.2.2 Programa de Market Intelligence para o Destino Portugal Ind 25 5
DGC_B.III/8.2	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 5
DGC_B.III/8.3	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 110
DGC_B.III/8.4	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 26
			1	Dinamização do Travel BI Sustentabilidade	Nº de novas notícias	4.4.1 Programa Turismo + Sustentável 28
			1	Monitorização da Pressão Turística (Principais cidades europeias)	Publicação do relatório	4.4.1 Programa Turismo + Sustentável 1
			1	Relatório de Sustentabilidade	Elaboração do relatório	4.4.1 Programa Turismo + Sustentável 1
9 PARCERIAS PARA O CONHECIMENTO						
B.III.8 DGC_B.III/9.1	1	Apoio a congressos e eventos associativos	2	Apoio as iniciativas ( congressos, eventos associativos ) com vista à capacitação em contínuo dos empresários e gestores para liderar o turismo do futuro.	N.º de iniciativas apoiadas	5
DGC_B.III/9.2	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	2
DGC_B.III/9.3	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 (INSTO) em todas as regiões de Portugal.	Nº de observatórios em funcionamento	5

DGC_B.III/9.4	4	PANORAMED no âmbito do INTERREG MED - Participação do Turismo de Portugal	1	Representação do Turismo de Portugal (representação por perito), no projeto de Governança para o Mediterraneo - PANORAMED - no âmbito do InterredMED. Colaboração na elaboração de termos de referência e outros documentos de política pública europeia	N.º de reuniões de acompanhamento de projetos			0
DGC_B.III/9.5	5	Monitorização da Competitividade do Turismo (ranking WEF)	1	Elaboração de documentos de suporte e informativos para os organismo	Nº de documentos elaborados			0
B.III.10	<b>10 SISTEMAS INTERNOS DE GESTÃO DO CONHECIMENTO e FUNCIONAMENTO</b>							
DGC_B.III/A0.1	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		1
			+10%	Gestão do TravelBI e das redes sociais associadas ao mesmo	% de aumento de visualizações			26,20%
DGC_B.III/A0.2	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		125
	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		7
B.III.10	<b>11 GESTÃO DO CLIENTE</b>							
DGC_B.III/11.1	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	33420
DGC_B.III/11.2	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	1
DGC_B.III/11.3	3	Reformulação do MyTurismo de Portugal RNT e do SIRJET	3	Projeto de reformulação dos RNT's e do SIRJET numa ótica de melhoria da experiência do utilizador	N.º de sistemas intervencionados		Ind 21	3
DGC_B.III/11.4	4	Implementação do Projeto CRM	3	Implementação de um sistema de CRM no Turismo de Portugal	N.º de unidades orgânicas		Ind 21	3

12 CAPACITAÇÃO EMPRESARIAL E PUBLICA								
DAJ_B.III /12.1	1	Promoção da análise e autoavaliação sobre a situação económica-financeira pelas empresas ligadas ao Turismo	100	Desenvolver ferramenta de auto-diagnóstico da situação económica-financeira das empresas do Turismo	N.º de empresas com autodiagnóstico realizado	1.2.1 Rede Integrada de Apoio ao Empresário	Ind 21	0
DAJ_B.III DFR_B.III/12.2	2	Programa "BEST – Business Education for Smart Tourism"	70	Dinamização de um programa de capacitação empresarial "BEST – Business Education for Smart Tourism", em áreas como inovação, digital, modelo de negócio, financiamentos, mercados, entre outros	N.º de ações de formação realizadas	4.2.6 Capacitação dos gestores para a gestão (30.000 empresas) – BEST 2.0	Ind 10	100
DAJ_B.III/12.3	3	Disseminação de conhecimento junto do tecido empresarial	5	Realização de um "Roadshow " para divulgação dos apoios financeiros disponíveis para as empresas, em parceria com as ERT	N.º de ações realizadas	1.2.1 Rede Integrada de Apoio ao Empresário	Ind 10	5
DAJ_B.III/12.4	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 organizações	Nº de empresas capacitadas	4.4.9 Programa Empresas Turismo 360º	Ind 10	800
<b>B.IV IV GERAR REDES E CONECTIVIDADE</b>								
<b>B.IV.1 1. TRADE MARKETING</b>								
DAV_B.IV/1.1	1	Gestão do Programa VIP.pt	35	Desenvolvimento de campanhas de marketing conjuntas com Companhias Aéreas e Operadores Turísticos para aumentar a conectividade com Portugal e distribuição turística para o nosso destino, estimulando a procura nos mercados emissores	N.º de campanhas executadas	3.2.1 Repor capacidade aérea e aumentar continuidade territorial - Programa VIP	Ind 16	81
DAV_B.IV/1.2	2	Ações trade marketing nos mercados - Ação conjunta com CIA's e TO's	15	Reforçar a relação com as empresas internacionais e potenciar negócios com as empresas portuguesas, através de ações de capacitação, fam trips, road shows e eventos do trade	N.º de ações realizadas	3.2.1 Repor capacidade aérea e aumentar continuidade territorial - Programa VIP	Ind 16	16
<b>B.IV.2 2. PROMOÇÃO DO «TURISMO PARA TODOS»</b>								
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 percepção de país associado a turismo inclusivo, nas várias vertentes	N.º de conteúdos produzidos/disseminados	3.3.1 Campanha Internacional de Promoção Destino Portugal	-	14

B.IV.3	<b>3. CLUSTER TURISMO</b>						
DGC_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	1
DGC_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	0
B.IV.4	<b>4. COOPERAÇÃO TRANSFRONTEIRIÇA E TRANSNACIONAL</b>						
DIntern_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 do REVIVE	N.º de ações de cooperação internacional concretizadas	3.1.1 Programa Internacionalizar Turismo	Ind 13 5
B.IV.5	<b>5. DINAMIZAÇÃO DE REDES COLABORATIVAS</b>						
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 com os agentes nos territórios e com as empresas.	N.º de ações realizadas	3.3.5 Fomenta a oferta comercial de produtos diferenciados	Ind. 12 11
<b>← V PROJETAR PORTUGAL</b>							
B.V.1	<b>1. COMUNICAÇÃO E PLANOS DE MARKETING</b>						
DAV B.V/1.1	1	Criação e produção de conteúdos sobre o Destino Portugal	100	Criar e produzir conteúdos, incluindo os conteúdos destinados às campanhas de publicidade, produção de filmes, material promocional, ativações de marca em eventos, distribuição de material promocional, entre outros	N.º de conteúdos de suporte às campanhas de publicidade e de ações de comunicação e ativação de marca produzidos	3.3.1 Campanha Internacional de Promoção Destino Portugal	Ind. 17 4000
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	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. 16 27
DAV B.V/1.3	3	Relações Públicas internacionais	40.000 artigos 95% do total de artigos são	Contração 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 18 N.º de artigos produzidos : 43.902 % de artigos com opiniões
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 18 670
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 Fomenta a oferta comercial de produtos diferenciados	Ind. 12 3

B.V.2	<b>2. MARKETING DIGITAL</b>							
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	5300000
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	92 000 000 11 mercados
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 .	Nº 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	174000000
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) Assegurar a acessibilidade e a disponibilidade das plataformas aos consumidores; ii) Eficiência e eficácia dos sistemas e das campanhas; iii) Melhorar planeamento estratégico e reporting das campanhas	% de otimização do tempo de disponibilização de conteúdos por mercado (download time)	3.3.3 Novo portal visitportugal – reforço do ecossistema digital de promoção do destino	Ind 19	Average Page Load Time" (GA), em segundos - 5,2s em 2022 (-13% YOY)
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	Fase 2 em curso
B.V.3	<b>3. PROMOÇÃO REGIONAL E NEGÓCIOS</b>							
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 relevantes para o desenvolvimento sustentável do setor do turismo.	Prazo de análise (em dias úteis) das candidaturas e submissão de parecer a CD	3.1.3 Portugal events	Ind. 16	média 26 dias
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	Nº de Planos geridos	3.1.4 Reforço de parcerias - Contratualização Promoção Externa	Ind. 16	7
DAV B.V/3.3	3	Organização de feiras / workshops para internacionalização de Portugal enquanto destino turístico	13	Assegurar a presença em feiras internacionais, incluindo feiras generalistas e temáticas, designadamente de M&I e de turismo de luxo, bem como a organização de workshops nos mercados externos, tendo em vista i) Reforço da notoriedade e reputação do destino turístico; ii) Aumentar a geração de negócio para as empresas portuguesas	Nº de feiras e workshops	3.1.2 Programa de reforço da capacitação do Trade internacional	Ind. 16	11 (10 Feiras e um workshop) ação condicionada pela pandemia com várias feiras canceladas
B.V.4	<b>4. PROGRAMA M&amp;I</b>							
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 meetingsingportugal.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	599

5. AFIRMAÇÃO DE PORTUGAL NAS ORGANIZAÇÕES, FORA E RANKINGS INTERNACIONAIS							
B.V.5							
DGC_ B.V/5.1	1	Assegurar 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 2
DIntern_ B.V/ 5.2		Acompanhamento da atividade das organizações internacionais de turismo	10	Acompanhamento da atividade da OMT, TAC (DG Grow), ETC, WTTC CPLP, Cons Europa, Iberoamericana	Nº de reuniões realizadas	3.1.1 Programa Internacionalizar Turismo	N/A 14
B.VI VI OUTRAS ATIVIDADES NA OPERACIONALIZAÇÃO DA ESTRATÉGIA ET 2027							
1. JOGO DE BASE TERRITORIAL							
B.VI.1							
SRIJ_ B.VI/1.1		Ajustamento nos procedimentos inspetivos nas salas de bingo através do estabelecimento e definição de um conjunto de procedimentos (grealha 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 4
SRIJ_ 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 5
SRIJ_ B.VI/1.3		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 13
SRIJ_ B.VI/1.4		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;	Ind 22 12
SRIJ_ B.VI/1.5		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;	N/A 1
SRIJ_ B.VI/1.6		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 1



2. JOGO ONLINE							
B.VI.2							
SRIJ_B.VI_2.1	Realizar um 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	0
SRIJ_B.VI_2.2	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	2
SRIJ_B.VI_2.3	Implementação de ferramenta para gestão de pedidos de contacto e reclamações	1	N.º de ferramentas implementadas	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	1
SRIJ_B.VI_2.4	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	1
SRIJ_B.VI_2.5	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	1
SRIJ_B.VI_2.6	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	1
SRIJ_B.VI_2.7	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	1
SRIJ_B.VI_2.8	Integração do projeto de inteligência artificial na infraestrutura de TI do SRIJ	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	0
3. REGULAÇÃO DO JOGO							
SRIJ_B.VI_3.1	Assessoria jurídica no âmbito dos jogos de fortuna ou azar de base territorial e dos jogos e apostas <i>online</i> , 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	200


C ACTIVIDADE DE SUPORTE							
C.I I PESSOAS							
C.I.1 1. VALORIZAÇÃO E FORMAÇÃO PROFISSIONAL							
DRH_C.I/1.1	Promoção da valorização e formação profissional dos trabalhadores	80%	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	Porcentagem dos colaboradores em ações de formação		Ind 24	87%
DRH_C.I/1.2	Dinamização e criação de iniciativas apresentação e partilha de conhecimento interno	10	Iniciativas/Ações com foco na partilha de conhecimento interno	N.º de Iniciativas		Ind 24	10
C.I. 2 2. PROJETO TRANSFORMAÇÃO DIGITAL							
DRH_C.I/2.1	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 platform		N/A	100
C.I.3 3. DESENVOLVIMENTO DO BEM-ESTAR LABORAL							
DRH_C.I/2.1	Promoção de um programa estruturado de saúde e bem estar em contexto laboral	1	Promover a motivação do trabalhador através de uma cultura de bem estar no local de trabalho, com ações a decorrer ao longo do ano, à semelhança do que ocorre desde 2016	N.º de Programas de Saúde e Bem-Estar		N/A	141
DRH_C.I/2.2		5		N.º de palestras, workshops ou sessões		N/A	4
C.II II TECNOLOGIAS E SISTEMAS DE INFORMAÇÃO							
C.II.1 1. APOIO TECNOLÓGICO AO UTILIZADOR E ADMINISTRAÇÃO DE SISTEMAS							
DFT_C.II/1.1	1. Assement RGPD dos SI TP	50%	Avaliar a grau de conformidade de sites e aplicações em funcionamento, em relação ao RGPD.	% avaliação (sites e aplicações)		N/A	60%
DFT_C.II/1.2	2. Assement da reengenharia de processo nos SI TP	100%	Avaliar e propor alterações na reengenharias dos processos das aplicações em funcionamento.	% avaliação (aplicações)		N/A	50%
DFT_C.II/1.3	3. Apoio e alojamento dos novos portais/sites	100%	Realizar as implementações e serviços de apoio.	% de implementação		N/A	60%
DFT_C.II/1.4	4. Migração da Infraestrutura do TP para a SGE	30%	Realizar as migrações de aplicações para a SGE.	% de implementação		N/A	100%
DFT_C.II/1.5	5. Apoio à infraestrutura tecnológica do TP	100%	Realizar os serviços de apoio necessários na infraestrutura tecnológica do TP.	% de implementação		N/A	100%

C.III III PATRIMÓNIO, APROVISIONAMENTO E MONITORIZAÇÃO CONTRATUAL								
C.III.1	<b>1. MEDIDAS DE SUSTENTABILIDADE AMBIENTAL</b>							
DFT_C.III/1.1	1	Substituição de equipamentos e implementação de sistemas com vista à redução dos consumos energéticos 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	4
<b>2. OBRAS DE CONSERVAÇÃO E BENEFICIAÇÃO DOS EDIFÍCIOS</b>								
DFT_C.III/2.1	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	3
C.IV IV CONTABILIDADE E TESOURARIA								
C.IV.1	<b>1. TESOURARIA</b>							
DFT_C.IV/1.1	1.	Emissão de meios de pagamento, e aplicação de eventuais excedentes de tesouraria.	12	Elaboração de relatórios mensais para acompanhamento do Prazo Médio de Pagamentos e verificação do cumprimento da Lei n.º 8/2012, de 21 de fevereiro.	N.º relatórios produzidos		N/A	12
DFT_C.IV/1.2	2.	Classificação e registo da receita arrecadada	100%	Registos concluídos até ao dia 5 do mês seguinte	Cumprimento do prazo definido		N/A	100%
C.IV.2	<b>2. ARQUIVO</b>							
DFT_C.IV/2.1	1.	Gestão de arquivo	100%	Processamento dos pedidos internos de recuperação de documentação em papel instalada no Arquivo da Póvoa de Santa Iria (registo, pesquisa, recolha e logística das entregas e devoluções); pedidos de remessa de documentação em papel na Sede para integração no Arquivo da Póvoa de Santa Iria (registo e logística da transferência, organização, etiquetagem e acondicionamento, identificação e inventariação) supervisão das tarefas realizadas por equipa externa.	Cumprimento dos prazos definidos na Gestão Geral de Arquivo Documental		N/A	100%
DFT_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	0%
DFT_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	12

DFT_C.V/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 AMA; 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	0
<b>C.V V CONTABILIDADE E GESTÃO ORÇAMENTAL</b>							
C.V.1	<b>1. SNC-AP_SISTEMA DE NORMALIZAÇÃO CONTABILÍSTICA PARA AS ADMINISTRAÇÕES PÚBLICAS</b>						
DFT_C.V/1.1	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 aplicacionais.	% de concretização do Projeto		N/A	50%
DFT_C.V/1.2	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	0
DFT_C.V/1.3	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	50%
C.V. 2	<b>2. CONTABILIDADE</b>						
DFT_C.V/2.1	1. Inventário físico de bens móveis do T.P.	100%	Inventariação e codificação dos bens móveis do Turismo de Portugal, I.P.	% de concretização do Projeto		N/A	0
C.V. 3	<b>3. GESTÃO CORRENTE DA CARTEIRA DE CRÉDITO</b>						
DFT_C.V/3.1	1. Acompanhamento técnico do módulo de Gestão de Crédito.	100%	Preparação e conversão de dados para ambiente de produção; integração funcional com restantes sistemas aplicacionais.	% de concretização do Projeto		N/A	50%
DFT_C.V/3.2	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	2

C.VI VI AUDITORIA E CONTROLO DE GESTÃO							
C.VI I.1	<b>1. AUDITORIA E CONTROLO DE GESTÃO</b>						
DACG_C.VI/1.1	1	Assegurar o controlo de gestão através da realização de auditorias	2	Realização de Auditorias	N.º de auditorias realizadas	N/A	3
DACG_C.VI/1.2	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	36%
C.VI I.1	<b>1. IT vs COMUNICAÇÃO INSTITUCIONAL</b>						
Dcom_C.VII/1	1	Portal Institucional e Business - manutenção evolutiva e/ou corretiva	80%	Desenvolvimento e implementação de melhorias funcionais	% de implementação concretizada	N/A	55%
Dcom_C.VII/1	2	Plataforma de Intranet Colaborativa - manutenção evolutiva e/ou corretiva	95%	Desenvolvimento e implementação de melhorias funcionais	% de implementação concretizada	N/A	100%
C.VI I.2	<b>2. COMUNICAÇÃO INSTITUCIONAL</b>						
Dcom_C.VII/2	1	Divulgação da implementação/concretização do Plano Reativar o Turismo   Construir o Futuro	500	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	582
Dcom_C.VII/2	2	Desenvolvimento de iniciativas de comunicação interna	8	Iniciativas/ações com foco na comunicação interna	N.º de Iniciativas	N/A	12
C.VI I.3	<b>3. ACÇÕES DE RELAÇÕES PÚBLICAS INSTITUCIONAIS</b>						
Dcom_C.VI/3	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	19
C.VII 4	<b>4. TRADUÇÕES</b>						
Dcom_C.VII/4.1	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	25

## 12. ANEXO C – QUADRO DE AVALIAÇÃO E RESPONSABILIZAÇÃO DE 2022

QUADRO DE AVALIAÇÃO E RESPONSABILIZAÇÃO - 2022										TURISMO DE PORTUGAL 	
Alteração aprovada pela Sra. Secretária de Estado do Turismo em 24/11/2022										Versão Final: 06/04/2023	
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 Reativar o Turismo   Construir o Futuro											
OE2: Dinamizar a inovação em Turismo para incrementar a sustentabilidade e notoriedade do destino turístico Portugal											
OE3: Estruturar o Turismo de Portugal como organismo modelar da Administração Pública, centrado no cliente e no progresso do setor											
OE4: Garantir a eficiência e eficácia da regulação e controlo da atividade de exploração e prática do Jogo											
Objetivos Operacionais											
Eficácia										Ponderação	25%
OP1. (OE1) – Coesão — Alargar a atividade turística a todo o território durante todo o ano										Peso	10%
INDICADORES	2020	2021	META 2022	Tolerância	Valor crítico	PESO	Ano	RESULTADO	TAXA REALIZAÇÃO	CLASSIFICAÇÃO	
Ind. 1. Nº ações de estruturação e diversificação de produtos para valorização da oferta e dos recursos endógenos	12	13	8	1	11	100%	2022	14	146%	Superou	
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	Ano	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%	2022	60%	100%	Atingiu	
Ind 3. Nº de concursos lançados e contratos adjudicados no âmbito do programa REVIVE	10	7	8	2	13	50%	2022	9	100%	Atingiu	
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	Ano	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%	2022	90%	100%	Atingiu	
Ind. 5- N.º de Programas de promoção da transição digital no setor do Turismo	2	2	2	1	4	40%	2022	2	100%	Atingiu	
Ind. 6 - N.º de Startups participantes no programa FIT que deservem em piloto em empresas do setor do turismo	16	33	12	1	14	30%	2022	14	122%	Superou	

OP4 (OE1) - Pessoas — promover o emprego, a qualificação e valorização das pessoas										Peso	30%
INDICADORES	2020	2021	META 2022	Tolerância	Valor crítico	PESO	Ano	RESULTADO	TAXA REALIZAÇÃO	CLASSIFICAÇÃO	
Ind. 7- Taxa de afiliação (empregabilidade + prosseguimento de estudos) dos alunos e das alunas das Escolas do Turismo	76%	87%	80%	5%	100%	20%	2022	94%	118%	Superou	
Ind. 8 - N.º de postos de trabalho criados através do financiamento de projetos	1747	1468	850	200	1312,5	10%	2022	922	100%	Atingiu	
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	39199	41000	25000	2500	34375	40%	2022	22525	100%	Atingiu	
Ind. 10 - N.º de pessoas formadas nos diversos programas de formação e capacitação	20000	25000	25000	600	32000	30%	2022	42451	162%	Superou	
OP5 (OE3) – Gerar Redes e Conectividade										Peso	10%
INDICADORES	2020	2021	META 2022	Tolerância	Valor crítico	PESO	Ano	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%	2022	23900	100%	Atingiu	
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	25	10	2	15	20%	2022	14	120%	Superou	
Ind. 13 - N.º de ações de cooperação internacional concretizadas	8	19	10	2	15	20%	2022	14	120%	Superou	
Ind. 14 - N.º de Iniciativas/projetos de internacionalização da formação	15	10	15	2	21	20%	2022	19	116%	Superou	
Ind. 15- N.º de ações de fomento de oportunidades de desenvolvimento de operações aéreas	20	35	40	10	63	20%	2022	81	146%	Superou	
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	Ano	RESULTADO	TAXA REALIZAÇÃO	CLASSIFICAÇÃO	
Ind. 16 - N.º de empresas impactadas pelas ações de marketing territorial e internacionalização do destino turístico	284	877	900	100	1250	30%	2022	3053	254%	Superou	
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%	2022	92 000 000	238%	Superou	
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%	2022	43 902	109%	Superou	
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	Ano	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	113	113	125	15	144	50%	2022	111	100%	Atingiu	
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 RTICF	n/a	n/a	500	20	650	25%	2022	582	114%	Superou	
Ind. 21- N.º de novos serviços a implementar no âmbito do apoio ao empresário e apoio ao cliente	n/a	1	2	1	4	25%	2022	2	100%	Atingiu	

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	Ano	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%	2022	12	142%	Superou	
OP9 (OE3) –Operacionalizar de novas medidas de política de emprego público										Peso	40%
INDICADORES	2020	2021	META 2022	Tolerância	Valor crítico	PESO	Ano	RESULTADO	TAXA REALIZAÇÃO	CLASSIFICAÇÃO	
Ind. 23 - Taxa de deferimento dos pedidos de horário de trabalho conciliadores da vida profissional com vida pessoal e familiar	100%	100%	95%	3%	100%	50%	2022	99%	120%	Superou	
Ind. 24 - Taxa de dirigentes e trabalhadores e trabalhadoras abrangidos por ações de formação profissional	42%	64%	80%	10%	100%	50%	2022	87%	100%	Atingiu	
OP10 (OE3) —Avaliar a qualidade dos serviços prestados ao cliente										Peso	50%
INDICADORES	2020	2021	META 2022	Tolerância	Valor crítico	PESO	Ano	RESULTADO	TAXA REALIZAÇÃO	CLASSIFICAÇÃO	
Ind. 25- N.º de dias até à conclusão da implementação de sistema de avaliação da satisfação pelos clientes	n/a	100	120	30	55	100%	2022	120	100%	Atingiu	
Objetivos Relevantes: 4, 7, 8, 9 e 10											
JUSTIFICAÇÃO DO VALOR CRÍTICO											
IND 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											
IND 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											
IND 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.											
IND 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											
IND 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,											
IND 7 - Tendo em conta o comportamento histórico do indicador este valor deverá corresponder ao melhor desempenho que se aspira alcançar.											
IND 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.											
IND 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%											
IND 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.											
IND 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.											
IND 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.											
IND 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.											
IND 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.											
IND 19 - Considerando os impactos na atividade turística em 2020 afigura-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.											
IND 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											
IND 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											
IND 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											
IND 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	EFETIVOS EXISTENTES 31 DE DEZEMBRO	Desvio
Dirigentes - Direção Superior	20	4	80	4	0
Dirigentes - Direção intermédia e chefes de equipa	16	63	1008	57	-6
Técnico Superior - (inclui especialistas de informática)	12	280	3360	275	-5
Assistente Técnico - (inclui técnicos de informática)	8	120	960	118	-2
Assistente operacional	5	52	260	36	-16
Inspetor	12	90	1080	86	-4
Subsistente	8	11	88	6	-5
Professor	12	53	636	142	89
<b>Total</b>		<b>673</b>	<b>7472</b>	<b>724</b>	<b>51</b>

Recursos Financeiros					
DESIGNAÇÃO	PLANEADOS	AJUSTADOS	EXECUTADOS	DESVIO	
Orçamento de funcionamento	298 531 113	438 887 166	412 428 616	113 897 503	
Despesas com Pessoal	28 157 451	28 754 041	28 344 954	187 503	
Aquisições de Bens e Serviços	27 175 226	33 335 784	28 858 802	1 683 576	
Outras despesas correntes	150 055 429	168 934 841	158 029 226	7 973 797	
Outros	93 143 007	207 862 500	197 195 633	104 052 626	
PIDDAC	0	0	0	0	
Outros (extra-orçamental)	70 754 968	113 523 615	105 374 429	34 619 461	
<b>TOTAL (OF+PIDDAC+Outros)</b>	<b>369 286 081</b>	<b>552 410 781</b>	<b>517 803 045</b>	<b>148 516 964</b>	
Parâmetros					
<b>Eficácia (25%)</b>	<b>Eficiência (25%)</b>	<b>Qualidade (50%)</b>	<b>AVALIAÇÃO FINAL</b>		
<b>33,9%</b>	<b>25,8%</b>	<b>54,1%</b>	<b>113,8%</b>		

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 meses	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 RTICF	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 SRJ 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, trabalhadores e	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