

# **RELATÓRIO DE ACTIVIDADES**

**2012**

TURISMO DE PORTUGAL, I.P.

## ÍNDICE

<b>1. Introdução.....</b>	<b>3</b>
<b>2. Enquadramento .....</b>	<b>10</b>
2.1. Evolução do Sector Turístico e da Economia Nacional	10
2.2. Orgânica Interna	11
<b>3. Atividades Desenvolvidas e Recursos Envolvidos .....</b>	<b>16</b>
3.1. Atividades por Áreas/Direções	17
<b>3.1.1. Planeamento Estratégico .....</b>	<b>17</b>
<b>3.1.2. Desenvolvimento e Valorização da Oferta.....</b>	<b>43</b>
<b>3.1.3. Apoio ao Investimento.....</b>	<b>48</b>
<b>3.1.4. Apoio à Venda.....</b>	<b>56</b>
<b>3.1.5. Qualificação Formativa e Certificação .....</b>	<b>65</b>
<b>3.1.6. Serviço de Inspeção de Jogos .....</b>	<b>77</b>
<b>3.1.7. Informação e Gestão do Cliente.....</b>	<b>82</b>
<b>3.1.8. Turismo 2015 .....</b>	<b>87</b>
<b>3.1.9. Áreas de Suporte .....</b>	<b>92</b>
4.2 Recursos Humanos	105
4.3 Recursos Financeiros	108
<b>5. Aplicação dos resultados do exercício.....</b>	<b>114</b>
<b>6. Quadro de Avaliação e Responsabilização (QUAR).....</b>	<b>115</b>
ANEXO	127
Glossário	130

## 1. Introdução

Uma nova reestruturação ocorreu em 2012 e envolveu o Turismo de Portugal, I.P., operacionalizada no quadro Plano de Redução e Melhoria da Administração Central (PREMAC) e que se encontra corporizada na nova lei orgânica do instituto, aprovada pelo Decreto-Lei n.º 129/2012 de 22 de Junho, que entrou em vigor em Julho de 2010, e nos seus estatutos, aprovados pela Portaria nº 321/2012, de 15 de outubro, que definem a organização interna do organismo.

As estruturas territorialmente desconcentradas do Instituto – as suas escolas de hotelaria e turismo –, continuam a reger-se pelo mesmo normativo Decreto-Lei n.º 226-A/2008, de 20 de Novembro, e a Portaria n.º 1441/2008, de 11 de Dezembro, que definiram, respetivamente, o novo modelo de gestão aplicável às Escolas de Hotelaria e Turismo e a sua orgânica interna.

Esta reestruturação visou, no essencial, dar resposta à necessidade de reorganizar os organismos e serviços do Estado, dotando-os de maior coerência e capacidade de resposta no desempenho das suas atribuições, e eliminar redundâncias e reduzir custos de funcionamento.

Nesse sentido, reorganizou-se a estrutura orgânica interna do Turismo de Portugal, I.P., mantendo-se a sua natureza de instituto público de regime especial, detendo a qualidade de Autoridade Turística Nacional e exercendo poderes e prerrogativas de autoridade pública administrativa, no âmbito das suas competências de inspeção e fiscalização da exploração dos jogos de fortuna ou azar concessionados pelo Estado e do funcionamento dos casinos e salas de bingo.

Numa perspetiva agregadora e sintetizada, podemos enunciar a missão do Turismo de Portugal, I.P., que não se alterou com esta reorganização, como «(...) *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.*», em resultado do disposto no n.º 1 do artigo 3º do referido Decreto-Lei n.º 129/2012, sendo a partir dela desenvolvidas as atribuições do instituto e as competências de cada uma das suas unidades orgânicas.

Por sua vez, os Estatutos do Turismo de Portugal, I.P. definem a organização interna do organismo. A par de uma estrutura tradicional, organizada com dependências hierárquicas, o instituto dispõe de equipas multidisciplinares e transversais a toda a organização, para garantir uma maior eficácia e eficiência no desenvolvimento de projetos específicos.

A atuação do Turismo de Portugal, I.P. foi, ao longo do ano de 2012, marcada por um reforço da sua intervenção enquanto Autoridade Turística Nacional no quadro da profunda crise económica e financeira de nível internacional com os inevitáveis reflexos a nível nacional e no sector do turismo.

Neste contexto, a atividade do Turismo de Portugal centrou-se na redefinição dos modelos e instrumentos de promoção do destino Portugal, com uma aposta forte no meio digital, com o objetivo de captar mais turistas, reforçando a presença em mercados tradicionais, consolidando a nossa posição, e apostando em novos mercados emissores com capacidade de desenvolvimento e dinâmica de crescimento. De igual modo, se reforçaram os mecanismos de apoio às empresas do setor, viabilizando a sua atividade e desenvolvimento.

Podemos realçar, como resultados positivos do setor e balanço do ano turístico, os seguintes dados estatísticos:

- Um aumento das receitas turísticas de 5,6%, ou seja, mais 460 milhões de euros em relação ao volume de receitas de 2011;
- Em 2012 registaram-se 12,6 milhões de passageiros desembarcados de voos internacionais, o que correspondeu a um aumento de 2,7%;
- Um crescimento dos mercados fora da Europa - Brasil e EUA - com base nas dormidas, com aumentos, respetivamente, de 12,8% (+130,2 mil dormidas) e 9,2% (+56,1 mil dormidas), tendo no quadro europeu sido a Alemanha o país que apresentou o maior incremento, com mais 322,6 mil dormidas (+9,5%) face a 2011. A França, a Holanda, a Irlanda e o Reino Unido, este último o nosso principal mercado emissor, também registaram crescimentos significativos, traduzindo-se num aumento absoluto da ordem das 707,1 mil dormidas;
- As principais regiões turísticas nacionais, com destaque para Lisboa e o Algarve, apresentaram variações positivas da procura, sobretudo impulsionada pela procura externa, sendo de assinalar um crescimento de 4,9% das dormidas para Lisboa (+ 8,5% apenas para a procura externa) e

de 2,6% para o Algarve (+ 6,0% se apenas aferida a procura externa). Globalmente, a procura externa registou um crescimento de 3,8% no número de hóspedes e 5,0% no número de dormidas, desempenho que compensou as quebras registadas na procura interna e no mercado espanhol.

Ainda na área da promoção internacional, o Turismo de Portugal, I.P. tem vindo a inverter a sua estratégia de apoio a eventos, focando-se nos que estão diretamente relacionados com produtos turísticos do PENT. Simultaneamente, essa estratégia passa por ativar esses eventos na promoção e venda de Portugal como destino para esses produtos, citando-se como exemplo disso é o “Portugal Masters” e o “Rip Curl Pro Portugal” para os produtos golfe e surf, respetivamente.

No quadro da reorganização operada e com vista a reforçar a capacidade de resposta às necessidades do setor, o Turismo de Portugal, I.P. viu reforçadas as suas responsabilidades no desenvolvimento de novos produtos e mecanismos de apoio financeiro às empresas, assim como na assistência às empresas no plano financeiro e, do mesmo modo, passou a assumir novas responsabilidades: articulação operacional com as sociedades de investimento participadas pelo instituto e a promoção do conhecimento em investimento turístico, assumindo-se como um centro de competências em matéria de investimento e de apoio às empresas do setor do Turismo.

O ano de 2012, caracterizou-se igualmente pelo ajustamento das prioridades da política pública em matéria de apoio ao investimento, focalizando-as no reforço à sustentabilidade das empresas, na valorização da oferta turística (sobretudo na requalificação de empreendimentos turísticos e no desenvolvimento de atividades de animação turística), na modernização das empresas (especialmente no que respeita à internacionalização, economia digital e eficiência energética) e no reforço das suas capacidades de gestão.

No desenvolvimento de novos produtos e instrumentos de apoio financeiro às empresas, concretizou-se a criação **(i)** da Linha de Apoio à Qualificação da Oferta, para cobrir as necessidades de financiamento das empresas no desenvolvimento de projetos que, estando em linha com a prioridade de valorização da oferta, apresentam períodos de recuperação não compatíveis com outros produtos disponíveis, **(ii)** da Linha de Apoio à Tesouraria, tendo em vista, no âmbito do

reforço da sustentabilidade das empresas, disponibilizar às empresas uma alternativa de acesso a fundo de maneio com base em ativos, **(iii)** do Mecanismo de Carência de Reembolsos, com o objetivo de, também no âmbito do reforço da sustentabilidade das empresas, permitir o alargamento dos financiamentos contraídos ao abrigo das anteriores linhas protocoladas com o sistema financeiro e **(iv)** da Iniciativa Jessica para as regiões de Lisboa e do Algarve, tendo em vista promover a qualificação urbana destes destinos turísticos.

No contexto da assistência às empresas, o Turismo de Portugal, I.P. concentrou uma parte significativa dos seus esforços no apoio às empresas em dificuldades, tendo, em 2012, instruído a reestruturação dos serviços de dívida respeitantes a 37 empresas ao abrigo dos mecanismos de flexibilização dos planos de reembolso criados em 2010. Em conjunto com as reestruturações efetuadas em 2011, foi possível, numa conjuntura económica e financeira particularmente difícil, marcada pela contração da procura interna e por fortes restrições de acesso ao crédito, reestruturar financiamentos na ordem dos 61 milhões de euros.

No que respeita ao apoio ao investimento em infraestruturas de natureza pública, 2012 correspondeu ao último ano de vigência da Linha I do Programa de Intervenção no Turismo (PIT), tendo-se intensificado o trabalho de concentração dos apoios em investimentos públicos com impacto efetivo ao nível da atração de fluxos turísticos, sobretudo através do aproveitamento do nosso património cultural e natural.

A realidade económica dos últimos anos, impôs ainda a revisão do PENT em matéria de objetivos e metas inicialmente fixados, num amplo e participado processo de consulta pública, o que envolveu igualmente uma avaliação intercalar da sua execução e monitorização de indicadores, tarefas desenvolvidas ao longo de 2012.

O Turismo de Portugal, I.P. consolidou, ainda, a sua posição como organismo de referência do sector turístico nacional e no âmbito da Administração Pública, no respeitante à adoção de boas práticas de gestão e de funcionamento, através, nomeadamente de uma política de sustentabilidade do turismo, com a apresentação da quarta edição do Relatório de Sustentabilidade, com introdução de um conjunto de novos indicadores que lhe confere a natureza de documento de referência para o sector.

No quadro da atividade de estruturação da oferta, a nível de empreendimentos e atividades turísticas, o ano de 2012 ficou marcado pela alteração legislativa do regime de acesso e exercício das agências de viagens e turismo, nomeadamente quanto à forma de contribuição para o fundo de garantia de viagens e turismo (FGVT), plasmada no Decreto-Lei nº 199/2012, de 24 de agosto.

Foi, também, dada continuidade ao processo, desburocratizado e automatizado, de reconversão e revisão da classificação dos empreendimentos turísticos, no âmbito da requalificação dos empreendimentos turísticos do setor.

Os processos e procedimentos administrativos tramitados nesta área foram alvo de uma análise e estudo aprofundados, em articulação com as demais entidades intervenientes nos processos de licenciamento e que culminam com a respetiva classificação, com vista a promover-se à sua simplificação e desburocratização, o que culminará com propostas de revisão da legislação aplicável, a aprovar em 2013.

No quadro da qualificação dos recursos humanos do sector, foram formados em 2012, nas 14 escolas de hotelaria e turismo do Turismo de Portugal, I.P. mais de 3.200 alunos em cursos de formação inicial e mais de 3.700 profissionais através de ações de formação contínua e autofinanciada. Foram desenvolvidos projetos de formação de carácter inovador, com vista à melhoria de competências dos profissionais que interagem com o setor do turismo e projetos que estimulam os jovens à aquisição e desenvolvimento de competências Empreendedoras, assim como programas de formação de apoio a desempregados do setor do turismo.

Foram ainda estabelecidas parcerias com duas Instituições de Ensino Superior para o desenvolvimento e implementação de formação de nível avançado na área do turismo, nomeadamente pós-graduações e mestrados executivos, assim como parcerias a nível internacional com vista à realização de estágios e apoio na contratação de ex-alunos junto das Embaixadas Portuguesas no Estrangeiro.

No âmbito da gestão da rede escolar do Turismo de Portugal, I.P. e visando encontrar as soluções que melhor sirvam a prossecução da missão do instituto de promover e desenvolver a política de formação e qualificação de recursos humanos do turismo, em respeito pelo atual enquadramento orçamental, em 2012, foi desenvolvida uma estratégia de racionalização da estrutura existente e de potenciação dos investimentos efetuados nos últimos anos, no sentido de melhorar as infraestruturas e a qualidade do ensino oferecido pelas escolas de hotelaria e

turismo do instituto. Pretendeu-se conferir maior competitividade à rede escolar, nalguns casos muito pulverizada, e potenciar a capacidade de oferta existente em escolas mais bem equipadas e dimensionadas.

Neste enquadramento, foi aprovada uma proposta de redimensionamento da rede escolar, a qual se veio a traduzir, no ano 2012, no encerramento da atividade das escolas de hotelaria e turismo de Santa Maria da Feira e de Santarém, sendo assegurada a transição da sua atividade e integração de todos os seus alunos nas escolas de hotelaria e turismo do Porto, do Estoril e de Coimbra.

Foi ainda aprovada a transição da atividade formativa das escolas de hotelaria e turismo de Mirandela e do Fundão para estabelecimentos de ensino inseridos âmbito de atuação e da responsabilidade dos respetivos municípios, sob coordenação técnico-pedagógica do Turismo de Portugal, I.P.

Considerando a missão cometida ao Turismo de Portugal, I.P. na área da regulação, inspeção e fiscalização dos jogos de fortuna ou azar, têm continuado a ser implementadas as novas metodologias e processos de ação inspetiva, tendentes a conferir maior capacidade de intervenção e de eficiência e eficácia nas respostas. Surgiu, assim, nesta área e no quadro do processo de reorganização interna do instituto, uma unidade orgânica com competências de regulação, regulamentação e uniformização de interpretações, procedimentos e métodos de atuação.

Foi dada continuidade ao trabalho de modernização dos sistemas tecnológicos de apoio à ação inspetiva, tendo sido concluída a instalação do sistema de videovigilância em 8 casinos, concluindo-se este processo em 2013, com os últimos 3 em falta.

No ano de 2012, foram ainda lançados 17 concursos públicos para a concessão de 17 novas licenças para exploração do jogo do bingo e foi também ainda iniciada a preparação das peças instrutórias do procedimento concursal (concurso limitado com prévia qualificação e publicidade internacional), com o qual se visa adquirir um novo sistema de controlo das máquinas de jogo existentes nos casinos, instrumento indispensável para a verificação e monitorização da sua exploração, bem como da receita arrecadada.

Finalmente, as áreas transversais e de suporte do Turismo de Portugal, I.P. têm acompanhado, nas matérias específicas em que intervêm, o esforço e desafio de crescimento e consolidação do instituto.

Por outro lado, tornaram-se mais evidentes os resultados de eficiência e eficácia de um conjunto de medidas de racionalização interna que foram sendo estruturadas e implementadas ao longo dos últimos anos.

## **CONSELHO DIRECTIVO**

**Frederico de Freitas Costa**, Presidente  
**Maria Teresa Rodrigues Monteiro**, Vice-Presidente  
**Luís José Raminhos Matoso**, Vogal  
**Maria de Lurdes Correia Vale Moreira**, Vogal

## **2. Enquadramento**

### **2.1. Evolução do Sector Turístico e da Economia Nacional**

No ano de 2012, as receitas do turismo totalizaram 8.605,5 milhões de euros, o que traduziu um crescimento de 5,6% face ao ano anterior, confirmando assim a tendência de consolidação da recuperação dos efeitos da crise que afetou a economia internacional em 2008/2009.

O saldo da Balança Turística que, em 2012, superou os 5,6 mil milhões de euros, testemunha igualmente um reforço da contribuição do turismo para o equilíbrio da balança corrente.

Os resultados do ano turístico em Portugal traduzem uma evolução positiva da procura turística, com um crescimento de 0,8% do n.º de dormidas nos estabelecimentos hoteleiros, aldeamentos e apartamentos turísticos face ao ano anterior.

O crescimento da procura internacional contribuiu de forma significativa para este resultado, crescendo 5% em 2012, destacando-se neste particular os resultados do mercado alemão, com aumento de 325 mil dormidas e dos mercados francês, irlandês e brasileiro, com crescimentos relativos de dois dígitos nas dormidas (+15%, +14,1% e 12,7%), que ajudaram a compensar as quebras registadas no mercado interno (-7,2% nas dormidas) e em alguns mercados afetados diretamente pela crise económica, como a Espanha ou a Itália.

Em termos do desempenho regional, as regiões de Lisboa e do Algarve, onde a importância do mercado internacional é maior, registaram um desempenho positivo em termos dos principais indicadores da procura, destacando-se o crescimento de 4,9% das dormidas em Lisboa.

Os níveis de ocupação cama e quarto registaram quebras na generalidade das regiões, excetuando o Algarve e a Madeira, que fecharam o ano com taxas de ocupação quarto superiores às registadas em 2011. Em termos do RevPar, registou-se uma redução do indicador na maior parte das regiões turísticas, com exceção da Madeira e do Algarve, que conheceram crescimentos face a 2011 de 2,2% e 1,1%, respetivamente.

Finalmente, no ano passado desembarcaram 12,5 milhões de passageiros nos aeroportos nacionais, o que se traduziu em mais 324 mil passageiros relativamente a 2011, isto, é, um crescimento de 2,7%.

## **2.2. Orgânica Interna**

O Plano de Redução e Melhoria da Administração Central (PREMAC), tem por objetivos a reforma da Administração Pública, no sentido de a tornar eficiente e racional na utilização dos recursos públicos e no sentido de dar cumprimento aos objetivos de redução da despesa pública a que se encontra vinculado o país. No sentido da concretização destes objetivos foi desencadeado um processo de reorganização da estrutura do Estado e foi neste contexto que foi aprovada em 2012 a nova orgânica do Turismo de Portugal, através da publicação do Decreto-Lei n.º 129/2012, de 22 de junho e posteriormente os seus estatutos, publicados na Portaria n.º 321/2012, de 15 de outubro.

Com a nova orgânica, assim aprovada, o Instituto mantém a sua natureza de instituto público de regime especial, integrado na Administração Indireta do Estado e dotado de autonomia administrativa e financeira e de património próprio.

O Decreto de Lei nº 141/2007, de 27 de Abril (Lei Orgânica), definiu a missão e atribuições do Turismo de Portugal, I.P., concretizando o objectivo 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 sector do turismo, a qualificação e desenvolvimento das infraestruturas turísticas, a coordenação da promoção interna e externa de Portugal como destino turístico e o desenvolvimento da formação de recursos humanos do sector, bem como a regulação e fiscalização dos jogos de fortuna e azar.

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 e do Emprego na formulação e execução da política de turismo, a nível nacional, comunitário e internacional, e acompanhar a atividade das organizações internacionais do setor;
- b) Propor ao membro do Governo responsável pela área do turismo as linhas estratégicas aplicáveis ao desenvolvimento do sector 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 sector;
- 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) 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;
- g) Acompanhar a evolução e o desenvolvimento da oferta turística nacional, designadamente através do registo e classificação de empreendimentos e atividades turísticas;
- h) 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;
- i) Apoiar o Ministério da Economia e do Emprego em matéria de jogos de fortuna e azar;
- j) 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;
- k) 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;

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

São **órgãos** do Turismo de Portugal, I.P.:

- a) **Conselho Diretivo**<sup>1</sup> - órgão responsável pela definição da atuação do Turismo de Portugal, I.P. e pela direção e coordenação dos serviços;
- b) **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;
- c) **Comissão de Jogo**<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;
- d) **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., aprovados pela Portaria nº 321/2012, de 15 de outubro, definem a organização interna do instituto segundo três grandes áreas de atuação. São elas o planeamento, o negócio e o suporte. As unidades orgânicas que compõem aquelas áreas são as de 1º grau designadas por direções e de 2º grau designadas por departamentos.

Com a alteração orgânica ocorrida deu-se uma redução no número de direções e departamentos. A antiga direção de desenvolvimento de produtos e destinos foi extinta, tendo sido integradas no Planeamento as funções do departamento de dinamização e no novo departamento de informação e gestão do cliente as funções do departamento de informação. Também o departamento de tecnologias foi integrado na nova Direção de Gestão Financeira e de Tecnologias que sucede ao antigo Gabinete Financeiro. Os recursos humanos e o gabinete jurídico passam neste novo desenho orgânico a direções.

---

<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;

<sup>3</sup> Presidida pelo presidente do Conselho Diretivo e integra o diretor do Serviço de Inspeção de Jogos e o secretário-geral;

<sup>4</sup> Composto por um dos membros do Conselho Diretivo, que preside, e por dois vogais, todos eles designados por este último órgão.

Em termos de **Áreas de atuação:**

- a) **Planeamento:** esta área é coordenada pela Direção de Planeamento Estratégico, através dos seus departamentos de Estudos e Planeamento e Desenvolvimento e Inovação.
- b) **Negócio:** esta área abrange cinco domínios de atuação do Turismo de Portugal, operacionalizados através das direções de Desenvolvimento e Valorização da Oferta, Apoio ao investimento, Apoio à Venda, Qualificação Formativa e Certificação e Serviço de Inspeção de Jogos.
- c) **Suporte:** área transversal de apoio e suporte a toda a atividade do Turismo de Portugal, esta área é composta por três direções – Recursos Humanos, Gestão Financeira e Tecnologias e Jurídica. Incluído na área de suporte encontra-se, também, o novo Departamento de Informação e de Gestão do Cliente.

A estrutura e organização interna das Escolas de Hotelaria e Turismo, caracterizadas como serviços territorialmente desconcentrados do Turismo de Portugal, I.P., encontra-se definida na Portaria nº 1441/2008, corporizando o novo modelo de gestão escolar, aprovado pelo Decreto-Lei nº 226-A/2008, de 20 de Novembro. Esta estrutura não foi ainda alterada, encontrando-se a mesma em processo de revisão.

## Conselho Diretivo

Frederico Costa (Presidente)  
Teresa Monteiro (Vice-Presidente)  
Lurdes Vale (Vogal)  
Luís Matoso (Vogal)

**Lei Orgânica:** Decreto- Lei nº 129/2012

**Estatutos:** Portaria nº 321/2012

**Estrutura:** Deliberação do CD nº 5/2012

Conselho de  
Crédito

Fiscal Único

Comissão de  
Jogos

## Planeamento

Direção de Planeamento Estratégico

Rosário Costa

Estudos e Planeamento

Sérgio Guerreiro

Desenvolvimento e Inovação

Teresa Ferreira

## Negócio

Direção de Desenvolvimento  
e Valorização da Oferta  
Fernanda Vara

Estruturação da  
Oferta

Ana Blanco

Ordenamento do  
Território

Fernanda Praça

Direção de Apoio ao  
Investimento  
Carlos Abade

Análise

Elisabete Félix

Execução

Ricardo dos Santos

Inovação Financeira  
e Assistência  
Empresarial

Direção de Apoio à  
Venda  
António Padeira

Operações

Miguel Moraes

Comunicação e Imagem

Lídia Monteiro

Equipas de Turismo no estrangeiro

Direção de Qualificação  
Formativa e Certificação  
Mendes Silva

Gestão Pedagógica  
e Certificação

Elisabete Mendes

Coordenação Técnica  
e Formação Contínua

Paulo Revés

Escolas de Hotelaria e Turismo

Direção do Serviço de  
Inspeção de Jogos

Planeamento e  
Controlo da  
Atividade Jogo

Paulo Lopes

Regulamentação  
Do Jogo

Manuela Bandeira

Certificação e  
Homologação

Cecília Silveira

Áreas  
de Inspeção

## Suporte

Direção  
Recursos Humanos  
Elsa Cruz

Direção de Gestão Financeira  
e de Tecnologias  
Paulo Pinto

Auditoria e  
Controlo de Gestão

Jorge Lage

Contabilidade,  
Aprovisionamento e  
Património

Luís Gonçalves

Tecnologias e  
Sistemas de  
Informação

Eugénio Silva

Direção Jurídica  
Nuno Barros

Departamento de  
Informação e de Gestão do Cliente  
Jorge Ambrósio

### **3. Atividades Desenvolvidas e Recursos Envolvidos**

Apresentam-se, de seguida, as atividades desenvolvidas em 2012, por áreas de atuação, incluindo os principais resultados ou indicadores atingidos.

Apresenta-se igualmente, nos pontos 4.2. e 4.3., indicação dos recursos humanos e financeiros, nomeadamente na vertente orçamental, globalmente envolvidos na prossecução das atividades referidas.

### 3.1. Atividades por Áreas/Direções

#### 3.1.1. Planeamento Estratégico

Direção / Departamento

#### PLANEAMENTO ESTRATÉGICO

Denominação / Descrição	Tipo de Ativ.	Calend.	Resultados Atingidos	Indicador QUAR	Avaliação do impacto para Projetos PENT
1. <b>PLANO ESTRATÉGICO NACIONAL DO TURISMO</b>	N	Mai – Set Out - Dez	<p>Procedeu-se à revisão do Plano Estratégico Nacional do Turismo (PENT) para o período 2013-2015, a qual integra 8 programas e 37 projetos de implementação a desenvolver no triénio.</p> <p>A proposta de conclusões foi objeto de recolha de contributos junto dos diversos membros do Governo, bem como das associações empresarias e entidades públicas do Turismo.</p>	N/A	<p>IX - <u>Conhecimento e Inovação</u></p> <p>IX.1 - <u>Constituir equipa de monitorização de atividade turística</u></p> <p>Propostas de revisão do PENT no horizonte de 2015</p>
	N	Jan - Dez	<p>Procedeu-se ao acompanhamento dos objetivos PENT através do apuramento trimestral (x 4) dos valores reais e objetivo para Portugal e NUT II, a par dos respetivos desvios por indicador.</p>	N/A	<p>IX - <u>Conhecimento e Inovação</u></p> <p>IX.1 - <u>Constituir equipa de monitorização de atividade turística</u></p> <p>TdB trimestral de monitorização dos objetivos PENT</p>
2. <b>ESTRATÉGIA PARA A SUSTENTABILIDADE</b>	N	Jan - Out	<p>Procedeu-se à edição do Relatório de Sustentabilidade do Turismo de Portugal 2011 (em português e inglês), o qual:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Avalia a <i>performance</i> económica, ambiental e social do Turismo de Portugal, I.P., e estabelece compromissos de desempenho para 2011;</li> <li>Identifica os desafios, as barreiras e as expectativas para a sustentabilidade do Turismo enquanto sector de atividade, e estabelece a visão, as áreas prioritárias de atuação e os compromissos a assumir em 2011.</li> </ul>	2	<p>IX - <u>Conhecimento e Inovação</u></p> <p>IX.1 - <u>Constituir equipa de monitorização de atividade turística</u></p> <p>Relatório de Sustentabilidade do Turismo de Portugal</p>

Denominação / Descrição		Tipo de Ativ.	Calend.	Resultados Atingidos	Indicador QUAR	Avaliação do impacto para Projetos PENT
		N	Jan – Mar	Edição do diagnóstico da atividade turística em Portugal face aos desafios da sustentabilidade: o processo de auscultação foi realizado aos representantes dos grupos: Hotéis, Golfe, Entidades de Ensino, Empresas de Animação Turística, Resorts e Investidores e Promotores, num total de 29 entidades consultadas.	N/A	IX - <u>Conhecimento e Inovação</u> IX.1 - <u>Constituir equipa de monitorização de atividade turística</u> Relatório sobre o diagnóstico do setor no desenvolvimento sustentável
		N	Set - Dez	Elaboração da proposta de Plano de Iniciativas de Sustentabilidade para o Turismo de Portugal (sede) e acompanhamento da sua implementação – nota: iniciativa conjunta com a DRH.	N/A	IX - <u>Conhecimento e Inovação</u> IX.1 - <u>Constituir equipa de monitorização de atividade turística</u> Proposta de Plano de Iniciativas
<b>3</b>	<b>RECOLHA E PRODUÇÃO DE ESTATÍSTICAS DO TURISMO</b>					IX - <u>Conhecimento e Inovação</u> IX.1 - <u>Constituir equipa de monitorização de atividade turística</u>

Denominação / Descrição		Tipo de Ativ.	Calend.	Resultados Atingidos	Indicador QUAR	Avaliação do impacto para Projetos PENT
<b>3.1</b>	<b>Registo Nacional do Turismo</b>	P	Jan - Dez	<p>No âmbito da manutenção e desenvolvimento do RNT, foi elaborado e enviado ao SAMA o pedido de reprogramação do projeto Registo Nacional de Turismo – o período de vigência foi prolongado até final de 2013.</p> <p>Foram iniciados os trâmites legais para dar início à 1ª fase do projeto, designadamente: ligação do RNT à plataforma de inquirição; criação do portal de estatísticas do empreendimento; criação de formulários (desenvolvimento de <i>software</i>) para introdução do alojamento local e das marinas e portos de recreio no RNT.</p>	N/A	N/A
		P	Jan - Dez	Foram efetuadas várias ações de sensibilização para o registo e atualização de dados no Registo Nacional de Empreendimentos Turísticos – em 31 de dezembro o RNET contava com 2196 registos.	N/A	Redução do gap RNT vs. “Cadastro” em 10 p.p.
<b>3.2</b>	<b>Sistema Integrado de Informação Estatística</b>	N	Jan - Dez	<p>No âmbito da manutenção e lançamento de novos desenvolvimentos do QlikView, foram realizadas as seguintes iniciativas:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Adaptação dos processos de leitura das bases de dados às novas estruturas das bases de dados do INE (dados mensais e anuais) e do SEF;</li> <li>▪ Alteração do processo de cálculo das taxas de ocupação;</li> <li>▪ Criação de tabelas e objetos para <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Cálculo das taxas de ocupação para espanhóis;</li> <li>▪ Estimativa de dormidas com base nas taxas de ocupação;</li> <li>▪ Aferição dos estabelecimentos encerrados provisoriamente e definitivamente;</li> </ul> </li> <li>▪ Criação de tabelas e objetos para o cálculo de novas variáveis desagregadas por concelho: proveitos de aposento e proveitos gerais, RevPar e pessoal ao serviço;</li> <li>▪ Criação de tabelas e objetos para tratamento e apuramento dos dados relativos ao inquérito Impacte Ambiental e Responsabilidade Social.</li> </ul>	N/A	N/A

Denominação / Descrição		Tipo de Ativ.	Calend.	Resultados Atingidos	Indicador QUAR	Avaliação do impacto para Projetos PENT
		N	Jan - Dez	De forma a facilitar o envio e recolha de dados do inquérito aos Parques de Campismo, o mesmo foi desenvolvido numa plataforma on-line "LimeSurvey".	N/A	N/A
<b>3.3</b>	<b>Operações Estatísticas e outros Inquéritos</b>	N	Jan - Dez	Sondagem à Ocupação nos Empreendimentos Turísticos: foram efetuados os apuramentos mensais dos índices médios de ocupação por quarto e cama, por concelho, por nacionais vs. estrangeiros vs. espanhóis e por dias úteis vs. fins-de-semana (+/-1.500 inquéritos x 4 em 4 noites x 12 meses, com 70% de taxa de resposta em 2012).	N/A	N/A
		N	Jan - Dez	Sondagem à Ocupação nos Empreendimentos Turísticos: foram efetuados os apuramentos mensais dos índices médios de ocupação por quarto e cama, por concelho, por nacionais vs. estrangeiros vs. espanhóis e por dias úteis vs. fins-de-semana (+/-1.500 inquéritos x 4 em 4 noites x 12 meses, com 70% de taxa de resposta em 2012).	N/A	N/A
		N	Jan - Dez	Inquérito aos Preços médios praticados ao Balcão em Empreendimentos Turísticos: foram efetuados os apuramentos trimestrais dos preços médios (aposento, meia pensão e pensão completa) praticados por quarto duplo para EH e por tipo de apartamento para os AIT e ApT (+/-1.500 inquéritos x 12 meses, com 70% de taxa de resposta em 2012).	N/A	N/A
		N	Jan - Dez	Painel de análise de Preços médios praticados <i>Online</i> em Empreendimentos Turísticos: foram efetuadas pesquisas e recolha mensal de informação sobre os preços de aposento duplo, a praticar nos dois meses seguintes (a pesquisa incidiu sobre um painel fixo de 170 unidades previamente estabelecido).	N/A	N/A
		N	Jan - Dez	Inquérito à oferta nos Parques de Campismo: foi efetuado o apuramento anual do número de parques de campismo, área e capacidade de alojamento, pessoal ao serviço, oferta de serviços complementares e estrutura de custos e proveitos (232 inquéritos x 1 ano, com 55% de taxa de resposta em 2012).	N/A	N/A

Denominação / Descrição		Tipo de Ativ.	Calend.	Resultados Atingidos	Indicador QUAR	Avaliação do impacto para Projetos PENT
		N	Jan - Dez	Inquérito ao Impacte Ambiental e Responsabilidade Social dos Empreendimentos Turísticos: foram efetuados os apuramentos das práticas e dos consumos registados por cada tipologia de empreendimento turístico (1.422 inquéritos x 1 ano, com 55,6% de taxa de resposta em 2012).	N/A	N/A
		N	Jun - Dez	Inquérito à procura das Empresas de Animação Turística: foi criado o instrumento de notação e foi definida a metodologia de base para dar início a esta operação estatística (nota: a inquirição só foi iniciada em 2013).	N/A	N/A
		N	Jan - Dez	Barómetro de Conjuntura aos Empreendimentos Turísticos: foi efetuada a inquirição a um painel de unidades de alojamento (177 inquéritos, duas vezes ao ano) para apuramento das perspetivas dos empresários relativamente à procura para as duas épocas seguintes.	N/A	N/A
		N	Out - Dez	Barómetro de Conjuntura às Agências de Viagem: foi efetuada a inquirição a um painel de agências de viagens (89 inquéritos, em outubro) para apuramento das perspetivas dos empresários relativamente à procura para as duas épocas seguintes.	N/A	N/A
		N	Out - Dez	Índice de Preços na Hotelaria (IPH): foi desenvolvida uma primeira abordagem para definição da metodologia referente ao cálculo do Índice de Preços na Hotelaria.	N/A	N/A
<b>3.4</b>	<b>Cooperação no domínio da Produção e Análise Estatística</b>	N	Jan - Dez	<p>No âmbito do acompanhamento do protocolo de colaboração com a Universidade do Algarve (IMPACTUR):</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Foram apresentadas anualmente e para as diversas épocas definidas as previsões das dormidas para Portugal e principais regiões (Madeira, Lisboa, Algarve);</li> <li>▪ Foi apresentada uma primeira abordagem para uma metodologia de suporte ao cálculo do índice de competitividade internacional.</li> </ul>	N/A	4 Relatórios de previsão Metodologia para aferição do índice de competitividade

Denominação / Descrição	Tipo de Ativ.	Calend.	Resultados Atingidos	Indicador QUAR	Avaliação do impacto para Projetos PENT	
	N	Jan - Dez	<p>No âmbito do protocolo de colaboração com o SEF foram estabelecidos contatos regulares, de forma a garantir o envio da informação constante dos boletins de Alojamento.</p> <p>Foram efetuadas trocas de informação relativas aos empreendimentos turísticos existentes, para compatibilização das bases de dados das duas entidades.</p>	N/A	N/A	
<b>4</b>	<b>GRUPOS DE TRABALHO MULTI-SECTORIAIS</b>				<p>IX - <u>Conhecimento e Inovação</u></p> <p>IX.1 - <u>Constituir equipa de monitorização de atividade turística</u></p>	
<b>4.1</b>	<b>Comissão Interministerial para os Assuntos do Mar (CIAM)</b>	N	Jan - Dez	<p>No âmbito da Comissão Interministerial para os Assuntos do Mar (CIAM) foi desenvolvida a seguinte iniciativa:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Participação, em colaboração com a DQO e DDPD, no grupo de trabalho responsável pela elaboração da avaliação da implementação da Diretiva Quadro Estratégia Marinha;</li> <li>Contributo para o relatório técnico da economia do mar, documento que apresenta os primeiros resultados de um exercício de monitorização socioeconómica e cenarização de apoio à Estratégia Nacional para o Mar.</li> </ul>	N/A	<p>Contributos para a Diretiva Quadro Estratégia Marinha</p> <p>Contributos para a Estratégia Nacional para o Mar</p>
<b>4.2</b>	<b>Comissão Nacional de Facilitação e Segurança (FAL/SEC)</b>	N	Jan - Dez	<p>No âmbito da Comissão Nacional de Facilitação e Segurança, realizou-se uma reunião em 2012.</p>	N/A	N/A
<b>4.3</b>	<b>Subcomissão de Qualidade "Destinos Turísticos"</b>	N	Jan - Mai	<p>Foi assegurada a coordenação do Subcomissão de Qualidade "Destinos Turísticos" - Subcomissão 9 da Comissão Técnica Portuguesa de Normalização CT 144 - no âmbito da qual foram realizadas cinco reuniões, em que se continuaram os trabalhos de descrição dos processos identificados para uma gestão de qualidade dos destinos turísticos.</p>	N/A	<p><i>Draft</i> preliminar de referencial de boas práticas para a Gestão de Qualidade de Destinos</p>

Denominação / Descrição	Tipo de Ativ.	Calend.	Resultados Atingidos	Indicador QUAR	Avaliação do impacto para Projetos PENT
<b>4.4</b> <b>Estratégia Nacional de Adaptação às Alterações Climáticas</b>	N	Jan - Dez	Foram acompanhados os trabalhos da Estratégia Nacional de Adaptação às Alterações Climáticas, nomeadamente com a produção de contributos.	N/A	Contributos para a Estratégia Nacional de Adaptação às Alterações Climática
<b>4.5</b> <b>"ECO XXI", "Rótulo Ecológico" e "Green Project Awards"</b>	N	Jan - Dez	Foram acompanhados os projetos "ECO XXI", "Rótulo Ecológico", nomeadamente através da definição de critérios de avaliação, da avaliação de candidaturas e da participação nas iniciativas organizadas neste âmbito.  Acompanhamento dos Green Project Awards através da avaliação de candidaturas e da participação no júri temático.	N/A	28 Candidaturas analisadas no projeto "ECO XXI"  26 Candidaturas analisadas no projeto "Green Project Awards"
<b>4.6</b> <b>Conselho Superior de Estatísticas</b>	N	Jan - Dez	Foram acompanhados os trabalhos inerentes à definição de um número único de identificação dos estabelecimentos para fins estatísticos, nomeadamente através da participação em 4 reuniões do GT.	N/A	Proposta de definição de um número único de identificação dos estabelecimentos
<b>5</b> <b>DESENVOLVIMENTO DE VECTORES PRIORITÁRIOS DE CONHECIMENTO</b>					IX - <u>Conhecimento e Inovação</u>  IX.1 - <u>Constituir equipa de monitorização de atividade turística</u>
<b>5.1</b> <b>PROTURISMO</b>	N	Jan - Dez	Foi desenvolvida uma nova proposta de microsite para o PROTURISMO.  Foram monitorizadas as visitas ao PROTURISMO.  Foi desenvolvida uma proposta de inquérito de satisfação.  Foi intensificada a divulgação dos conteúdos do PROTURISMO utilizando como meio o e-mail.	2	261.561 <i>pageviews</i> (+12%)  191.389 <i>pageviews</i> (+14%)  0:01:14 (+ 3 s) de tempo médio de navegação página  61 mailings enviados (+ 31 que em 2011)

Denominação / Descrição	Tipo de Ativ.	Calend.	Resultados Atingidos	Indicador QUAR	Avaliação do impacto para Projetos PENT
<b>5.2</b> <b>Produção Científica na Área do Turismo</b>	N	Jan - Dez	Foram desenvolvidos trabalhos preliminares de identificação e caracterização dos Centros de Investigação em Turismo.  Foi efetuado levantamento de programas de apoio à investigação científica anteriormente lançados pela Administração Central do Turismo e dos trabalhos produzidos neste âmbito.	N/A	N/A
<b>5.3</b> <b>Atividade Turística</b>	N	Jan - Dez	Procedeu-se ao tratamento e análise regular de informação estatística sobre o impacto macroeconómico da atividade e a evolução da oferta e da procura turística para Portugal, tendo por base diversas fontes nacionais e internacionais (Turismo de Portugal, INE, BdP, ANA, Portos Marítimos, UNWTO, Eurostat, ETC, ICCA, ...).	N/A	N/A
	N	Jan - Dez	Quadros estatísticos: 58 quadros de séries estatísticas (nacionais e internacionais) de atualização anual, 49 quadros com as estatísticas do ano de atualização mensal (x 12) e quadros com indicadores estatísticos por ART/ PDT (estabelecimentos, camas, hóspedes, dormidas e proveitos).	N/A	N/A
	N	Jan - Dez	TdB mensal com a Estimativa das Dormidas nos ETs com informação por NUTS II.	N/A	N/A
	N	Jan - Dez	TdB da Ocupação em ETs: <ul style="list-style-type: none"> <li>• 2 TdB mensais (x12) com a informação por NUT II e por ART e PDT;</li> <li>• Relatório anual com a análise da evolução mensal das taxas de ocupação dos empreendimentos turísticos (EH+AIT+ApT), por dia útil e fim de semana, e para nacionais e estrangeiros, por ART/ PDT.</li> </ul>	N/A	N/A
	N	Jan - Dez	TdB do Turismo em Números mensal (x 12) com a sistematização dos principais indicadores estatísticos para Portugal e NUT II.	N/A	N/A
	N	Jan - Dez	TdB dos Preços médios ao Balcão nos ETs trimestral (x 4) com os preços médios praticados ao balcão por tipologia de empreendimento turístico (EH+AIT+ApT) e por NUT II.	N/A	N/A

Denominação / Descrição		Tipo de Ativ.	Calend.	Resultados Atingidos	Indicador QUAR	Avaliação do impacto para Projetos PENT
		N	Jan - Dez	<p>TdB dos Preços médios <i>Online</i> em ETs:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>TdB mensal (x12) com os preços praticados <i>on-line</i> por tipologia de empreendimento turístico (EH+AIT+ApT+HRurais) e por ART;</li> <li>Relatório anual com a análise da evolução dos preços praticados <i>on-line</i> (EH+AIT+ApT+HRurais) por NUTS II.</li> </ul>	N/A	N/A
		N	Jan - Dez	TdB da performance de Portugal vs. Espanha mensal (x 12) com a avaliação da performance comparativa entre Portugal e Espanha.	N/A	N/A
		N	Jan - Dez	Fichas de Desempenho dos Destinos Regionais: foi planeada e construída a estrutura de base à elaboração dos relatórios.	N/A	N/A
		N	Jan - Dez	Relatório dos Resultados do Turismo de análise trimestral (x 4) dos principais indicadores estatísticos para Portugal e NUT II.	N/A	N/A
		N	Jan - Dez	Edição do Barómetro de Conjuntura dos ETs e do Barómetro de Conjuntura das AVs: 4 relatórios (Verão e Inverno) com a análise das perspetivas dos empresários sobre o comportamento da procura nas épocas seguintes.	N/A	N/A
		N	Jan - Dez	Publicação do Anuário Estatístico 2011 com os dados estatísticos dos principais indicadores para Portugal e NUT II.	N/A	N/A
		N	Jan - Dez	Publicação do Turismo em 2011 com a análise dos principais indicadores para Portugal e cada ART/ PDT.	N/A	N/A
		N	Jan - Dez	Relatório temático "Termas de Portugal 2011" de análise da performance da atividade termal por NUT II.	N/A	N/A
		N	Jan - Dez	Relatório temático "Parques de Campismo 2011" de análise da performance da atividade campista por NUT II.	N/A	N/A
<b>5.4</b>	<b>Mercados Turísticos</b>	N	Jan - Dez	Produção e edição de fichas sobre 21 mercados, de atualização trimestral (x 4).	N/A	21 Fichas de Mercado

Denominação / Descrição		Tipo de Ativ.	Calend.	Resultados Atingidos	Indicador QUAR	Avaliação do impacto para Projetos PENT
		N	Jan - Dez	Produção e edição de 6 <i>dossiers</i> de mercado, de atualização anual – Espanha, Itália, Alemanha, Federação Russa, Brasil e Reino Unido.	N/A	6 Dossiers de Mercado
		N	Jan - Dez	Avaliação da Satisfação dos Turistas: inquéritos efetuados nas épocas baixas e alta a turistas provenientes de Espanha, Reino Unido, Alemanha, França, Holanda Irlanda e Brasil – mais de 800 inquéritos realizados por vaga nos aeroportos nacionais.	N/A	2 Inquéritos de Satisfação dos Turistas
<b>5.5</b>	<b>Sustentabilidade</b>	N	Jan - Dez	Coordenação do Projeto de edição do “Guia de Boas Práticas de Acessibilidade na Hotelaria” no âmbito da ENDEF 2010-2013 (ação no quadro da ENDEF).	N/A	Guia de Boas Práticas de Acessibilidade na Hotelaria
		N	Jan - Dez	Mercado europeu de Turismo Senior: foram definidos os termos de referência do trabalho de levantamento do mercado do turismo sénior no Reino Unido, Escandinávia e Alemanha.	N/A	N/A
		N	Jan - Dez	Edição de relatório sobre as Boas Práticas Ambientais nos ETs.	N/A	Relatório de Boas Práticas Ambientais nos ET’s
<b>5.6</b>	<b>Formação Profissional e Mercado Trabalho</b>	N	Jan - Dez	Edição do relatório sobre os Recursos Humanos/ Responsabilidade Social nos Empreendimentos Turísticos.	N/A	Relatório de Caracterização Social nos ET’s
<b>5.7</b>	<b>Competitividade</b>	N	Jan - Mai	Atualização do Estudo dos Produtos Turísticos estratégicos identificados no PENT – Plano Estratégico Nacional do Turismo.	N/A	Atualização do Estudo dos Produtos Turísticos
		N	Out - Dez	Estudo de caracterização do Mercado de Cruzeiros e plano de ação para o desenvolvimento da operação <i>turnaround</i> no Porto de Lisboa.	N/A	Estudo sobre o mercado de cruzeiros turísticos

Denominação / Descrição		Tipo de Ativ.	Calend.	Resultados Atingidos	Indicador QUAR	Avaliação do impacto para Projetos PENT
		N	Jan - Mai e Nov	Apoio técnico e acompanhamento do Estudo de Internacionalização do Turismo em Meio Rural e participação no Seminário Desafios para o Turismo em Meio Rural, no qual foi apresentado o estudo.	2	Estudo de Internacionalização do Turismo Rural Apresentação pública do estudo
		N	Jan-Dez	Em 2012 foi dado apoio a outras ações pontuais, designadamente: <ul style="list-style-type: none"> <li>Seminários e Conferências: 7 intervenções e contributos para intervenções do Conselho Diretivo;</li> <li>Pareceres e análises diversas: pareceres e análises sobre documentos de política sectorial, etc..</li> </ul>	2	Representação do TdP em 7 seminários/ conferências
<b>6</b>	<b>DESENVOLVIMENTO DAS ACESSIBILIDADES AÉREAS A PORTUGAL</b>	P	Jan - Dez	Acompanhamento da execução dos contratos de apoio de marketing a rotas de interesse turístico no âmbito do programa INICIATIVA:PT 2007-2012. Elaboração da proposta de revisão do programa INICIATIVA.PT (v.2) para 2012-2015.	5	V - <u>Acessibilidade Aérea</u>  34 contratos, d.q. 2 relativos às bases da Ryanair em Faro e da easyJet em Lisboa, e 4 adendas  59 Novas rotas, d.q. 8 com início no verão IATA 2012  Até ao verão IATA 2012 foram transportados 2.045.786 passageiros e investidos 17.773.098,31 €  1 programa de parceria (protocolo; regulamento; contrato tipo)

Denominação / Descrição	Tipo de Ativ.	Calend.	Resultados Atingidos	Indicador QUAR	Avaliação do impacto para Projetos PENT	
<b>7</b>	<b>DESENVOLVIMENTO DE I&amp;D E INOVAÇÃO</b>				IX - <u>Conhecimento e Inovação</u>  IX.3 - <u>Estimular a investigação e desenvolvimento e a adoção de práticas inovadoras pelas empresas</u>	
<b>7.1</b>	<b>Projeto de Investigação e Desenvolvimento com incidência no Turismo</b>	P	Jan - Dez	Lançamento da plataforma digital de colaboração do projeto I&D: lançamento das "plataformas" provisórias Blog e Facebook.	N/A	Blog e Facebook
		P	Jan - Dez	Realização de <i>workshops</i> na área das TIC: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Workshop PMEs em Figueira de Castelo Rodrigo – Março – 25 participantes;</li> <li>• Workshop A empresa na Web – interoperabilidade – Junho – 45 participantes;</li> <li>• Apresentação nos Seminários TICE sobre TICE e Turismo em Guimarães e Coimbra.</li> </ul>	2	2 Workshop e 1 Seminário
		P	Abr – Mai Jun	Realização de reuniões preparatórias da agenda de I&D para as áreas temáticas da Arquitetura, Tecnologias e Materiais de Construção e Gestão da Água e Energia: realização de 10 reuniões efetuadas entre abril e maio.  <i>Workshop</i> realizado em Coimbra, junho – 45 participantes.	2	1 Workshop

Denominação / Descrição	Tipo de Ativ.	Calend.	Resultados Atingidos	Indicador QUAR	Avaliação do impacto para Projetos PENT
<b>7.2</b> <b>Projeto de Inovação em Turismo</b>	P	Jan - Dez	A contratação e lançamento do projeto Inovação em Turismo no âmbito do Pólo de Competitividade e Tecnologia – TURISMO 2015.  Início de contactos para a preparação dos cadernos de encargos – levantamento de metodologias e atores.  Acompanhamento do processo de aceleração Beta-Start Web & Mobile para identificação dos fatores críticos da iniciativa.	5	1 Contrato Parceria
<b>8</b> <b>DOSSIERS INTERNACIONAIS</b>					IX - <u>Conhecimento e Inovação</u>  IX.1 - <u>Constituir equipa de monitorização de atividade turística</u>
<b>8.1</b> <b>Política de Turismo da União Europeia</b>	N	Jan - Dez	Participação nas reuniões do Comité Consultivo de Turismo (TAC): participação em 3 reuniões jan/jun/dez (TP reuniões de janeiro e dezembro, REPER assegurou a representação TP em junho).	N/A	N/A
	N	Jan - Dez	<i>European Tourism Day</i> : divulgação da realização, em Bruxelas, da conferência “Sazonalidade – Turismo Marítimo e Costeiro”.	N/A	N/A
	N	Jan - Dez	Projeto EDEN: o EDEN 2013, cuja <i>call</i> foi em 2012, destinou-se a destinos acessíveis, não tendo Portugal participado. Após análise da <i>call</i> conclui-se haver falta de massa crítica nacional para efetuar o concurso.	N/A	N/A
	N	Jan - Dez	Projeto Turismo em Época Baixa (projeto piloto 50.000): coordenação dos trabalhos preparatórios para assinatura, em Lisboa, 25 outubro, da Adenda ao Memorando de Entendimento.	5	Assinatura do Memorando de Entendimento

Denominação / Descrição	Tipo de Ativ.	Calend.	Resultados Atingidos	Indicador QUAR	Avaliação do impacto para Projetos PENT
	N	Jan - Dez	<p>Articulação e envio à Comissão Europeia dos contributos do Turismo de Portugal, nas diferentes áreas</p> <p>Plataforma TIC &amp; Turismo (<i>ICT and tourism platform</i>) e projeto PIC TURISM:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Candidatura e aceitação de um perito no Comité de Aconselhamento do desenvolvimento do Projeto TourismLink – Plataforma de Europeia de B2B para o setor do Turismo;</li> <li>• Participação em 3 reuniões do Comité e participação (audioconferência) na Task Force para discussão dos cenários de evolução futura do projeto (definição dos serviços core e Plano de Negócios).</li> </ul> <p>Integração do turismo em programas do Leonardo, Erasmus e E-Skills (<i>promote the opportunities offered by various EU programmes</i>): desenvolvimento de contactos tendentes à participação do Turismo nos concursos INTERREG a lançar pela CE em 2013.</p> <p>Sistema de indicadores para a gestão do turismo sustentável (<i>system of indicators for the sustainable management of destinations</i>): acompanhamento das reuniões do grupo de trabalho.</p> <p>Carta de Turismo Sustentável (<i>European Charter for Responsible Tourism</i>): o Turismo de Portugal participou no Questionário efetuado a todos os Estados Membros sobre a versão <i>draft</i> da Carta e esteve presente numa reunião em dezembro.</p> <p>Estratégia para um turismo costeiro e marítimo sustentável (<i>Propose a strategy for sustainable coastal and marine tourism</i>): o Turismo de Portugal, como uma das partes interessadas, foi convidado a participar na consulta pública, tendo submetido à CE o inquérito (incidindo em três componentes: competitividade, sustentabilidade e imagem) com os seus contributos.</p>	N/A	N/A

Denominação / Descrição		Tipo de Ativ.	Calend.	Resultados Atingidos	Indicador QUAR	Avaliação do impacto para Projetos PENT
		N	Jan - Dez	<p>Coordenação dos contributos para os processos inscritos no <i>dossier</i> EUROPA 2020 da Comissão Europeia, designadamente:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>I&amp;D e Inovação: análise e comentários aos Dossiers e Documentos preparatórios da EU;</li> <li>Alterações Climáticas e Energia: participação em seminário na Agência Portuguesa do Ambiente, subordinado ao tema "Desafios da Proteção Civil face às Alterações Climáticas".</li> </ul>	N/A	N/A
		N	Jan - Dez	<p>Coordenação dos contributos para os processos inscritos no dossier QUADRO FINANCEIRO 2014-2020 da Comissão Europeia:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Acompanhamento e articulação dos contributos dos diferentes intervenientes (DGAE e DINV);</li> <li>COSME (Programa para a Competitividade das Empresas 2014-2020): envio de contributos para os indicadores relativos ao reforço da competitividade e sustentabilidade das empresas da EU, PME's em particular.</li> </ul>	N/A	N/A
		N	Jan - Dez	<p>Coordenação dos contributos para outros processos inscritos nos dossiers EMPRESAS E INDÚSTRIA da Comissão Europeia:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Acompanhamento e articulação dos contributos dos diferentes intervenientes (DGAE, DQO e DEPE);</li> <li>Acompanhamento da Diretiva Quadro Estratégia Marinha, nomeadamente, contribuindo para a Fase de Preparação do Relatório referente à Estratégia Marinha para a Subdivisão do Continente;</li> <li>Envio de contributos no âmbito da consulta pública realizada no contexto da preparação da Comunicação sobre os Desafios e as Oportunidades do Turismo Marítimo e Costeiro.</li> </ul>	N/A	N/A

Denominação / Descrição	Tipo de Ativ.	Calend.	Resultados Atingidos	Indicador QUAR	Avaliação do impacto para Projetos PENT
	N	Jan - Dez	<p>Coordenação dos contributos para os processos inscritos no dossier CONSUMIDORES da Comissão Europeia:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Acompanhamento e articulação dos contributos dos diferentes intervenientes (DGAE e DQO);</li> <li>Revisão da Diretiva 90/314/CEE relativa a Viagens Organizadas, Férias Organizadas e Circuitos Organizados – o Turismo de Portugal (DQO) esteve presente num <i>workshop</i> organizado pela Comissão Europeia, em Bruxelas, 5 junho. Em 2013 será lançada a revisão da diretiva.</li> </ul>	N/A	N/A
	N	Jan - Dez	<p>Coordenação dos contributos para os processos inscritos no dossier MERCADO ÚNICO ou INTERNO da Comissão Europeia:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Acompanhamento e articulação dos contributos dos diferentes intervenientes (Jogo, Formação, DQO, DGAE);</li> <li>Mercado Único Digital - recolha de informação e envio de contributos para a DGAE sobre a negociação da proposta de regulamento do IMI;</li> <li>Qualificações Profissionais - recolha e envio de contributos em articulação com Formação para DGAE sobre o Cartão Profissional Europeu e o Reconhecimento das Qualificações Profissionais (plano de implementação da Diretiva).</li> <li>Melhor Regulação (Smart Regulation); <ul style="list-style-type: none"> <li>Contratos Públicos (public procurement) - recolha e envio de contributos em articulação com Jurídicos para DGAE;</li> <li>Concessões (diretiva concessões) - recolha e envio de contributos em articulação com Jurídicos e Jogos para DGAE.</li> </ul> </li> </ul> <p>Comércio Livre – recolha e envio de contributos para DGAE em articulação com DQO, Jogos e Jurídicos.</p>	N/A	N/A
	N	Jan - Dez	<p>Coordenação dos contributos para os processos inscritos no dossier RELAÇÕES EXTERNAS da Comissão Europeia:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>EUROMED – Seminário EUROMED em Bruxelas, 21 e 22 de junho de 2012 “O Mediterrâneo e a Europa: cooperação atual e perspetivas futuras para um turismo sustentável”, o Turismo de Portugal foi representado pela REPER, Dr. Daniel V. Baptista.</li> </ul>	N/A	N/A

	Denominação / Descrição	Tipo de Ativ.	Calend.	Resultados Atingidos	Indicador QUAR	Avaliação do impacto para Projetos PENT
		N	Jan - Dez	<p>CONSELHO COMPETITIVIDADE e do CONSELHO AMBIENTE no âmbito das Presidências da Comissão Europeia:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Presidência da Dinamarca: contributos enviados à DGAE/MEE para preparação das reuniões dos Conselhos Ambiente e Competitividade: negociações do Quadro Financeiro Plurianual 2014-2020 para acordo final finais 2012; desenvolvimento do Mercado Interno e das 12 iniciativas-chave identificadas no Ato para o Mercado Único;</li> <li>• Presidência de Chipre: contributos enviados à DGAE/MEE para preparação das reuniões dos Conselhos Ambiente e Competitividade – negociações do Quadro Financeiro Plurianual 2014-2020 e do relançamento da Política Marítima Integrada da UE como instrumento para a implementação da Estratégia Europa 2020.</li> </ul>	N/A	N/A
8.2	<b>Política de Cooperação para o Desenvolvimento</b>	N	Jan - Dez	<p>Acompanhamento das atividades de COOPERAÇÃO MULTILATERAL:</p> <p>CPLP</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Contributo para a elaboração de um Documento Estratégico para o Turismo;</li> <li>• Elaboração de um Plano de Ação 2013-2015;</li> <li>• Negociação de um Acordo de Cooperação entre a CPLP e a UNWTO;</li> <li>• Criação de página sobre Turismo no portal da CPLP;</li> <li>• Dinamização do Secretariado Técnico Permanente;</li> <li>• Participação nas reuniões de Pontos Focais.</li> </ul> <p>Fórum Macau</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Coordenação da participação portuguesa no curso de Gestão de Hotelaria e Turismo.</li> </ul> <p>Conferência Ibero-Americana de Turismo</p> <p>Apoio à XII Conferência Ibero-Americana de Ministros de Turismo.</p>	N/A	<p>1 novo acordo de cooperação celebrado no âmbito do Turismo, 1 ratificação e 8 em processo de negociação</p> <p>Extensão do Plano de Estágios com Moçambique e realização de 8 ações de acolhimento</p>

Denominação / Descrição	Tipo de Ativ.	Calend.	Resultados Atingidos	Indicador QUAR	Avaliação do impacto para Projetos PENT
8.2	<b>Política de Cooperação para o Desenvolvimento</b>	N	<p>Jan - Dez</p> <p>Acompanhamento das atividades de COOPERAÇÃO BILATERAL: apoio às Cimeiras de Estado com a Espanha, Cabo Verde e Marrocos; contributo para a XI Cimeira Luso-brasileira (adiada) e para a V reunião da Subcomissão Luso-brasileira de Assuntos Económicos, Financeiros e Comerciais a Comissão Bilateral Permanente.</p> <p>Acordos de Cooperação em negociação: Albânia, Grécia, Índia, Coreia do sul, San Marino, Macau (2 Protocolos na área dos Jogos e Formação) e um protocolo de cooperação que se pretende celebrar entre a Universidade de Aveiro, a Província de Guizhou e o Ministério da Economia e do Emprego.</p> <p>Acordos de Cooperação assinados: Peru (junho) e concluído o processo de ratificação do Acordo de Cooperação no domínio do Turismo com a Argentina (agosto).</p> <p>Implementação e acompanhamento de Planos e Ações de Cooperação</p> <p>Cooperação com Moçambique: planos de ação no âmbito do Acordo de Cooperação, do Protocolo Kapulana Hotéis &amp; Resort e do Protocolo do Centro de Formação Profissional de Hotelaria e Turismo; realização de 5 estágios dirigidos a diretores e técnicos do INATUR por ocasião da BTL 2012 na área da Promoção, Investimento e Qualificação; estágio na área dos Jogos dirigido a 2 técnicos do Ministério do Turismo para capacitação em matérias de licenciamento e partilha de legislação inerente à exploração de jogos de fortuna ou azar; estágio dirigido a 6 colaboradores do MINTUR, INE Moçambique e Banco do Moçambique na área das estatísticas; estágio dirigido a 1 colaborador do MINTUR e a um diretor provincial da província de Nampula na área da Qualificação da Oferta.</p>	N/A	<p>1 novo acordo de cooperação celebrado no âmbito do Turismo, 1 ratificação e 8 em processo de negociação</p> <p>Extensão do Plano de Estágios com Moçambique e realização de 8 ações de acolhimento</p>

Denominação / Descrição	Tipo de Ativ.	Calend.	Resultados Atingidos	Indicador QUAR	Avaliação do impacto para Projetos PENT
<p><b>8.2</b></p> <p><b>Política de Cooperação para o Desenvolvimento</b></p>	<p>N</p>	<p>Jan - Dez</p>	<p>Cooperação com a Austrália: trocas de informações, dados estatísticos e solicitações diversas com o Consulado de Portugal em Sidney.</p> <p>Cooperação com a Grécia: proposta de reforço dos laços bilaterais Portugal/Grécia.</p> <p>Apoio e preparação de Cimeiras, Comissões Mistas e Grupos de Trabalho, nomeadamente: Comissão Mista Portugal RAEM (Macau) e preparação do Programa dos "500 Anos de Amizade" entre Portugal e Macau; Terceira reunião da Comissão Mista entre Portugal e a Coreia do Sul; reunião preparatória da 1.ª reunião do Comité Comércio e Investimento Portugal/EUA e contributos para a 31.ª sessão da Comissão Bilateral Permanente Portugal-EUA; Quadro do Processo de Cooperação do Mediterrâneo Ocidental (Diálogo 5+5), designadamente, da cooperação setorial Turismo; Reunião de coordenação interdepartamental de preparação da 6ª Reunião do Grupo de Trabalho Luso-Marroquino de Altos Funcionários;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>o Segunda Reunião do Grupo de Trabalho Luso-Argelino;</li> <li>o Envio de contributos para diversas visitas oficiais nomeadamente, China, Colômbia, Perú, Costa Rica, Japão, México, Omã, Timor – Leste, Austrália, Singapura e Indonésia;</li> </ul> <p>Reunião no Turismo de Portugal com a Embaixada do Irão.</p> <p>Acompanhamento de OUTRAS INICIATIVAS de COOPERAÇÃO:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Apoio ao programa TedQual África para Cabo Verde, Angola e Moçambique, num quadro de cooperação internacional;</li> <li>• Acompanhamento do processo relativo à Bolsa de Formação Millenium BCP/ Casa da América Latina/ Turismo de Portugal, com o objetivo de instituir o intercâmbio de alunos entre as Escolas de Hotelaria e Turismo do Turismo de Portugal e as escolas de países das América Latina;</li> </ul> <p>Orientação de estágio da Sra. Dujan Pejic (cidadã da Bósnia-Herzgovina) ao abrigo de um programa de estágios patrocinado pelo "European Fund for the Balkans" (EFB).</p>	<p>N/A</p>	<p>1 novo acordo de cooperação celebrado no âmbito do Turismo, 1 ratificação e 8 em processo de negociação</p> <p>Extensão do Plano de Estágios com Moçambique e realização de 8 ações de acolhimento</p>

Denominação / Descrição	Tipo de Ativ.	Calend.	Resultados Atingidos	Indicador QUAR	Avaliação do impacto para Projetos PENT
<b>8.3 Representação junto das Organizações Internacionais do Turismo</b>	N	Jan - Dez	<p><b>OMT</b></p> <p>Trabalhos preparatórios para a candidatura de Portugal a membro do Conselho Executivo da UNWTO.</p> <p>Resposta ao questionário sobre as prioridades dos Estados membro da OMT para o período 2014/2015 (online survey).</p> <p>Colaboração e resposta às diversas atividades da UNWTO.</p>	N/A	N/A
	N	Jan - Dez	<p><b>OCDE</b></p> <p>Acompanhamento do Programa de Trabalho 2012/2013 e contributos para o Programa de Trabalho 2013/2014 do Comité de Turismo.</p> <p>Preparação e participação nas 2 reuniões ordinárias do Comité de Turismo.</p> <p>Participação no Fórum de Turismo APEC-OCDE.</p> <p>Participação, resposta a questionários e acompanhamento das atividades dos grupos de trabalho:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• “Inovação verde nos serviços turísticos”;</li> <li>• “Medição da Competitividade no Turismo”, com participação em reunião de peritos internacionais;</li> <li>• “Comércio de Serviços Turísticos – Facilitação de Viagens”.</li> </ul> <p>Recolha e preparação de contributos para “Tourism Trends and Policies 2012”.</p>	N/A	<p>Participação em 2 reuniões das Organizações Internacionais</p> <p>Participação ativa em 2 grupos de trabalho internacionais</p> <p>Resposta a questionários de <i>benchmark</i></p>
	N	Jan - Dez	<p><b>ETC</b></p> <p>Representação do Turismo de Portugal no <i>Market Intelligence Committe (MIC)</i> e no <i>Market Intelligence Group (MIG)</i>.</p> <p>Análise de “calls for tender” para estudos de mercado e manuais de boas práticas, resposta a questionários e pedidos de informação diversos.</p> <p>Colaboração no grupo de trabalho TourMis e alimentação da respetiva plataforma (BD online de estatísticas dos 33 Organismos Nacionais de Turismo).</p>	N/A	N/A

	Denominação / Descrição	Tipo de Ativ.	Calend.	Resultados Atingidos	Indicador QUAR	Avaliação do impacto para Projetos PENT
		N	Jun	Apoio logístico à preparação do Congresso GREF2012/ Jogos GREF - <i>Gaming Regulators European Forum</i> - realizado em junho de 2012, em Portugal.	N/A	N/A
9	<b>CENTRO DE DOCUMENTAÇÃO</b>	N	Jan - Dez	<p>Fontes de conhecimento internas e externas: procedeu-se ao alargamento das fontes de conhecimento:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Periódicos científicos, tendo-se aumentado os títulos disponíveis (mais 2).</li> <li>• Atualização do acervo de monografias atualizadas.</li> </ul>	N/A	<p>IX - <u>Conhecimento e Inovação</u></p> <p>IX.1 - <u>Constituir equipa de monitorização de atividade turística</u></p> <p>Assinatura de 10 periódicos científicos</p> <p>16 novas monografias</p>
		N	Jan - Dez	<p>Desenvolvimento no Centro de Documentação:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Houve uma progressiva transição dos recursos em suporte físico para os recursos desmaterializados: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Nº documentos em formato digital na base de dados - 108;</li> <li>• Nº consultas <i>online</i> - 258 (pedidos por email);</li> </ul> </li> </ul> <p>Nota: as requisições <i>online</i> ainda não foram implementadas.</p>	N/A	<p>IX - <u>Conhecimento e Inovação</u></p> <p>IX.1 - <u>Constituir equipa de monitorização de atividade turística</u></p> <p>Nº de empréstimos internos - 121 (137 em 2011)</p> <p>Nº empréstimos em sala - 3.087 (2.279 em 2011)</p> <p>Pedidos de informação por e-mail - 258</p> <p>Nº movimentos página internet - 12483</p>

	Denominação / Descrição	Tipo de Ativ.	Calend.	Resultados Atingidos	Indicador QUAR	Avaliação do impacto para Projetos PENT
<b>10</b>	<b>ENTIDADES REGIONAIS DE TURISMO</b>	N	Jan - Dez	<p>Contratação de actividades e projectos entre o Turismo de Portugal e as Entidades Regionais de Turismo:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>No âmbito do processo de Contratação de Atividades e Projetos com as ERTs foi desenvolvida a seguinte atividade: <ul style="list-style-type: none"> <li>Atribuição às entidades regionais de turismo de um total de € 14.560.000 em 2012 por conta das verbas previstas no Orçamento do Estado para o desenvolvimento do turismo regional;</li> <li>Elaboração de 11 contratos com as entidades regionais de turismo relativamente ao 1º semestre de 2012, no valor de € 6.993.541,56;</li> <li>Elaboração de 11 contratos com as entidades regionais de turismo relativamente ao 2º semestre de 2012, no valor de € 6.758.334,37;</li> <li>Elaboração de 7 propostas de aditamento aos contratos do 2º semestre, no valor de € 680.184,80;</li> <li>Elaboração de 1 relatório de avaliação do processo de contratação com as entidades regionais de turismo e 1 relatório de avaliação do processo de contratação com a Associação Turismo de Lisboa, relativos a 2011.</li> </ul> </li> <li>Acompanhamento das receitas da exploração das salas de jogo do Bingo que revertem a favor de entidades regionais de turismo.</li> <li>Participação e acompanhamento do processo em curso tendente à alteração da legislação sobre a organização regional do turismo.</li> </ul>	5	<p>I-11 – <u>Requalificar o Turismo no Algarve</u></p> <p>I-12 a I-17 – <u>Criar Polos de Desenvolvimento Turístico</u></p> <p>Financiamento de atividades e projetos com a ERT Algarve</p> <p>Financiamento de atividades e projetos com as 6 ERTs dos Polos do continente</p> <p>Apoio ao Gabinete da Senhora Secretária de Estado do Turismo no processo de revisão do regime jurídico das ERT</p>
<b>11</b>	<b>VERBAS DO JOGO – FINANCIAMENTO DE PLANOS DE PROMOÇÃO E ANIMAÇÃO</b>	N	Jan - Dez	<p>Acompanhamento dos planos de promoção e de animação:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Acompanhamento e proposta de encerramento de 8 planos de promoção e animação (Estoril, Sintra, Oeiras, Mafra, Lisboa, MUDE e Alto Tâmega).</li> </ul>	N/A	<p>I – <u>Produtos Destinos e Polos</u></p>

	Denominação / Descrição	Tipo de Ativ.	Calend.	Resultados Atingidos	Indicador QUAR	Avaliação do impacto para Projetos PENT
<b>12</b>	<b>DINAMIZAÇÃO DE PRODUTOS E DESTINOS</b>					I – <u>Produtos Destinos e Polos</u>
<b>12.1</b>	<p><b>Projetos de interesse turístico</b></p> <p>Projetos desenvolvidos em parceria com agentes do setor, visando a qualificação da oferta, a valorização dos destinos e a disseminação de boas práticas.</p>	P	Jan - Dez	<p>Projeto Portal de Golfe – lançamento do <a href="http://www.visitportugalgolf.com">www.visitportugalgolf.com</a>, com CNIG</p> <p>Projeto Gestão Turística de Sítios Património da Humanidade de origem portuguesa, com Centro do Património da UNESCO (1 workshop, Manual do projeto, sessão de apresentação dos trabalhos)</p> <p>Projeto “Itinerários de Turismo Equestre – metodologia, o caso Minho-Lima”, com TURIHAB e Turismo Porto e Norte</p> <p>Projeto “Promoção das Termas de Portugal” (site e brochuras em idiomas, workshop técnico), Associação das Termas de Portugal</p> <p>Evento “Observanatura” (bolsa de contactos, fam-trip), ICNF</p> <p>Participação na Unidade de Missão “Carta da Mobilidade Ligeira”</p> <p>Participação no Grupo de Trabalho interministerial “Turismo de Saúde”</p> <p>Participação no Grupo de Trabalho interministerial “Dieta Mediterrânica – candidatura à UNESCO”</p> <p>Participação no Júri do projeto Bandeira Azul</p> <p>Participação no Júri do projeto Praia Acessível</p> <p>Participação no Júri do projeto Chave Verde</p> <p>Participação no Júri do projeto Green Projects Awards</p>	5	N/A

Denominação / Descrição	Tipo de Ativ.	Calend.	Resultados Atingidos	Indicador QUAR	Avaliação do impacto para Projetos PENT
<p><b>12.2</b> <b>Projetos de dinamização de produtos</b></p> <p>Projetos de dinamização de produtos turísticos que contribuam para a estruturação da oferta e capacitação dos agentes turísticos</p>	P	Jan - Dez.	<p>Guia Técnico de Museus e Monumentos – desenvolvimento e lançamento do suporte online (*).</p> <p>Guia Técnico de Enoturismo – desenvolvimento e lançamento do suporte online (*).</p> <p>Guia Portugal Contemporâneo – identificação de parceiros institucionais, desenvolvimento conteúdos, desenvolvimento de suporte online.</p> <p>Roteiros Turísticos Turismo Religioso – desenvolvimento de conteúdos.</p> <p>Turismo Equestre – levantamento da oferta regional, em parceria com ERTs, desenvolvimento de estrutura para Guia Técnico de Turismo Equestre.</p> <p>Turismo de Natureza – Ação de Sensibilização, dirigida a empresas de animação turística (*).</p> <p>Turismo de Saúde e Bem-estar – (i) pesquisa sobre caracterização do Turismo Médico a nível internacional, levantamento da oferta nacional e identificação de stakeholders no âmbito do Turismo Médico, elaboração de documentos técnicos; (ii) elaboração de proposta legislativa para spas em empreendimentos turísticos, ação de divulgação do Manual de Boas Práticas em Spas; (iii) coordenação e análise de documentos técnicos no âmbito da Subcomissão SBE (talassoterapia).</p> <p>Turismo Náutico/Surfing – levantamento da oferta nacional e identificação de estrangimentos da atividade; apoio à divulgação da publicação “Portugal Surf Guide”.</p> <p>Clube de Produto Golfe – recolha e disponibilização de conteúdos técnicos na plataforma online do portal de golfe.</p> <p>Site “LivinginPortugal” – identificação de parceiros institucionais, desenvolvimento de conteúdos, desenvolvimento da plataforma informática.</p>	2 Ações com (*)	N/A
<p><b>12.3</b> <b>Programa Prove Portugal</b></p> <p>Ações de estruturação e divulgação da oferta de GV no quadro do Prove Portugal</p>	P	Jan - Dez	<p>Acompanhamento das ações previstas no contrato celebrado com Academia Portuguesa de Gastronomia: lançamento e divulgação do livro (PT e EN) “O Melhor Peixe do Mundo”; lançamento do Guia Galp; gestão do site e redes sociais. Envolvimento de parceiros no espaço Taste Portugal do stand do TP em feiras internacionais.</p>	N/A	N/A

Denominação / Descrição	Tipo de Ativ.	Calend.	Resultados Atingidos	Indicador QUAR	Avaliação do impacto para Projetos PENT
<b>12.4 Prémios Turismo de Portugal</b>	P	Jun	Cerimónia de entrega dos Prémios Turismo de Portugal e divulgação dos premiados da 7ª edição.	2	N/A
<b>12.5 Projetos de qualificação da oferta – Turismo 2015</b> Projetos de qualificação da oferta, enquadrados no Pólo Turismo 2015 e com financiamento QREN	P	Jan - Dez.	Projeto Roteiros Turísticos do Património Mundial – No Norte de Portugal – acompanhamento e validação dos conteúdos para 3 publicações e 1 desdobrável; acompanhamento e validação de artes finais; proposta de acordo de parceria editorial.	N/A	N/A
<b>12.6 Programa Turismo Sénior INATEL</b> Acompanhamento da execução contratual e financeira do Programa	P	Jan - Dez.	Acompanhamento da execução/encerramento material e financeiro dos programas 2010/2011 e 2011/2012.	N/A	N/A
<b>12.7 Guimarães Capital Europeia da Cultura 2012</b> Ações de promoção de GCEC ao abrigo do Protocolo celebrado com TP e Fundação Cidade Guimarães	P	Jan - Dez.	Análise da candidatura apresentada pela Fundação Cidade de Guimarães, acompanhamento da execução material e financeira do projeto.	N/A	N/A

Tipo de Atividade:

N – Atividade Normal

P – Projeto

**Recursos Afetos:**

Recursos Humanos <sup>5</sup>	A 1 de Jan.	A 31 de Dez.	Varição
Dirigentes <sup>6</sup>	4	3	-1
Técnicos Superiores e Técnicos <sup>7</sup>	13	21	8
Assistentes Técnicos <sup>8</sup>	6	7	1
Assistentes Operacionais <sup>9</sup>			
<b>Total</b>	<b>23</b>	<b>31</b>	<b>8</b>

No quadro da nova orgânica do Turismo de Portugal, explanada no Decreto-Lei n.º 129/2012, de 22 de junho, na Portaria n.º 321/2012, de 15 de outubro e na Deliberação do CD n.º 5/2012, a Direção de Planeamento Estratégico, que sucedeu à Direção de Estudos e Planeamento Estratégico, foi reestruturada, tendo nela sido integrado o Departamento de Dinamização que pertencia à extinta Direção de Desenvolvimento de Produtos e Destinos. Os funcionários daquele Departamento passaram a integrar a nova Direção, justificando-se, deste modo, a variação global positiva de 8 efetivos entre janeiro e dezembro de 2012.

<sup>5</sup> Considera o número de colaboradores independentemente do vínculo laboral.

<sup>6</sup> Inclui Diretor Coordenador e Diretor de Departamento.

<sup>7</sup> Anteriores carreiras técnica superior e técnica.

<sup>8</sup> Pessoal administrativo.

<sup>9</sup> Pessoal auxiliar, motoristas e telefonistas.

### 3.1.2. Desenvolvimento e Valorização da Oferta

Direção / Departamento

#### DESENVOLVIMENTO E VALORIZAÇÃO DA OFERTA

Denominação / Descrição	Tipo de Ativ.	Calend.	Resultados Atingidos	Indicador QUAR	Avaliação do impacto para Projetos PENT
<p><b>1</b></p> <p><b>Ordenamento do Território</b> Apreciação e acompanhamento dos processos de elaboração, revisão e alteração dos instrumentos de gestão territorial, na área do turismo, e de operações de loteamento, acompanhando e assegurando modelos de ocupação adequados ao desenvolvimento do sector, numa ótica de destino e prosseguindo objetivos de desenvolvimento sustentável; participação nos procedimentos de Avaliação de Impacte Ambiental de projetos de empreendimentos turísticos e de infraestruturas turísticas ou outros suscetíveis de afetar a atividade turística; acompanhamento e apreciação de Planos de Urbanização e de Planos de Pormenor de espaços de ocupação turística, assegurando que integrem, pelo menos, um produto turístico preconizado no PENT para a região / pólo turístico em que se inserem.</p>	N	Jan - Dez	<p>Acompanhamento da elaboração de:</p> <p>7 Planos Setoriais de Ordenamento do Território (Planos de Gestão das várias Bacias Hidrográficas);</p> <p>3 Planos Especiais (Plano de Ordenamento da Albufeira de Foz Tua; Plano de Ordenamento do Estuário do Tejo e Plano de Ordenamento da Orla Costeira Ovar-Marinha Grande);</p> <p>173 PDM em acompanhamento, dos quais 93 com tramitação ativa em 2012 (que motivaram a emissão de parecer e presença em reuniões);</p> <p>Emissão de 124 pareceres no âmbito de acompanhamento de IGT e de 39 pareceres sobre Planos de Urbanização e Planos de Pormenor;</p> <p>Emissão de 31 pareceres sobre loteamentos;</p> <p>Emissão de 32 pareceres sobre EIA e de 22 pareceres sobre matérias diversas relacionadas com as competências do DOT;</p> <p>Apreciação de 8 Planos de Pormenor de espaços de ocupação turística.</p>	1 e 6	<p><u>Polos Turísticos</u></p> <p>Acompanhamento da revisão de 40 PDM (17 com tramitação ativa);</p> <p>Emissão de 20 pareceres no âmbito de acompanhamento de IGT e de 6 pareceres sobre Planos de Urbanização e Planos de Pormenor;</p> <p>Emissão de 11 pareceres sobre loteamentos e de 8 pareceres sobre EIA</p> <p>Apreciação de 2 Planos de Pormenor de espaços de ocupação turística</p>

	Denominação / Descrição	Tipo de Ativ.	Calend.	Resultados Atingidos	Indicador QUAR	Avaliação do impacto para Projetos PENT
3	<p><b>Empreendimentos Turísticos</b> Apreciar os projectos de empreendimentos turísticos e promover iniciativas que tenham como objectivo a melhoria da qualidade e o aumento de competitividade dos mesmos.</p> <p>Apreciar os pedidos de comunicação prévia de Direitos Reais de Habitação Periódica (DRHP) e Direitos de habitação turística (DHT).</p> <p>Apreciar e aprovar títulos constitutivos dos empreendimentos turísticos em Pluripropriedade; elaborar informações e/ou dar parecer sobre matéria diversa relativa a pluripropriedade e empreendimentos turísticos em geral.</p>	N	Jan - Dez	<p>Foram apreciados <b>395</b> projetos. Destes, 317 com emissão de parecer favorável e <b>57</b> com parecer desfavorável. Os restantes 21 pareceres são de âmbito diferente.</p> <p>Dos 395 pareceres emitidos, <b>73</b> deram entrada por via Portal Eletrónico.</p> <p>Foram apreciados 31 pedidos dos quais 28 foram procedimentos de títulos constitutivos e 3 pedidos de comunicação referentes a DHT.</p> <p>Este número não inclui outros trabalhos, nomeadamente, relativos, também, aos títulos, bem como pareceres jurídicos e apreciação e acompanhamento de transposição de Diretivas.</p>	1	N/A
4	<p><b>Classificação e Qualificação</b> Classificar os Empreendimentos turísticos e promover a realização de auditorias aos mesmos para efeitos da sua classificação, reconversão e revisão da classificação.</p>	N	Jan - Dez	<p>Foram classificados, reconvertidos, reclassificados 413 empreendimentos turísticos.</p> <p>Foram realizadas 670 auditorias a empreendimentos turísticos.</p>	1	<p><b>Polos Turísticos</b> Foram classificados, reconvertidos e reclassificados o seguinte nº de empreendimentos turísticos:</p> <p>Alqueva -1 Douro -12 Leiria Fátima - 25 Litoral Alentejano – 8 Oeste – 14 Serra da estrela -12</p>

	Denominação / Descrição	Tipo de Ativ.	Calend.	Resultados Atingidos	Indicador QUAR	Avaliação do impacto para Projetos PENT
5	<p><b>Atividades Turísticas e Reclamações</b> Validação e aceitação de registos dos agentes de animação turística - RNAAT;</p> <p>Validação e aceitação de registos das agências de viagens e turismo - RNAVT;</p> <p>Apreciação e acompanhamento das reclamações referentes às agências de viagens e turismo;</p> <p>Apreciação e encaminhamento de reclamações referentes a outras atividades de empreendimentos e estabelecimentos.</p>	N	Jan - Dez	<p>Dos 393 novos pedidos de registo RNAAT, foram emitidos 304 certificados de registo.</p> <p>Foram validados 1757 pedidos de alteração submetidos por empresas registadas.</p> <p>Foram cancelados, por cessação da atividade ou por falta de apresentação das garantias exigidas para o exercício da atividade, 112 registos.</p> <p>Dos 240 novos pedidos de registo como AVT foram registadas 235 novas agências.</p> <p>Foram validados 1327 pedidos de alteração submetidos por empresas devidamente registadas.</p> <p>Foram cancelados 101 registos de AVT que cessaram a atividade ou que não cumpriram as obrigações legais para o exercício da atividade.</p> <p>Das 676 reclamações entradas foram tratadas 573.</p> <p>Destas, 249 foram apreciadas em Comissão Arbitral, 73 transitaram para apreciação em 2013 e as restantes foram encaminhadas às entidades competentes.</p>	1	N/A
6	<p><b>Projetos PIN e PIN+:</b> Acompanhar os projetos turísticos que venham a ser considerados de potencial interesse nacional e preparar a intervenção do Turismo de Portugal, I.P. nas reuniões da CAAPIN.</p>	P	Jan - Dez	<p>Acompanhamento de 58 projetos PIN, dos quais 35 turísticos.</p> <p>Reconhecidos 7 projetos PIN, dos quais 1 turístico.</p>	1 e 4	<p><u>Polos turísticos:</u></p> <p>Projetos PIN com acompanhamento: 19</p> <p>Projetos PIN turísticos reconhecidos: 0</p>
7	<p><b>Registo Nacional de Empreendimentos Turísticos (RNET)</b> Atribuição de placas de empreendimentos turísticos.</p>	N	Jan - Dez	<p>O RNET, à data de 31 de Dezembro, contava com 1314 registos.</p> <p>Foram atribuídas 470 placas de empreendimentos turísticos.</p>	6 e 12	N/A

Denominação / Descrição	Tipo de Ativ.	Calend.	Resultados Atingidos	Indicador QUAR	Avaliação do impacto para Projetos PENT
<b>8</b> <b>Integração de Informação</b> Assegurar a operação e manutenção de Sistemas de Informação Geográfica.	P	Jan – Dez	Assegurado o funcionamento do sistema de informação geográfica. Georreferenciados todos os Planos de Urbanização e Planos de Pormenor apreciados pelo Turismo de Portugal, bem como todos os loteamentos, projetos e Pedidos de Informação Prévia de empreendimentos turísticos com parecer favorável. Georreferenciados os projetos com parecer do TP sobre Estudo de Impacte Ambiental, bem como Campos de Golfe propostos e Intenções de Investimento registadas em 2012.	6 e 12	N/A
<b>9</b> <b>Desenvolvimento do Projeto de Novas funcionalidades do Sistema de Informação Geográfica na Web – Projeto SIGTUR</b>	P	Mai – Dez	Desenvolvidos os procedimentos com vista à aquisição de serviços de desenvolvimento de novas funcionalidades do SIG na Web – Projeto SIGTur – tendo sido formalizado contrato de aquisição de serviços e iniciado o desenvolvimento do projeto.	6 e 12	N/A
<b>10</b> <b>Implementação de novas funcionalidades na plataforma informática SI-RJET (em colaboração com o departamento de Tecnologias)</b>	P	Jun – Dez	Não executado.	11	N/A
<b>11</b> <b>Interface Único</b> Centralizar e fazer convergir toda a informação existente nas diferentes aplicações num interface único, quer para promotores quer para os técnicos do Turismo de Portugal, e tendo como base o número único do RNT (em colaboração com o departamento de Tecnologias).	P	Jun - Dez	Não executado.	N/A	N/A
<b>12</b> <b>Desenvolvimento de uma ferramenta para gestão de pedidos de comunicação prévia e respetivas notificações de DRHP e DHT, para ligação ao balcão único</b> (projeto em colaboração com a AMA).	P	Jun – Dez	O projeto foi iniciado.	N/A	N/A
<b>13</b> <b>Desenvolvimento de novas funcionalidades no RNAVT e RNAAT e adaptação destas ferramentas às alterações legislativas em curso.</b>	P	Mar - Dez	Foram aperfeiçoadas algumas funcionalidades do RNAAT.  Foram feitas alterações de adaptação à ferramenta RNAVT de acordo com as alterações legislativas introduzidas pelo Decreto-Lei n.º 199/2012 de 26 de agosto.	N/A	N/A

Tipo de Atividade:  
N – Atividade Normal  
P – Projeto

**Recursos Afetos:**

Recursos Humanos <sup>10</sup>	A 1 de Jan.	A 31 de Dez.	Variação
Dirigentes <sup>11</sup>	4	3	-1
Técnicos Superiores e Técnicos <sup>12</sup>	35	31	-4
Assistentes Técnicos <sup>13</sup>	10	9	-1
Assistentes Operacionais <sup>14</sup>			
<b>Total</b>	<b>49</b>	<b>43</b>	<b>-6</b>

<sup>10</sup> Considera o número de colaboradores independentemente do vínculo laboral.

<sup>11</sup> Inclui Diretor Coordenador e Diretor de Departamento.

<sup>12</sup> Anteriores carreiras técnica superior e técnica.

<sup>13</sup> Pessoal administrativo.

<sup>14</sup> Pessoal auxiliar, motoristas e telefonistas.

### 3.1.3. Apoio ao Investimento

Direção / Departamento

#### APOIO AO INVESTIMENTO

Denominação / Descrição	Tipo de Ativ.	Calend.	Resultados Atingidos	Indicador QUAR	Avaliação do impacto para Projetos PENT
<p><b>Análise de projetos de investimento candidatos a apoios financeiros geridos pelo Turismo de Portugal, I.P.</b></p> <p>Análise de todas as candidaturas apresentadas aos instrumentos de apoio ao investimento geridos pelo Turismo de Portugal, compreendendo a análise do mérito dos projetos à luz da regulamentação aplicável e das linhas de orientação estratégica do Plano Estratégico Nacional de Turismo e da sua viabilidade.</p>	N	Jan - Dez	<p>Durante o ano de 2012, foram analisadas 316 candidaturas.</p> <p>Dessas foram selecionadas 205 candidaturas, cujos projetos correspondem a um investimento de 303,8 milhões de euros e a um incentivo associado de 157 milhões de euros.</p> <p>Dos 205 projetos selecionados, 179 foram no âmbito do QREN, com um investimento, de natureza empresarial, de 234 milhões de euros e um incentivo alocado de 141 milhões de euros.</p> <p>Os restantes 26 projetos selecionados, 10 foram no âmbito do PIT – Linha I, 5 no âmbito da Linha de Apoio à Qualificação da Oferta, 4 no âmbito da Portaria 384/02, e 7 no âmbito da Iniciativa Jessica.</p>	1	<p>Com os apoios concedidos durante o ano de 2012 foi possível apoiar um conjunto muito vasto de investimentos, reforçando-se a seletividade nos projetos de criação de empreendimentos turísticos e focando-se o apoio aos projetos de requalificação de empreendimentos turísticos que foram apresentados. Do mesmo modo, se insistiu no apoio ao desenvolvimento de atividades de animação turística e no apoio à modernização das empresas, na vertente da internacionalização, economia digital e eficiência energética. Para além disso, de registar o apoio à qualificação dos destinos Lisboa e Algarve, através da implementação da Iniciativa Jessica, com o envolvimento financeiro favorável em 7 projetos.</p>

	Denominação / Descrição	Tipo de Ativ.	Calend.	Resultados Atingidos	Indicador QUAR	Avaliação do impacto para Projetos PENT
2	<p><b>Contratação dos apoios concedidos</b></p> <p>Inclui todas as tarefas associadas à contratação dos apoios financeiros concedidos, incluindo a verificação das condições de acesso a aferir nesta fase.</p> <p>Inicia-se com a notificação quanto a seleção da candidatura, procede-se à verificação das condições de acesso a aferir nesta fase e conclui-se pela elaboração e celebração do respetivo contrato de concessão de incentivos.</p>	N	Jan - Dez	<p>Durante o ano de 2012 foram celebrados 95 contratos de concessão de incentivos/acordos de colaboração, que envolveram compromissos, a maior parte plurianuais, na ordem dos 94,6 milhões de euros.</p>	1	<p>A contratação dos apoios financeiros permite aos promotores o acesso a esses mesmos apoios e o início da execução dos projetos apoiados, tendo em vista concretizar as prioridades decorrentes do PENT.</p>
3	<p><b>Acompanhamento material, financeiro e contratual da execução dos projectos objecto de apoio</b></p> <p>Inicia-se com a contratação dos apoios financeiros e consiste no acompanhamento da execução dos projectos, em todas as suas valências: financeira, material e contratual.</p> <p>O acompanhamento material consiste na realização de vistorias aos locais dos empreendimentos, tendo em vista acompanhar a evolução física dos mesmos. O acompanhamento contratual tem em vista verificar o cumprimento pelos promotores das obrigações contratuais a que estão vinculados.</p>	N	Jan - Dez	<p>Durante o ano de 2012, foram instruídos 307 pedidos de pagamento de incentivo e pago um incentivo financeiro na ordem dos 79,1 milhões de euros.</p> <p>Desses pagamentos (assim como do encerramento de processos sem libertação de incentivo associado), resultou o encerramento físico e financeiro de 48 projetos.</p> <p>No âmbito do acompanhamento contratual, foram instruídos 56 pedidos de alteração dos termos/condições de realização dos projetos.</p> <p>No contexto da regularização de situações de processos que não apresentavam condições de concretização, foram rescindidos 54 contratos de concessão de incentivos/acordos de colaboração.</p>	1	<p>O acompanhamento dos projetos tem em vista criar as melhores condições para que os investimentos se concretizem ou, não se concretizando, criar as condições para que os apoios financeiros sejam desativados e afetos a novos projetos.</p>

Denominação / Descrição		Tipo de Ativ.	Calend.	Resultados Atingidos	Indicador QUAR	Avaliação do impacto para Projetos PENT
4	<p><b>Apuramento do Grau de Cumprimento dos Contratos</b></p> <p>Consiste na avaliação do desempenho das empresas, tendo em vista a eventual atribuição dos prémios de desempenho contratados.</p>	N	Jan - Dez	<p>Procedeu-se à verificação do Grau de Cumprimento do Contrato de 12 projetos.</p> <p>Dessa verificação resultou o perdão de reembolso de uma parte do incentivo em relação a 1 desses projetos.</p>	1	<p>A avaliação do desempenho das empresas apoiadas permite apurar o real impacto dos apoios financeiros concedidos e, em consequência, determinar em que medida é que os apoios concedidos contribuíram para prosseguir as prioridades decorrentes do PENT.</p>
5	<p><b>Desenvolvimento de ações tendentes à reestruturação dos serviços de dívida das empresas, tendo em vista atingir a sua sustentabilidade financeira</b></p> <p>Traduz-se na realização de ações que visam adequar os serviços de dívida das empresas aos meios que atualmente libertam.</p>	N	Jan - Dez	<p>Procedeu-se, em 2012, à aprovação de 40 moratórias.</p> <p>No contexto da reestruturação de serviços de dívida, procedeu-se à aprovação de 37 reestruturações, envolvendo um financiamento global de 21,3 milhões de euros. Em conjunto com o trabalho desenvolvido em 2011, o Turismo de Portugal procedeu já, desde finais de 2010, à reestruturação de 88 serviços de dívida, com um financiamento associado de cerca de 61 milhões de euros.</p>	1	<p>Com esta atuação, o Turismo de Portugal concretiza o programa de reforço da atuação na sustentabilidade das empresas, que constitui uma das linhas prioritárias no processo de ajustamento do PENT e o Turismo de Portugal cria as condições para que as empresas adequem os serviços da dívida aos meios que atualmente libertam.</p>

	Denominação / Descrição	Tipo de Ativ.	Calend.	Resultados Atingidos	Indicador QUAR	Avaliação do impacto para Projetos PENT
6	<p><b>Conceção e formatação de Avisos de Concurso a coberto do Pólo "Turismo 2015"</b></p> <p>O reconhecimento formal, no âmbito do QREN, do Pólo Turismo 2015 enquanto uma estratégia de eficiência coletiva desenhada para alcançar os objetivos fixados no PENT exige o desenvolvimento de mecanismos que permitam privilegiar os projetos que se insiram naquele Pólo.</p>	N	Jan - Dez	<p>Durante o ano de 2012, foram concebidos 4 avisos de abertura de concursos, no âmbito dos quais o Pólo Turismo 2015 assumiu um papel central (Aviso 02/SI/2012, Aviso 03/SI/2012, Aviso 04/SI/2012 e Aviso 11/SI/2012).</p> <p>O primeiro desses avisos disse respeito aos projetos conjuntos de internacionalização.</p> <p>O segundo desses avisos disse respeito a projetos na área da qualificação das PME, com incidência no ambiente, na eficiência energética e na economia digital, áreas essenciais para um desenvolvimento sustentável do Turismo em Portugal.</p> <p>Os restantes avisos têm a ver com o Sistema de Incentivos à Inovação, principal instrumento de apoio financeiro ao investimento produtivo das empresas, aí se especificando expressamente as tipologias de projetos que mais se adequam aos objetivos do PENT.</p>	2 e 3	<p>A conceção e formatação de avisos de concurso a coberto do Pólo Turismo 2015 constituem uma prioridade ao nível do aproveitamento dos fundos comunitários disponibilizados pelo QREN, uma vez que aquele Pólo concretiza aquelas que são as linhas de orientação estratégica do PENT.</p>
7	<p><b>Desenvolvimento e implementação do Mecanismo de Carência de Capital</b></p>	P	Jan - Jun	<p>Foi criado um mecanismo, denominado Mecanismo de Carência de Capital, que permite o alargamento dos prazos de reembolso dos financiamentos concedidos ao abrigo das anteriores linhas protocoladas com o sistema financeiro.</p> <p>Este mecanismo foi criado em parceria com 15 Instituições de Crédito.</p> <p>Em 2012, procedeu-se à aprovação de 7 operações ao abrigo deste mecanismo, permitindo reestruturar financiamentos na ordem dos 7,6 milhões de euros.</p>	1	<p>Com esta atuação, o Turismo de Portugal concretiza o programa de reforço da atuação na sustentabilidade das empresas, que constitui uma das linhas prioritárias no processo de ajustamento do PENT.</p> <p>Com estas reestruturações, o Turismo de Portugal cria as condições para que as empresas adequem os serviços de dívida aos meios que atualmente libertam, permitindo-lhes uma melhor gestão diária das suas disponibilidades financeiras.</p>

	Denominação / Descrição	Tipo de Ativ.	Calend.	Resultados Atingidos	Indicador QUAR	Avaliação do impacto para Projetos PENT
8	<b>Desenvolvimento e implementação da Linha de Apoio à Tesouraria</b>	P	Jan - Jun	<p>Foi criada a Linha de Apoio à Tesouraria, que permite antecipar o recebimento dos valores contidos em faturas, letras, contratos ou cheques, mediante o desconto desses ativos no Banco.</p> <p>Este mecanismo foi criado em parceria com 11 Instituições de Crédito e com o sistema nacional de garantia mútuo.</p>	1	Com a criação desta Linha, criam-se melhores condições para o acesso por parte das empresas a fundo de manêio, com base em ativos. Permite reforçar a sustentabilidade das empresas e, com isso, ir de encontro ao programa de reforço da sustentabilidade das empresas previsto no processo de ajustamento do PENT.
9	<b>Desenvolvimento e implementação da Linha de Apoio à Qualificação da Oferta</b>	P	Jan - Jun	<p>Foi criada a Linha de Apoio à Qualificação da Oferta, que permite a disponibilização de financiamento para projetos que, estando em linha com a prioridade de valorização da oferta, careçam de prazos de reembolso mais longos do que sucede noutros produtos (como na Linha PME Crescimento).</p> <p>Ainda em 2012, foram ainda apoiados 5 projetos de investimento, com um investimento associado de 5,5 milhões de euros e um financiamento total aprovado de 1.7 milhões de euros.</p>	1	<p>A valorização da oferta, quer no que respeita à requalificação de empreendimentos turísticos, quer no que respeita ao desenvolvimento e novas atividades de animação com interesse para o turismo, corresponde a um objetivo central do PENT, em cujo processo de ajustamento se prevê esse mesmo programa de atuação até 2015.</p> <p>Esta Linha permite o apoio a esses projetos, principalmente nas regiões que apresentam maiores dificuldades de acesso a fundos comunitários, como é o caso de Lisboa, Algarve e Madeira.</p>

	Denominação / Descrição	Tipo de Ativ.	Calend.	Resultados Atingidos	Indicador QUAR	Avaliação do impacto para Projetos PENT
10	<b>Desenvolvimento de ações de comunicação junto das empresas sobre o respetivo quadro de apoio financeiro, em articulação com o Departamento de Informação</b>	P	Jun - Dez	<p>Com o apoio do Gabinete de Apoio ao Investidor e da Equipa Especializada de Apoio às Empresas, a DAI realizou um roadshow pelo país, subordinado ao tema " Turismo – Novas Soluções de Financiamento às Empresas", no período compreendido entre 6 de outubro e 16 de novembro.</p> <p>Esse roadshow, que destinou uma semana a cada região NUT II do país, incluiu a realização de 7 sessões públicas, com cerca de 1000 participantes, mais de 100 reuniões com empresas e perto de 50 visitas a empreendimentos turísticos.</p>	9	<p>A divulgação dos apoios financeiros constitui uma preocupação central no apoio às empresas. Com esse conhecimento, as empresas poderão decidir sobre opções de investimento e adequar a sua atuação às prioridades de política pública que são transmitidas durante estas ações. Do mesmo modo é possível reforçar o conhecimento da realidade das empresas e perceber da adequação dos mecanismos financeiros criados às reais necessidades do tecido empresarial.</p>

	Denominação / Descrição	Tipo de Ativ.	Calend.	Resultados Atingidos	Indicador QUAR	Avaliação do impacto para Projetos PENT
11	<b>Desenvolvimento de novas funcionalidades do Sistema Gestão de Projetos de Investimento de impacto externo</b>	P	Jun - Dez	Com a aprovação da Linha de Apoio à Tesouraria e da Linha de Apoio à Qualificação da Oferta, procedeu-se ao desenvolvimento do SGPI, tornando-o na aplicação exclusiva de relacionamento entre a Banca e o Turismo de Portugal.	9	A desmaterialização e a simplificação no processo de articulação entre os promotores e o Turismo de Portugal, I.P. no contexto da gestão de programas de apoio financeiro constituem o fator de maior relevo na implementação do SGPI e vai de encontro ao objetivo de modernização e de redução de custos de contexto que resulta do PENT. Com o alargamento da utilização do SGPI à Banca, foi possível atingir uma maior taxa de penetração desta plataforma nos clientes do Turismo de Portugal.

Tipo de Atividade:  
N – Atividade Normal  
P – Projeto

**Recursos Afetos:**

Recursos Humanos <sup>15</sup>	A 1 de Jan.	A 31 de Dez.	Variação
Dirigentes <sup>16</sup>	4	3	-1
Técnicos Superiores e Técnicos <sup>17</sup>	28	30	2
Assistentes Técnicos <sup>18</sup>	5	6	1
Assistentes Operacionais <sup>19</sup>			
<b>Total</b>	<b>37</b>	<b>39</b>	<b>2</b>

<sup>15</sup> Considera o número de colaboradores independentemente do vínculo laboral.

<sup>16</sup> Inclui Diretor Coordenador e Diretor de Departamento.

<sup>17</sup> Anteriores carreiras técnica superior e técnica.

<sup>18</sup> Pessoal administrativo.

<sup>19</sup> Pessoal auxiliar, motoristas e telefonistas.

### 3.1.4. Apoio à Venda

O ano de 2012 foi um ano de crescimento reduzido dos principais indicadores macro turísticos (dormidas e hóspedes nos meios de alojamento e receitas turísticas). Quando comparado com a dinâmica extremamente positiva dos anos de 2010 e 2011 houve uma nítida desaceleração devida ao mau desempenho do mercado interno e do mercado espanhol. Pela positiva destaca-se o mercado alemão que depois de alguns anos de comportamento anémico, teve um desempenho muito significativo, e que juntamente com os mercados de França, Holanda, Brasil, EUA, entre outros, fizeram com que 2012 terminasse em terreno positivo. A estratégia seguida de dinamizar os fluxos em mercados com elevado potencial de crescimento, como o Brasil, a Rússia e a Polónia, e em mercados tradicionais menos afetados pela crise económica, como a Alemanha e a Holanda, surtiu o resultado esperado e é em parte responsável pelo nosso desempenho em 2012.

Em relação aos indicadores atrás mencionados é de salientar o crescimento de 5% e de 5,6% das dormidas e receitas de estrangeiros respetivamente, o que em face do crescimento de 3,9% do número de hóspedes, denota uma ligeira melhoria da estada média e da receita per capita dos turistas internacionais. Por regiões turísticas, Lisboa e Algarve apresentaram um desempenho globalmente mais positivo do que a média nacional, enquanto o Porto e Norte, o Alentejo, a Madeira e os Açores ficaram abaixo, e o Centro de Portugal recuou em todos os indicadores relativamente a 2011, sendo o único destino a não conseguir compensar a diminuição forte da procura do mercado nacional e de Espanha.

No início de 2012, em face das fracas previsões para o ano turístico e da antevista dificuldade das empresas do setor em escoar o seu produto no mercado externo, foi alterada a estratégia de promoção, passando o enfoque a realizar-se nas atividades de cariz mais comercial e de apoio à venda da oferta das empresas nacionais. Em contrapartida, foram reduzidas as ações de promoção da imagem e de projeção da notoriedade do destino Portugal, muito em particular o apoio à realização de eventos no nosso país. Neste contexto foi definitivamente descontinuado o programa PIT linha II e reduzido o investimento no apoio direto do Turismo de Portugal a grandes

eventos, mantendo-se apenas um número muito restrito, nomeadamente os relacionados com produtos turísticos estratégicos do PENT, como o golfe a o sol e mar/náutico, no âmbito dos quais foi desenvolvida uma estratégia de ativação da marca.

A campanha internacional foi também reduzida, apostando-se no meio digital e concentrando em vagas de early e late booking e ainda em campanhas de vendas com a participação das empresas do setor e de parceiros locais que endossem a nossa comunicação junto do público-alvo. Realizaram-se ainda projetos de ativação da marca em diversos mercados seguindo-se também aqui uma estratégia de associação a marcas que gozam de boa reputação e imagem nos respetivos mercados. No mercado interno, e em face da conjuntura económica e social existente, alterou-se a campanha de turismo, passando a privilegiar-se os programas de viagens e turismo na TV em detrimento da publicidade tradicional na imprensa, tv, rádio e *outdoor*. Ainda na área da comunicação, consolidou-se o trabalho com os órgãos de comunicação social estrangeiros através da contratação de assessorias de imprensa locais, melhorando significativamente os resultados em relação a 2011 em termos da presença do destino Portugal na imprensa internacional. No âmbito da atuação externa, deu-se, ainda, início à implementação dos planos de marketing para os produtos Turismo Religioso e Turismo Residencial, e para o mercado das Comunidades Portuguesas residentes no Estrangeiro. Nos dois primeiros casos as atividades desenvolvidas foram tanto de comunicação e relações públicas como de comercialização e no 3º caso apenas de comunicação.

Ao nível da comercialização é de destacar uma maior articulação com as ARPTs, sobretudo do Algarve e da Madeira, na execução das campanhas conjuntas com operadores turísticos e companhias aéreas, de modo a melhorar a eficácia nestas atividades, e ainda, a realização de missões comerciais a novos mercados como os EAU e a Índia, cujos resultados foram muito positivos.

Em 2012 a presença do destino Portugal em feiras internacionais de turismo foi revista no sentido de manter a redução do investimento neste instrumento promocional. Mantivemos sensivelmente a presença do nosso país nas mesmas feiras de 2011, sendo que contudo, em 11 delas, a nossa presença passou a ser apenas com stande informativo. A organização de standes coletivos, com a presença de empresas e ARPTs, manteve-se somente na principal feira do setor dos mercados alvo mais importantes ou de aposta.

Finalmente, e no que respeita à promoção externa regional, foi consolidado o modelo em vigor (2011 – 2012), procurando-se melhorias de eficácia através de um melhor e mais atempado planeamento, de uma maior articulação das atividades nomeadamente com o trade e com a imprensa estrangeiros, e de um melhor aproveitamento dos Planos de Comercialização e Venda.

Direção / Departamento

**APOIO À VENDA**

Denominação / Descrição	Tipo de Ativ.	Calend.	Resultados Atingidos	Indicador QUAR	Avaliação do impacto para Projetos PENT
<b>1</b> <b>Promoção Externa Regional</b>	N	Jan - Dez	Foram analisados os planos de 7 Agências Regionais de Turismo, e aprovado um financiamento do Turismo de Portugal para a promoção regional externa no montante de 13 M €. Os 7 planos regionais foram executados a 100% tanto do ponto de vista da despesa como do financiamento. À exceção da Região do Centro de Portugal, todas as restantes tiveram um comportamento positivo em termos de mercados externos, sendo moderado no caso do Porto e Norte, Alentejo, Madeira e Açores e mais dinâmico nos casos do Algarve e de Lisboa. O resultado final em termos de mercados externos só não foi mais positivo, em face do desempenho do mercado espanhol, cuja importância para alguns destinos regionais, nomeadamente o Centro de Portugal, é de extrema importância.	14 e 15	I

	Denominação / Descrição	Tipo de Ativ.	Calend.	Resultados Atingidos	Indicador QUAR	Avaliação do impacto para Projetos PENT
2	<b>Comunicação e Publicidade</b>	N	Jan - Dez	<p><b>A) Campanhas de Comunicação e Publicidade</b></p> <p><u>Campanha Informativa SCUTs</u> dirigida a condutores de matrícula estrangeira sobre o pagamento de portagens. Os mercados abrangidos foram Espanha, França, Reino Unido, Alemanha e Holanda. O meio utilizado foi a Internet e a campanha decorreu entre julho e setembro, tendo sido registados 3,4 milhões de visualizações.</p> <p><u>Campanha Late Deciders</u> dirigida aos turistas que reservam tardiamente as suas férias. Os mercados abrangidos foram Brasil, Espanha, Reino Unido, Alemanha, França Dinamarca, Holanda, Irlanda, Polónia, Rússia e Suécia. O meio utilizado foi a internet e a campanha decorreu de junho a agosto, tendo sido registados cerca de 2,3 milhões de visualizações e 350 mil cliques.</p> <p><u>Campanha no Brasil</u> dirigida ao turista brasileiro que viaja de férias para a europa. Esta campanha associou uma vertente comercial na medida em que oferecia uma noite extra aos turistas que reservassem duas noites num dos 48 hotéis aderentes em Lisboa e no Porto. A campanha foi veiculada na imprensa escrita e na internet e decorreu de setembro a novembro, tendo sido registadas cerca de 331 milhões de visualizações.</p> <p><u>Campanha do Algarve na Andaluzia</u> dirigida aos turistas espanhóis da Andaluzia das regiões de Sevilha e de Huelva. A campanha foi realizada em parceria com os Armazéns El Corte Inglés destas cidades e propunha a todos que fizessem um consumo superior a 30 € na loja 1 noite gratuita num dos 14 hotéis aderentes do Algarve desde que fosse adquirida uma 2ª noite nesse mesmo hotel. Os meios utilizados foram a rádio, internet e os meios internos das lojas El Corte Inglés, e decorreu de março a junho. Foram registadas 18,5 milhões de visualizações, cerca de 16 mil "clicks" no site da campanha criado propositadamente para o efeito e introdução de 13 mil códigos da promoção.</p> <p><b>B) Planos de Marketing Específicos</b></p> <p><u>Plano do Turismo Religioso</u>: foram lançados os materiais promocionais de turismo religioso, compreendendo um canal específico no visitportugal, um filme promocional e uma brochura virtual, para utilização nas ações promocionais deste produto. Realizado em outubro, em Fátima, o I Encontro Internacional de Turismo Religioso, o qual reuniu cerca de 200 profissionais nacionais e estrangeiros do setor. O Encontro teve uma componente de seminário e outra de bolsa de contactos. Realizadas diversas press e fam trips no domínio da religião católica (caminhos marianos e de santiago) e da herança judaica.</p> <p><u>Plano das Comunidades Portuguesas Residentes no Estrangeiro</u>: realizada uma campanha no Mundo Português que se iniciou em novembro e se prolongou por 2013, fazendo apelo a este mercado para fazer férias em Portugal.</p>	15 e 16	I, III, IV

	Denominação / Descrição	Tipo de Ativ.	Calend.	Resultados Atingidos	Indicador QUAR	Avaliação do impacto para Projetos PENT
3	<b>Feiras internacionais</b>	N	Jan - Dez	<p>O Turismo de Portugal organizou a presença nacional em 22 feiras internacionais de Turismo, ocupando uma área aproximada de 4.789 m2 onde se registaram 323 inscrições de empresas nacionais e Agências Regionais de Promoção.</p> <p>Relativamente a 2011 verificou-se a presença em menos 1 feira, uma diminuição de cerca de 13% em metros quadrados construídos e de 11% nas inscrições. Em termos de âmbito de participação, em 8 das feiras estivemos representados com um stand informativo de Portugal e nas restantes com stand coletivo, no qual estiveram presentes as empresas nacionais e as ARPTs. De entre estas salienta-se a presença nas 3 maiores a nível mundial:</p> <p>A <b>FITUR em Madrid</b>, onde Portugal voltou a ter o maior stand internacional com uma área 870 m2. O tema da participação foi "O Melhor de Portugal"</p> <p>A <b>ITB em Berlim</b>, com um stand de 820 m2 de área e a presença de 52 empresas do sector.</p> <p>O <b>WTM em Londres</b>, com um stand de 600 m2 e a presença de 46 empresas. De salientar a apresentação do programa Prove Portugal que esteve presente nas 4 grandes feiras, FITUR, ITB, IMEX e WTM com balcão para provas de vinhos e degustação de produtos.</p> <p>Como novidade destaque para a nossa participação na FILDA em Luanda, integrados num stand organizado pela AICEP.</p> <p>Para além da presença de Portugal nestas feiras, organizamos ainda a presença do Turismo de Portugal na BTL, onde se apresentou a atividade do instituto, e colaborámos no programa de Hosted Buyers que foi responsável pela vinda a Portugal de mais de 400 convidados do trade estrangeiro.</p>	15	I
4.	<b>Programa INITIATIVE.pt</b>	N	Jan - Dez	Atividade desenvolvida pela DPED.	16	I, III, IV

	Denominação / Descrição	Tipo de Ativ.	Calend.	Resultados Atingidos	Indicador QUAR	Avaliação do impacto para Projetos PENT
5	<b>Canais de informação ao turista</b>	N	Jan - Dez	<p>Dada continuidade à gestão das principais plataformas de comunicação digital utilizadas para a promoção e comercialização do destino Portugal, sendo de destacar em cada uma delas os seguintes indicadores:</p> <p><b>Visitportugal.com</b>  <u>Visitas</u>: 15,6 milhões (var. 12/11=+9%)  <u>Page views</u>: 62,7 milhões (var. 12/11=-6%)</p> <p><b>Descubraportugal.pt</b>            2012 foi o último ano de funcionamento do descubraportugal.pt. O novo visitportugal.com, cujo arranque se dará em 2013, irá integrar o mercado interno. A gradual desativação deste portal destinado ao mercado interno, refletiu-se já nos seus indicadores de desempenho em 2012:  <u>Visitas</u>: 277 mil (var. 12/11 = -36%)  <u>Page views</u>: 1,0 milhões (var. 12/11 = -46%)</p> <p><b>Redes Sociais/Facebook/Twitter</b>            2012 é o 3º ano de atividade nas redes sociais associadas à plataforma do visitportugal.com e os resultados são bem o reflexo dessa aposta continuada neste meio cada vez mais importante na estratégia de promoção internacional do destino Portugal:  <u>Total de seguidores FB em 31.12.2012</u>: 104.717 (72.006 em 2011)  <u>Total de seguidores Twitter em 31.12.2012</u>: 14.636 (7.352 em 2011)</p>	16	I, III
6	<b>Ações com a imprensa estrangeira</b>	N	Jan - Dez	<p>Em 2012 foi continuada a estratégia de contratação de assessorias nos principais mercados emissores para Portugal: Espanha, França, Reino Unido, Alemanha, Itália, Escandinávia, Polónia, Brasil e EUA. Para monitorizar esta atividade foi contratada a CISION e os resultados apurados em 2012 foram significativamente melhores do que em 2011, conforme o atestam os indicadores seguintes:</p> <p><b>Nº de ações</b>: 1.408  <b>Nº de artigos na imprensa internacional</b>: 8.602 (+22% relativamente a 2011)  <b>Contravalor publicitário</b>: 470 M € (+ 326% relativamente a 2011)</p> <p>O suporte com mais presença média de Portugal foram os meios online, logo seguido pela imprensa escrita (jornais e revistas). A TV foi o principal meio em contravalor publicitário, sendo responsável pelo enorme crescimento deste indicador. Por destino regional Lisboa liderou, seguido do Porto e do Algarve.</p> <p>À semelhança de 2011, esta atividade foi realizada em forte articulação com as ARPTs e as empresas do sector, assim como com o forte apoio das companhias aéreas nos mercados emissores, entre as quais a TAP Portugal.</p>	14	I

	Denominação / Descrição	Tipo de Ativ.	Calend.	Resultados Atingidos	Indicador QUAR	Avaliação do impacto para Projetos PENT
7	<b>Ações com o trade turístico estrangeiro e com as companhias aéreas</b>	N	Jan - Dez	<p>As ações com o trade turístico e com as companhias aéreas são sobretudo implementadas pelas ARPTs no âmbito da promoção externa regional. Sendo este um dos instrumentos de promoção mais importantes, a prioridade do Turismo de Portugal foi de melhorar a eficácia em termos de intervenção e em alguns casos de reforçar a atividade regional. A articulação foi reforçada na fase do planeamento e a execução das parcerias acompanhada mais de perto. O Turismo investiu ainda numa campanha da Hotelbeds na qual participaram também os principais destinos regionais e na realização no Algarve (Vilamoura) do International Golf Travel Market, o maior evento internacional de golfe dirigido a profissionais do turismo na área do golfe.</p> <p>No âmbito da prospeção de novos mercados para Portugal, foram realizadas 2 missões comerciais lideradas pela Secretária de Estado do Turismo, aos EAU (Abu Dhabi e Dubai) e à Índia (Deli e Mumbai), na qual participaram mais de 50 empresas nacionais e foram realizados mais de 400 contactos com o trade destes 2 países. Na Índia é ainda de sublinhar os contactos realizados com realizadores e produtoras de Bollywood com vista à rodagem de produções cinematográficas no nosso país.</p> <p>Para além destas atividades há ainda a salientar a aprovação de 14 candidaturas no âmbito do Fundo de Captação de Congressos para realização de grandes congressos em Portugal.</p>	15 e 16	I, III
8	<b>Produção e distribuição de material promocional</b>	N	Jan - Dez	<p>2012 foi o ano do lançamento das brochuras do destino Portugal em formato digital. Ao todo <b>6 brochuras digitais</b> em <b>7 idiomas</b> (brochura genérica + 5 temáticas - Itinerários, Sol e Mar, Natureza, Património, Golfe), perfazendo um total de <b>42 brochuras</b>. Foi ainda editada a 1ª brochura de Turismo Religioso, igualmente em formato digital.</p> <p>Com esta ferramenta foi possível consolidar a redução da produção de material promocional em suporte de papel, esfoço este iniciado em 2009, estando o stock em Portugal e nos mercados reduzido ao mínimo indispensável. Do ponto de vista económico, reduzimos o investimento em gestão de stocks de 250 mil € em 2011, para cerca de 150 mil€ em 2012, sendo a diferença reinvestida noutras atividades.</p> <p>Na área da produção audiovisual foram realizados o filme de Portugal para a cimeira do Desenvolvimento e da Sustentabilidade da ONU "Rio +20" e o filme "Caminhos da Fé em Portugal" dirigido ao Turismo Religioso.</p>	16	I

	Denominação / Descrição	Tipo de Ativ.	Calend.	Resultados Atingidos	Indicador QUAR	Avaliação do impacto para Projetos PENT
9	<b>Eventos</b>	N	Jan - Dez	<p>Em 2012 foi reduzido, substancialmente, o apoio aos eventos, quer por cancelamento do programa PIT linha II, quer por apoios diretos concedidos pelo Turismo de Portugal. Foram apenas mantidos os grandes eventos internacionais relacionados com produtos turísticos estratégicos do PENT ou com potencial de atração direta de fluxos turísticos estrangeiros:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Rally de Portugal</b> (Automobilismo/Algarve)</li> <li>• <b>Madeira Islands Open</b> (Golfe/Madeira)</li> <li>• <b>Extreme Sailing Series</b> (Vela/Porto)</li> <li>• <b>Volvo Ocean Race</b> (Vela/Lisboa)</li> <li>• <b>Portugal Masters</b> (Golfe/Algarve)</li> <li>• <b>RipCurl Pro Portugal</b> (Surf/Lisboa)</li> </ul> <p>Para além do apoio aos eventos, a estratégia passou pela ativação da marca no Rip Curl e no Portugal Masters, eventos relacionados com produtos estratégicos do PENT. Nestes 2 eventos foram lançadas as campanhas "No Waves Come Back For Free" e "Portugal Master Shots" respetivamente, com o objetivo de promover Portugal como destino de férias de eleição destas duas modalidades.</p>	14 e 16	I, III
10	<b>Planos de Animação e Promoção</b>			<p>Em 2012, e ao abrigo das verbas da zona de jogo de Lisboa e do Estoril, o Turismo de Portugal analisou, aprovou e propôs à autorização da Secretária de Estado do Turismo, que a concedeu, os seguintes Planos de Animação e Promoção e respetivo investimento:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Município de Lisboa/Associação de Turismo de Lisboa: 1,5 M €</li> <li>• Município de Lisboa/CM Lisboa (MUDE): 500 mil€</li> <li>• Município de Lisboa/CM Lisboa (Lisbon &amp; Estoril Film festival): 250 mil €</li> <li>• Município de Cascais/CM Cascais (Eventos): 1.009.948 €</li> <li>• Município de Cascais/A.T. Estoril: 2.498.000 €</li> <li>• Município de Oeiras/CM Oeiras: 228.152 €</li> <li>• Município de Cascais/CM Sintra: 311.116 €</li> <li>• Município de Cascais/CM Mafra: 103.706 €</li> </ul> <p>Os planos foram contratualizados e cumpridos integralmente pelas entidades promotoras.</p>	N/A	I, IV,

Tipo de Atividade:  
N – Atividade Normal  
P – Projeto

**Recursos Afetos:**

Recursos Humanos <sup>20</sup>	A 1 de Jan.	A 31 de Dez.	Variação
Dirigentes <sup>21</sup>	3	3	0
Técnicos Superiores e Técnicos <sup>22</sup>	21	21	0
Assistentes Técnicos <sup>23</sup>	8	7	-1
Assistentes Operacionais <sup>24</sup>	0	0	0
<b>Total</b>	<b>32</b>	<b>31</b>	<b>-1</b>

<sup>20</sup> Considera o número de colaboradores independentemente do vínculo laboral.

<sup>21</sup> Inclui Diretor Coordenador e Diretor de Departamento.

<sup>22</sup> Anteriores carreiras técnica superior e técnica.

<sup>23</sup> Pessoal administrativo.

<sup>24</sup> Pessoal auxiliar, motoristas e telefonistas.

### 3.1.5. Qualificação Formativa e Certificação

O Turismo de Portugal, I.P., no âmbito da sua missão de “desenvolvimento da formação de recursos humanos do sector”, cria e reconhece cursos de formação para aquisição ou melhoria das competências, desenvolve os planos de formação executados pela rede de escolas de hotelaria e turismo e intervêm na certificação da aptidão profissional para o exercício das profissões do sector, procurando desta forma convergir para a dinamização, eficiência e produtividade da economia.

Em outubro de 2012, é criada a Direção de Qualificação Formativa e Certificação prosseguindo o trabalho até aí realizado pela Direção de Formação. Esta direção desenvolveu um conjunto diversificado de projetos em várias áreas de intervenção que contribuíram para dinamizar e elevar os padrões de qualidade da atividade formativa sectorial, através da rede de Escolas de Hotelaria e Turismo.

A rede escolar sofreu um ajustamento na sua dimensão física, através do encerramento das Escolas de Hotelaria e Turismo de Santa Maria da Feira e de Santarém, e através de dois protocolos com os Municípios de Mirandela e Fundão, as Escolas destas cidades passaram a funcionar num modelo de gestão partilhada. Com esta alteração a rede atual é de 12 Escolas que absorveram os alunos das escolas extintas, tendo o conjunto da rede escolar no ano letivo 2012-2013 aumentado o número de alunos em relação ao ano letivo anterior.

O ano em referência pautou-se por um incremento significativo de atividades que projetaram a imagem da formação para o exterior através da realização de campanhas de comunicação e promoção da formação; assim como através de um forte incremento de novas ofertas formativas e de projetos de internacionalização da formação, dos quais se destacam os seguintes:

#### Melhoria da qualidade da formação e aproximação ao sector

- Consolidação da qualidade da oferta de formação inicial, através da estabilização do produto formativo e dos instrumentos de gestão pedagógica;
- Diferenciação da oferta formativa das escolas por níveis de formação, apostando unicamente em cursos de nível V nas escolas de Lisboa e Algarve/Faro e, em contrapartida, introduzindo pela primeira vez os cursos de dupla certificação de nível IV, na escola do Porto, originando novas aprendizagens formativas e modelos de formação
- No ano letivo 2012/2013 foram ultrapassados os 3.200 alunos em formação inicial, registando-se a entrada de 1.644 novos alunos no ano letivo seguinte;

- Crescimento da oferta de Cursos de Especialização Tecnológica nas EHT, representando já 60%, em comparação com os cursos de dupla certificação e on-the job.
- Colaboração na estruturação curricular dos referenciais de qualificação para a área da restauração, com impacto na oferta formativa a nível nacional, através da disponibilização no Catálogo Nacional de Qualificações

O ano 2012 foi igualmente pautado pela realização de cursos e projetos de formação de carácter inovador dirigidos a profissionais que interagem com os turistas, como:

- O projeto “Welcome by Táxi”, atribuindo 167 Selos de Qualidade a Motoristas de Táxi;
- O projeto Welcoming China, que permitirá a aquisição de competências na área da informação turística para prestar um melhor acolhimento a turistas chineses;

Também na área do Empreendedorismo, foram lançados projetos que marcaram a atividade escolar, designadamente:

- Jornadas de Empreendedorismo Turístico, subordinadas ao tema “Encontra o teu Negócio”, realizadas em Lisboa, Estoril, Porto, Coimbra e Faro, que envolveu cerca de 1.000 participantes e 70 oradores
- Empreende TUR – Projeto de formação para desempregados, que visa a criação de empresas turísticas.

### **Internacionalização**

- Internacionalização da formação através da realização de estágios internacionais em parceria com Escolas da União Europeia:
  - Realização de 49 estágios em 9 países da Europa e América do Norte e a participação de 45 alunos e 20 formadores em certames, concursos internacionais e congressos.

### **Melhoria das competências profissionais dos colaboradores da rede de escolas do Turismo de Portugal, I.P.**

- Incremento de projetos de formação de formadores, envolvendo 50 participantes, nas vertentes técnica e comportamental, com particular destaque para os seguintes:
  - Formação em Barista Avançado; Avaliação da Formação; Coaching e programa de estágio “Hotel & Restaurant Experience”, em hotéis e restaurantes de topo, dirigido a formadores internos das EHT, com a duração de uma semana;
  - Continuidade de várias ações do curso de formação pedagógica inicial de formadores (acesso ao CAP), como apoio ao recrutamento e seleção de novos formadores

Direção / Departamento

**QUALIFICAÇÃO FORMATIVA E CERTIFICAÇÃO**

Denominação / Descrição	Tipo de Ativ.	Calend.	Resultados Atingidos	Indicador QUAR	Avaliação do impacto para Projetos PENT
<p><b>Atividade Escolar</b> Assegurar a oferta de Formação Inicial no âmbito do Sistema Nacional das Qualificações. Assegurar a Oferta de Formação Contínua para a qualificação dos ativos do turismo e públicos indiferenciados. Assegurar a certificação de adultos através da Direção de Formação e homologar a criação de cursos na área do turismo</p>	N	Jan - Dez	<p><b>1.Formação Inicial (qualificação inicial, cursos profissionais e especialização tecnológica)</b> Ano Letivo 2011/2012 Nº de Turmas: 171 - Nº de Alunos: 3.230 Ano Letivo 2012/2013 (primeiros anos) Nº de Turmas: 73 - Nº de Alunos: 1.707 Nº de Candidatos: 2.925</p> <p><b>2.Formação Modular Certificada</b> Nº de Ações de Formação (cofinanciadas e autofinanciadas):220 Nº de Formandos:3.746 Novas Ofertas Formativas para Públicos Indiferenciados e Profissionais do sector e definição do regime de autofinanciamento: a)Desenho curricular de programa de formação para desempregados, EmpreendeTUR – projeto de apoio ao empreendedorismo; b)Monitorização do plano de formação contínua para ativos do setor e outros públicos.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Projeto <b>“Welcome by Taxi”</b> - projeto de formação dirigido a Motoristas de Táxi, com vista à melhoria das competências acolhimento e de atendimento ao turismo e domínio da língua inglesa. Parcerias com ATL; IMTT; ANTRAL; FPT e celebração de protocolos com a Escola Profissional de Hotelaria e Turismo da Madeira e Escola Profissional de Hotelaria e Turismo de Fátima para a realização de cursos em parceria com o Turismo de Portugal, cabendo ao TP a certificação e atribuição do Selo de Qualidade;</li> <li>▪ Foram realizadas 7 ações de formação em Lisboa, Estoril, Porto, Faro, Portimão, atribuindo 162 Selos de Qualidade.</li> </ul> <p><b>3.Certificação</b> Nº de Cursos Reconhecidos (ensino superior e cursos profissionais):43 Nº de Certificados Profissionais de Banca nos Casinos Emitidos:47 Nº de Certificados Profissionais de Banca nos Casinos Renovados:273 Nº de Provas de Avaliação Final de Banca nos Casinos: 2</p>	4 e 8	Estimular desenvolvimento curricular e fomento da especialização

Denominação / Descrição	Tipo de Ativ.	Calend.	Resultados Atingidos	Indicador QUAR	Avaliação do impacto para Projetos PENT
<p><b>2</b></p>	<p>P</p>	<p>Jan. a dez. 2012</p>	<p><b>1. Formação de Formadores</b> das EHT, envolvendo 50 Formadores:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Programa de Estágios para formadores “Hotel &amp; Restaurant Experience”</li> <li>○ Curso de Barista, nível Avançado, na Academia Delta Café</li> <li>○ Avaliação da Formação, em parceria com empresa Nova Etapa</li> <li>○ Coaching;</li> </ul> <p><b>2. Melhoria da qualidade de formação</b> – Reestruturação e desenvolvimento de referenciais de formação Níveis II e IV da área de Restauração, para os cursos nas áreas de Cozinha, Pastelaria, Restaurante e Bar e integração no Catalogo Nacional das Qualificações, em parceria com a ANQEP, IEFP e Escolas profissionais;</p> <p><b>3. Auditorias Técnico-Pedagógicas</b> às 10 EHT Tipo II, tendo em vista a uniformização de procedimentos e partilha de boas práticas;</p> <p><b>4. Outros projetos de suporte à atividade formativa:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Processo de Contratação de Formadores e Professores do Ministério da Educação;</li> <li>○ Fixação de preços da formação: cursos autofinanciados; inscrição de profissionais em cursos cofinanciados POPH; candidaturas, propinas, diplomas e certificados, entre outros;</li> <li>○ Elaboração de candidaturas, gestão, e acompanhamento da execução de 20 projetos de formação-CET; cursos de dupla certificação e formações modelares no âmbito do POPH;</li> <li>○ Colaboração na conceção do Guia de Boas Prática de Acessibilidade em Hotelaria – Apresentação oficial em 2012;</li> <li>○ Apoio à candidatura de Escolas ao programa CUIDA-TE do IPJ, promovendo as competências pessoais, a promoção da saúde e prevenção de comportamentos de risco; assim como ao programa ECO Escolas, no sentido da sensibilização para as práticas ambientais;</li> <li>○ Garantir melhores condições através de compras agregadas para a rede de Escolas do Turismo de Portugal bem como assegurar a atribuição de apoios aos alunos mais carenciados;</li> <li>○ Produção de um manual técnico para a disciplina de pastelaria, para utilização pelas Escolas do Turismo de Portugal e por outras instituições de ensino do sector.</li> </ul>	<p>4</p>	<p>Programa de qualidade</p>

Denominação / Descrição		Tipo de Ativ.	Calend.	Resultados Atingidos	Indicador QUAR	Avaliação do impacto para Projetos PENT
3	<b>Estágios Internacionais</b> Contribuir para a melhoria da formação dos jovens através de experiências de intercâmbio e estágios internacionais, de parcerias com escolas de outras nacionalidades bom como protocolos de colaboração com grupos hoteleiros de referência.	N	Jan - Dez	<p><b>1. Programa Leonardo Da Vinci</b>, no âmbito deste programa foram realizados 20 estágios em 5 países europeus;</p> <p><b>2. Programa de Estágios do Turismo de Portugal</b>, no âmbito deste programa foram realizados 26 estágios em 8 países da europa e américa;</p> <p><b>3. Certames internacionais</b>, no âmbito da participação do Turismo de Portugal em certames de promoção fora do país, foram realizados 37 estágios para alunos e 15 para formadores em 3 países europeus;</p> <p><b>4. Protocolo com o NAIT- Northern Alberta Institute of Technology</b>, no âmbito do Protocolo de Colaboração e Intercâmbio com esta instituição de formação do Canadá foram realizados estágios para 3 alunos e 2 formadores.</p>	4	Formação com qualidade e reconhecimento internacional
4	<b>Construção e Reabilitação de Novas Unidades</b> Desenvolvimento da rede de escolas de hotelaria e turismo. Acompanhamento de projetos, de obras da infraestruturura.	P	Jan - Dez	<p>Acompanhamento da empreitada de renovação do quartel de Setúbal para conversão na futura Escola de Hotelaria e Turismo de Setúbal.</p> <p>Aquisição de mobiliário e equipamento pedagógico para a rede escolar.</p>	4 e 8	Desenvolvimento da rede de escolas técnicas
5	<b>Renovação e Adequação das Infraestruturas Escolares</b> Implementação de medidas de autoproteção nas EHT.	P	Jan - Dez	<p>Realização de intervenções pontuais de melhoria em vários edifícios e meios envolventes que acolhem as Escolas do Turismo de Portugal.</p> <p>Encerramento e reafectação de equipamentos e mobiliários das escolas encerradas.</p> <p>Apetrechamento de várias Escolas de Hotelaria e Turismo com meios tecnológicos, redes sem fios, entre outros.</p>	4 e 8	Programa de qualidade

	Denominação / Descrição	Tipo de Ativ.	Calend.	Resultados Atingidos	Indicador QUAR	Avaliação do impacto para Projetos PENT
6	<b>Melhorar a imagem da formação e dos profissionais do sector</b> Aumentar o número de candidatos às EHT	N	Jan - Dez	<b>Divulgação da imagem das Escolas de Hotelaria e Turismo</b> , bem como representação institucional em Certames de Formação, de Hotelaria e Restauração e concursos de profissões, tais como: <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Participação das EHTs na BTL;</li> <li>○ Participação na FUTURALIA e na QUALIFICA;</li> <li>○ Participação na FIA-Feira de Artesanato de Lisboa;</li> <li>○ Participação no Concurso "Illy Caffé – Maestros del Espresso Junior" em Espanha;</li> <li>○ Realização dos Concursos Interescolas na Escola de Hotelaria e Turismo de Portalegre;</li> <li>○ Realização do Concurso Sogrape/Sabores de Idanha;</li> <li>○ Realização das fases regionais de apuramento para o Euroskills em conjunto com o IEFP;</li> <li>○ Desenvolvimento da comunicação das Escolas do Turismo de Portugal na internet, seja através do enriquecimento do site, seja com uma forte presença nas redes sociais;</li> <li>○ Produção do vídeo "Como preparar o melhor peixe do mundo" em parceria com a Fileira do Pescado;</li> <li>○ Ação de promoção nos aeroportos nacionais no âmbito do Dia Mundial do Turismo.</li> </ul>	4 e 8	Valorização das profissões no sector e incentivo ao empreendedorismo
7	<b>Certificação pela Ecole Hôtelière de Lausanne</b> Melhoria dos conteúdos programáticos e da formação.	P	Jan - Dez	<b>1. Certificação:</b> Foram certificados 347 alunos; <b>2. Revisão do Modelo:</b> Foi aprovado o novo modelo de parceria, que passará pela celebração de novo contrato em regime de <i>phasing out</i> até junho de 2014.	6	N/A
8	<b>Certificação pela Organização Mundial do Turismo (OMT)</b> Melhoria dos conteúdos programáticos e da formação	P	Jan - Dez	O projeto foi reavaliado, tendo-se introduzido algumas recomendações técnicas e pedagógicas que resultaram das auditorias realizadas às escolas no ano de 2011.	4	N/A

	Denominação / Descrição	Tipo de Ativ.	Calend.	Resultados Atingidos	Indicador QUAR	Avaliação do impacto para Projetos PENT
9	<p><b>Estudos e Projetos formativos com outras estruturas Escolares, Empresariais e Institucionais</b> Estreitar a relação e obter melhor informação do setor</p>	P	Jan - Dez	<p><b>1.Reforço de relação com o Ensino Superior/Protocolos:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Assinatura do Protocolo com a Escola Superior de Hotelaria e Turismo do Estoril e com a Universidade Católica Lisbon School</li> </ul> <p><b>2.Protocolo com o Ministério dos Negócios Estrangeiros</b> para colocação de alunos de cozinha e serviço de restaurante nas Embaixadas de Portugal:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Colocação de 5 alunos nas embaixadas de Roma, Túnis, Telavive, Luxemburgo e Berna</li> </ul> <p><b>3.Estudo de Inserção Profissional 2011:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ 621 questionários recebidos: 60% taxa de respostas;</li> <li>○ 67% taxa de atividade: 41% empregados e 26% prosseguimento de estudos;</li> <li>○ 92% empregado no setor Turismo;</li> <li>○ 82% colocados em menos de três meses.</li> </ul> <p><b>4.Realização das Jornadas de Empreendedorismo Turístico</b>, subordinadas ao tema <b>"Encontra o teu Negócio"</b>, realizadas em Lisboa, Estoril, Porto, Coimbra e Faro, envolvendo cerca de 1.000 participantes e 70 oradores, desde empresas a empreendedores; entidades públicas e empresas financiadoras de projetos.</p> <p><b>5.Conceção do projeto de formação Welcoming China</b>, dirigido a chineses e portugueses com competências de atendimento a turistas chineses, consistindo num curso de informação turística e seminários temáticos, dirigidos a profissionais. Foram estabelecidos diversos contactos com Instituto Confúcio; AHP; APAVT; Escola Chinesa; Escola de Comércio e Indústria Chinesa, entre outros.</p> <p><b>6.Lançamento do Projeto EHT@Línguas</b> (languages skills), tendo em vista oferta de programas para a aprendizagem de novas línguas como o Mandarim, Russo, italiano, Português para Estrangeiros, assim como o reforço da oferta em Inglês, Francês, Espanhol e Alemão, dirigidas a profissionais e não profissionais do setor, assim como a colaboradores do Turismo de Portugal.</p> <p><b>7.Colaboração com o IIEFP na estruturação do Programa de Formação-Algarve</b>, projeto de formação para apoio a desempregados do setor do turismo na região do Algarve, na elaboração da Portaria e regulamento do Programa, assim como identificação das unidades de formação a considerar para o setor do Turismo.</p> <p><b>8.Integração do GT do Estudo sobre as profissões do Turismo "Melhores Competências! Melhor Turismo"</b>, em colaboração com a CTP, a Associação Nacional de Escolas Profissionais – ANESPO e a Associação da Hotelaria, Restauração e Similares de Portugal – AHRESP.</p>	4	N/A

	Denominação / Descrição	Tipo de Ativ.	Calend.	Resultados Atingidos	Indicador QUAR	Avaliação do impacto para Projetos PENT
9	<p><b>Estudos e Projetos formativos com outras estruturas Escolares, Empresariais e Institucionais</b> Estreitar a relação o obter melhor informação do setor</p>			<p><b>1.Representação Institucional</b>/Projetos com o Sector Educação/Formação e Turismo:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Conselho Sectorial do Turismo e Lazer (ANQ);</li> <li>• Comissão Setorial para a Educação e Formação, do Instituto Português da Qualidade</li> <li>• Sub Comissão de Regulação e Fiscalização de Substâncias Lícitas Propostas de alteração ao Decreto-Lei nº 9/2002, de 24 de Janeiro, e revisão do Art.º 17º do Decreto-Lei nº 330/90 de 23 de Outubro, que aprova o Código da Publicidade)</li> <li>• Fórum Nacional Álcool e Saúde - - Membro Fundador do Fórum e representação na Comissão Executiva. Este organismo concorre para a concretização da estratégia nacional, no âmbito do Plano Nacional para a Redução dos Problemas Ligados ao Álcool 2010-2012</li> <li>• Grupo de Trabalho ESCO – European Skills/Competences, Qualifications and Occupations, visando desenvolver uma terminologia estruturada, baseada em três pilares inter-relacionados que abrangem i) as profissões, ii) as capacidades/competências e iii) as qualificações. Espera-se que contribua para a mobilidade dos trabalhadores e assim potenciar o desenvolvimento do Mercado de Trabalho na União Europeia.</li> <li>• Conselhos Pedagógicos das EHT</li> </ul> <p><b>2.A pedido da Secretaria de Estado do Turismo</b> colaborámos com a Secretaria de Estado da Educação e ANQEP, na conceção de projeto de formação na área do turismo para Angola</p> <p><b>3.Gestão de informação</b> no âmbito de diretivas comunitárias para as qualificações – IMI; Balcão Único da AMA e Portal da Empresa.</p>	4	N/A

	Denominação / Descrição	Tipo de Ativ.	Calend.	Resultados Atingidos	Indicador QUAR	Avaliação do impacto para Projetos PENT
10	<b>Projetos Especiais (Portal das Escolas, Software, Bibliotecas, Consultoria) Maior eficiência e eficácia na gestão escolar</b>	P	Jan - Dez	<p><b>1.O projeto do Portal das Escolas</b>- sistema de gestão escolar (atividades pedagógicas e financeiras), upgrade de várias funcionalidades e desenvolvimento do sistema de pagamento de matrículas por prestações. Em 2012 no Portal encontrava-se registado 12.573 utilizadores, distribuídos da seguinte forma:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>o -Alunos:7.822</li> <li>o -Candidatos a formadores:3.869</li> <li>o -Formadores:685</li> <li>o - Outros colaboradores:197</li> </ul> <p><b>2.Parceria com a FENADEGAS</b> (Federação das Adegas e Cooperativas), no âmbito do projeto "Vinho e Saúde", no sentido de sensibilizar os jovens para o consumo moderado de álcool. Foram realizados roadshows pelas 6 escolas de Tipo I</p> <p><b>3.Referenciais de Formação de Formadores:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>o Formação Inicial pedagógica, na sequência das implicações da Portaria nº 214/2011;</li> <li>o Formação Continua de Formadores em Turismo Inclusivo.</li> </ul> <p><b>4.No âmbito da sustentabilidade, e da responsabilidade social</b> foi criado o projeto "Papel por Alimentos" e foram implementadas medidas de eficiência energética, entre um conjunto de medidas de apoio a grupos desfavorecidos da sociedade.</p> <p><b>5.Parceria com a Comissão Vitivinícola Regional Alentejana</b> para formação de formadores e ações de divulgação nas EHTs</p> <p><b>6.Realização da Conferência "Reinventar o Turismo - Portugal mais Sustentável"</b></p> <p><b>7.Colocação e acompanhamento de 10 alunos e 2 formadores da Turquia</b> em estágio em Portugal</p> <p><b>8.Cooperação:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>o Auditorias á Escola de Hotelaria de Cabo Verde</li> <li>o Receção de Quadros Técnicos e Dirigentes em Estagio nas nossas Escolas</li> </ul> <p><b>9.Participação no Congresso da Associação Europeia de Escolas de Hotelaria e Turismo</b>, realizado na Macedónia com a participação de 8n alunos e 3 formadores.</p>	4	N/A

Tipo de Atividade:

N – Atividade Normal

P – Projeto

**Recursos Afetos:**

**Serviços Centrais**

Recursos Humanos <sup>25</sup>	A 1 de Jan.	A 31 de Dez.	Variação
Dirigentes <sup>26</sup>	3	3	0
Técnicos Superiores e Técnicos <sup>27</sup>	12	11	-1
Assistentes Técnicos <sup>28</sup>	5	5	0
Assistentes Operacionais <sup>29</sup>			
<b>Total</b>	<b>20</b>	<b>19</b>	<b>-1</b>

<sup>25</sup> Considera o número de colaboradores independentemente do vínculo laboral.

<sup>26</sup> Inclui Diretor Coordenador e Diretor de Departamento.

<sup>27</sup> Anteriores carreiras técnica superior e técnica.

<sup>28</sup> Pessoal administrativo.

<sup>29</sup> Pessoal auxiliar, motoristas e telefonistas.

**Rede Escolar**

Recursos Humanos <sup>30</sup>	A 1 de Jan.	A 31 de Dez.	Varição
Dirigentes <sup>31</sup>	32	29	-3
Técnicos Superiores e Técnicos <sup>32</sup>	26	13	-13
Informáticos	4	4	0
Assistentes Técnicos <sup>33</sup>	97	90	-7
Assistentes Operacionais <sup>34</sup>	96	92	-4
<b>Total</b>	<b>255</b>	<b>228</b>	<b>-27</b>

<sup>30</sup> Considera o número de colaboradores independentemente do vínculo laboral.

<sup>31</sup> Inclui Diretor Coordenador e Diretor de Departamento.

<sup>32</sup> Anteriores carreiras técnica superior e técnica.

<sup>33</sup> Pessoal administrativo.

<sup>34</sup> Pessoal auxiliar, motoristas e telefonistas.

Recursos Humanos <sup>35</sup>		A 1 de Jan.	A 31 de Dez.	Varição
Pessoal Docente <sup>36</sup>	Interno <sup>37</sup>	59	49	-10
	Min. Educação <sup>38</sup>	71	51	-20
	Externos <sup>39</sup>	410	388	-22
<b>Total</b>		<b>540</b>	<b>488</b>	<b>-52</b>

<sup>35</sup> Considera o número de colaboradores independentemente do vínculo laboral.

<sup>36</sup> A preencher pela Direção de Formação, que não deverá considerar o número de docentes no total de técnicos superiores e técnicos.

<sup>37</sup> Pessoal integrado nas carreiras gerais, que exercem funções docentes como atividade principal.

<sup>38</sup> Professores do Ministério da Educação que exercem as suas funções nas escolas do Turismo de Portugal, em regime de contrato a termo certo.

<sup>39</sup> Formadores contratados em regime de prestação de serviços, que lecionam áreas não cobertas pelos docentes internos nem pelos docentes do Ministério da Educação.

### 3.1.6. Serviço de Inspeção de Jogos

O Serviço de Inspeção de Jogos (SIJ) é um serviço integrado no Turismo de Portugal IP., sendo responsável pelo controlo e fiscalização da atividade do jogo. O SIJ detém autonomia técnica e funcional, competindo-lhe a fiscalização da exploração e prática dos jogos de fortuna ou azar nomeadamente o funcionamento das salas de jogos dos casinos, bingos e outros locais onde seja autorizada a sua exploração, fiscalizar a aposta mútua sobre corridas de cavalos, aprovar os temas de jogos e prestar apoio técnico às autarquias e demais entidades em vista ao licenciamento de máquinas de diversão e cooperar com os tribunais e autoridades policiais na fiscalização e repressão dos jogos ilícitos.

Durante o ano de 2012, foram objeto de fiscalização permanente por parte do SIJ, 11 casinos, 1 sala de jogo do bingo concessionada ao casino de Espinho e 17 salas de jogo do bingo fora dos casinos. Destas ações resultou um controlo de volume de jogo na ordem dos € 1.591.433.681,05 que gerou uma receita bruta de € 338.391.973,69, correspondente: € 289.658.463,69 aos casinos, e € 48.733.510,00 às salas de jogo do bingo.

O SIJ, enquanto entidade liquidadora de impostos e contrapartidas aplicáveis em matéria de jogo, promoveu a arrecadação de € 142.638.046,71, tendo sido entregue: € 25.831.847,29 nos cofres do Estado, € 2.389.368,32 ao Fundo de Fomento Cultural, € 82.525,64 à Câmara Municipal da Figueira da Foz, € 185.852,84 à Câmara Municipal da Póvoa de varzim, e o remanescente, no montante de € 114.148.452,62, ao Turismo de Portugal, I.P.

Do montante entregue ao Turismo de Portugal, I.P., € 70.268.919,62 constitui receita própria, encontrando-se consignado o total de € 43.879.533,01, assim distribuído:

Obras de interesse para o Turismo	€ 33.797.571,78
Formação Turística	€ 3.623.594,11
Entidades de relevância social	€ 1.014.419,80
Funcionamento dos sistemas de requalificação ambiental (AMAT)	€ 291.808,72
Gestão das infraestruturas da ADT de Troia	€ 166.702,06
Instituto do Desporto	€ 2.612.348,63
Instituto da Juventude	€ 139.021,95
Entidades Regionais de Turismo	€ 659.616,95
Ações de promoção turística	€ 1.574.449,02

Destaca-se o papel do Turismo de Portugal, I.P. através do SIJ, no controlo dos fluxos financeiros e operações geradas nas salas de jogos dos casinos do País, tendo em vista a prevenção do branqueamento de capitais e financiamento ao terrorismo, na parte que diz respeito às empresas concessionárias da exploração dos jogos em casinos.

O Turismo de Portugal, I.P., através do SIJ, desempenhou ainda, um papel ativo no combate ao jogo ilícito, quer através da cooperação com as autoridades policiais em operações de repressão, quer na realização de exames periciais e perícias laboratoriais ao material apreendido. O trabalho desenvolvido levou, enquanto órgão consultivo em matéria de jogos de fortuna ou azar, a um considerável número de presenças em tribunal.

Salienta-se, por fim, o investimento feito na manutenção e renovação dos meios tecnológicos necessários como garante da legalidade do jogo e do correto apuramento das receitas provenientes das salas de jogos do país.

Direção / Departamento

**SERVIÇO DE INSPEÇÃO DE JOGOS**

Denominação / Descrição	Tipo de Ativ.	Calend.	Resultados Atingidos	Indicador QUAR	Avaliação do impacto para Projetos PENT
<b>1</b> <b>Controlo da Atividade Jogo</b> Controlo e fiscalização da atividade jogo em vista a garantir o cumprimento da lei e a atempada liquidação e cobrança das receitas do jogo, em casinos e salas de bingo.	N	Jan - Dez	<p>Receita Bruta Casinos: € 289.658.463,69  Receita Bruta Bingos: € 48.733.510,00  Total liquidado pelo SIJ: € 142.638.046,71  Valor entregue diretamente ao Estado: € 25.831.847,29  Valor entregue ao Fundo Fomento Cultural: € 2.389.368,32  Valor entregue à C.M. da Figueira da Foz: € 82.525,64  Valor entregue à C.M. da Póvoa de Varzim: € 185.852,84  Valor entregue ao Turismo Portugal, I.P: € 114.148.452,62  Deste montante, constitui receita própria: € 70.268.919,62 e consignada: € 43.879.533,01, conforme mencionado no texto supra.</p> <p>Processos instaurados: 225 processos, que resultaram em 61 a empresas concessionárias dos casinos e bingos e os restantes 164 a frequentadores e/ou empregados das salas de jogos.  Reclamações apresentadas: 177</p>	N/A	N/A
<b>2</b> <b>Combate ao Jogo Ilícito e Licenciamento</b> Promover iniciativas e participar em ações de cooperação com a ASAE, autoridades policiais e GNR em vista à prevenção e combate da exploração e prática de jogos ilícitos bem como licenciar máquinas de diversão.	N	Jan - Dez	<p>Operações com GNR: 14, PSP: 5, ASAE: 13  Licenciamento de máquinas: 50; suportes: 50 e temas de jogo: 33  Nº de exames periciais: 1223 processos  Nº de pareceres solicitados: 60</p>	13	N/A
<b>3</b> <b>Tecnologias do Jogo</b> Manutenção dos meios tecnológicos de controlo do jogo de todos os casinos e salas de bingo.	N	Jan - Dez	Objetivo atingido com uma disponibilidade dos serviços próxima dos 100%.	N/A	N/A
<b>4</b> <b>Implementação dos meios tecnológicos decorrentes do processo de reestruturação do SIJ</b>	P	Jan - Dez	<p>Concluíram-se as instalações do novo sistema CCTV nos casinos de Troia, Chaves, Póvoa de Varzim, Funchal, Monte Gordo, Vilamoura, Lisboa e Figueira da Foz.  Em 2013 serão instalados os casinos do Estoril, Espinho e Praia da Rocha.</p>	10	N/A

Denominação / Descrição		Tipo de Ativ.	Calend.	Resultados Atingidos	Indicador QUAR	Avaliação do impacto para Projetos PENT
<b>5</b>	<b>Instalação de meios tecnológicos de controlo do jogo em casinos</b>	P	Jan - Dez	O casino de S. Miguel e a sala de jogos da ilha Terceira não abriram em 2012 por motivos imputáveis à empresa concessionária, pelo que não foram criadas as condições técnicas para a instalação dos sistemas de controlo do jogo.	N/A	N/A
<b>6</b>	<b>Instalação de um sistema de controlo da sala de máquinas automáticas</b>	P	Jan - Dez	O sistema atual foi descontinuado pelo fabricante. Iniciaram-se os trabalhos preparatórios das peças com vista ao lançamento de um procedimento de concurso público internacional para substituição do sistema atual.	11	N/A
<b>7</b>	<b>Implementação do projeto de homologação do equipamento de jogo</b>	P	Jan - Dez	Concluiu-se a instalação física e de infraestrutura do futuro laboratório de homologação do equipamento de jogo. Iniciou-se a análise e definição de todo o processo de homologação e certificação.	12	N/A

Tipo de Atividade:

N – Atividade Normal

P – Projeto

**Recursos Afetos:**

Recursos Humanos <sup>40</sup>	A 1 de Jan.	A 31 de Dez.	Variação
Dirigentes <sup>41</sup>	4	3	-1
Inspetores	56	50	-6
Técnicos Superiores e Técnicos <sup>42</sup>	1	6	5
Informáticos	2	0	-2
Assistentes Técnicos <sup>43</sup>	7	6	-1
Assistentes Operacionais <sup>44</sup>			
<b>Total</b>	<b>70</b>	<b>65</b>	<b>-5</b>

No quadro da nova orgânica do Turismo de Portugal, explanada no Decreto-Lei n.º 129/2012, de 22 de junho, na Portaria n.º 321/2012, de 15 de outubro e na Deliberação do CD n.º 5/2012, a Direção do Serviço de Inspeção de Jogos, que sucedeu ao Serviço de Inspeção de Jogo, foi reestruturada, tendo perdido o Departamento de Tecnologias, cujas funções passaram para a Direção de Gestão Financeira e de Tecnologias (DFT). Como tal, os dois informáticos que faziam parte do antigo Serviço passaram a integrar a nova DFT.

<sup>40</sup> Considera o número de colaboradores independentemente do vínculo laboral.

<sup>41</sup> Inclui Diretor Coordenador e Diretor de Departamento.

<sup>42</sup> Anteriores carreiras técnica superior e técnica.

<sup>43</sup> Pessoal administrativo.

<sup>44</sup> Pessoal auxiliar, motoristas e telefonistas.

### 3.1.7. Informação e Gestão do Cliente

O Departamento de Informação e Gestão do Cliente tem uma função instrumental múltipla, enquanto estrutura transversal à organização, com três áreas de atuação:

**Informação e Comunicação Institucional** - assegura a produção/edição de conteúdos informativos para vários meios/canais (externos e internos), dando também a conhecer aos meios de comunicação social o trabalho realizado pelo Instituto nas várias vertentes. Esta área tem como principal objetivo divulgar os produtos e serviços do Turismo de Portugal, promovendo em simultâneo a sua visibilidade e notoriedade enquanto entidade incontornável para o crescimento e afirmação do setor, através do relacionamento próximo com os seus diversos públicos/clientes;

Esta gestão da imagem e comunicação institucional é também suportada pela organização de ações específicas (e de apoio à estrutura) no domínio das RP's.

**Atendimento geral** - responsável pela gestão e uniformização dos procedimentos de atendimento de carácter geral e de primeiro nível (nos vários canais de contato: presencial, telefónico e web) aos clientes e a todos os destinatários da atuação do Turismo de Portugal;

**Apoio orientado ao empresário** – através da existência de uma equipa especializada, assegura quer a resposta às necessidades de informação dos empresários, quer o acompanhamento e apoio às empresas (orientando e aconselhando), antecipando necessidades e apontando soluções para os problemas/questões que lhe são colocados.

O Departamento de Informação e Gestão do Cliente no domínio da **Informação e Comunicação Institucional**, concentrou a sua atuação nas seguintes principais direções:

- A gestão de canais do Portal institucional e da Intranet. Em 2012, foram criados 698 novos conteúdos para estes suportes/meios.

- Continuação do reforço do canal de informação institucional através da concretização periódica da e.newsletter do Turismo de Portugal, I.P.: foram produzidos 90 conteúdos informativos para as 12 edições da e.newsletter, enviada mensalmente para uma base de dados com cerca de 13.000 registos em 2012 (mais 3.500 contactos do que em 2011/9.500, resultado de subscrições e atualizações, com uma taxa de crescimento de 27%).
- Aprofundamento do relacionamento com os meios de comunicação social, constituindo-se o Turismo de Portugal como principal fonte de informação. Para tal foram produzidos 61 *press releases* que deram origem à publicação de 790 notícias nos meios de comunicação nacionais, generalistas e do setor.

No domínio do **Atendimento geral**, no ano de 2012 foram atendidos na receção do Turismo de Portugal 5.226 utentes (maioritariamente pedidos de informação e apoio à estrutura); foram também acompanhadas 11.334 mensagens de correio eletrónico recebidas através do endereço geral do Turismo de Portugal ([info@turismodeportugal.pt](mailto:info@turismodeportugal.pt)).

No domínio do **Apoio orientado ao empresário**, foram realizadas 457 reuniões presenciais com empresários/promotores de projetos turísticos e a Linha Azul de Apoio Empresário tratou 18.929 contatos telefónicos (tendo reencaminhado 511 para resposta/acompanhamento mãos aprofundado). Esta área participou ainda em 22 Sessões de apresentação pública de informação e elaborou 724 mensagens de correio eletrónico para resposta a aspetos/questões concretas de empresários/promotores e que foram colocadas através do endereço específico [apoioaoempresario@turismodeportugal.pt](mailto:apoioaoempresario@turismodeportugal.pt)

Direção/Departamento

**INFORMAÇÃO E GESTÃO DO CLIENTE**

Denominação / Descrição	Tipo de Ativ.	Calend.	Resultados Atingidos	Indicador QUAR	Avaliação do impacto para Projetos PENT
<b>Ações Informativas e Informação/ Comunicação Digital</b> Realização de ações informativas (reativas e proativas); Conceção de ações e programas integrados de informação em vários suportes e meios.	N	Jan - Dez	Sessões de Informação/Esclarecimento, realizadas ou por iniciativa de Turismo de Portugal ou por iniciativa de entidades 3as e onde o Turismo de Portugal assegura intervenção.  Total de ações: 22  Conceção e implementação de Programas Integrados de Informação/Ações de Comunicação Institucional: <ul style="list-style-type: none"> <li>Sessões Mais Mercado BTL 2012 (março)</li> <li>Sessões de Informação "Turismo: Novas Soluções de Financiamento às Empresas" (outubro/novembro)</li> </ul> Total de ações: 2	2	Em conformidade com objetivos dos projetos PENT: 1,7,8,9,10 e 11
<b>Gestão de Informação Multicanal</b> Edição, criação e difusão de conteúdos informativos.	N	Jan - Dez	Produção/inserção de conteúdos informativos plataformas web num total de 698: Intranet (467) e Portal (231).  Produção de 4 conteúdos para Plasma Recepção.  Canais Envolvidos: 3	2	Em conformidade com objetivos dos projetos PENT: 1,7,8,9,10 e 11
<b>Programas de Ação</b>  Potenciar o Empreendedorismo e Incentivar a Internacionalização (aprofundamento da parceria com a U. Católica e procura de novos parceiros)	N/P	Jan - Dez	Iniciativa alvo de reformulação.	2 e 5	Em conformidade com objetivos dos projetos PENT: 1,7,8,9,10 e 11

Denominação / Descrição	Tipo de Ativ.	Calend.	Resultados Atingidos	Indicador QUAR	Avaliação do impacto para Projetos PENT
<b>4</b> <b>Redes Regionais de Informação</b> Revisão dos pressupostos e conceitos inerentes à implementação e funcionamento das duas redes RNIT e RAET.	N/P	Jan – Dez	Iniciativa alvo de reformulação.	14	Em conformidade com objetivos dos projetos PENT: 1,7,8,9,10 e 11
<b>5</b> <b>Comunicação e Publicidade Institucionais</b> Edição de E-mail Marketing, e.newsletter periódica e ações publicitárias.	N	Jan - Dez	Ações informativas Webmailing (via info@): <ul style="list-style-type: none"> <li>Sessão de Informação Oportunidades de Financiamento JESSICA – 13 fevereiro;</li> <li>Sessões Mais Mercado BTL 2012 – 1 de março;</li> <li>Memorando de Entendimento Protocolo Bancário – 1 de março;</li> <li>Assinatura de Contrato Financiamento JESSICA Lisboa – 6 de junho;</li> <li>Workshop Facebook – 28 de junho;</li> <li>Conferência “Reinventar o Turismo – Portugal mais sustentável” – 26 de setembro;</li> <li>Assinatura de Contrato Financiamento JESSICA Vila Real de Santo António – 27 setembro;</li> <li>Sessões de Informação “Turismo: Novas Soluções de Financiamento às Empresas” – 2 de outubro a 13 de novembro;</li> </ul> <p>Total de ações: 8</p> <p>Edição da e.newsletter institucional – total 97 conteúdos (para base de dados com 13.000 registos);</p> <p>Total de ações: 12</p>	2 e 14	Em conformidade com objetivos dos projetos PENT: 1,7,8,9,10 e 11
<b>6</b> <b>Ciclo de Seminários/Debates</b> “Empresas e Negócios em Turismo – Gerir Hoje o Futuro”	P	Jan – Dez	<ul style="list-style-type: none"> <li>Sessões Mais Mercado BTL 2012 – 1 de março;</li> <li>Workshop Facebook – 28 de junho;</li> <li>Desenvolvimento de contactos para o desenvolvimento de parcerias com entidades futuras.</li> </ul> <p>Total de ações: 2</p>	2	Em conformidade com objetivos dos projetos PENT: 1,7,8,9,10 e 11
<b>7</b> <b>Consultoria de Comunicação e Assessoria de Mediática</b> Promoção do contacto entre a organização e os meios de comunicação social	N	Jan - Dez	Total de 340 ações de Comunicação/imprensa: <ul style="list-style-type: none"> <li>61 <i>press releases</i> emitidos, gerando 790 notícias publicadas;</li> <li>250 contactos por e-mail com respostas a jornalistas;</li> <li>29 contactos personalizados pela agência LPM (desde abril 2012).</li> </ul>	N/A	N/A

Tipo de Atividade:

N – Atividade Normal

P – Projeto

**Recursos Afetos:**

Recursos Humanos <sup>45</sup>	A 1 de Jan.	A 31 de Dez.	Varição
Dirigentes <sup>46</sup>	0	1	1
Técnicos Superiores e Técnicos <sup>47</sup>	0	8	8
Assistentes Técnicos <sup>48</sup>	0	3	3
Assistentes Operacionais <sup>49</sup>	0	0	0
<b>Total</b>	<b>0</b>	<b>12</b>	<b>12</b>

No quadro da nova orgânica do Turismo de Portugal, explanada no Decreto-Lei n.º 129/2012, de 22 de junho, na Portaria n.º 321/2012, de 15 de outubro e na Deliberação do CD n.º 5/2012, foi criado o Departamento de Informação e Gestão do Cliente, que sucede ao antigo Departamento de Informação e que se encontrava integrado na Direção de Desenvolvimento de Produtos e Destinos, entretanto extinta. O novo departamento resulta da fusão do antigo Departamento de Informação com o Departamento de Comunicação, sendo os seus funcionários os que se encontravam antes afetos aos antigos departamentos, entretanto fundidos.

<sup>45</sup> Considera o número de colaboradores independentemente do vínculo laboral.

<sup>46</sup> Inclui Diretor Coordenador e Diretor de Departamento.

<sup>47</sup> Anteriores carreiras técnica superior e técnica.

<sup>48</sup> Pessoal administrativo.

<sup>49</sup> Pessoal auxiliar, motoristas e telefonistas.

### 3.1.8. Turismo 2015

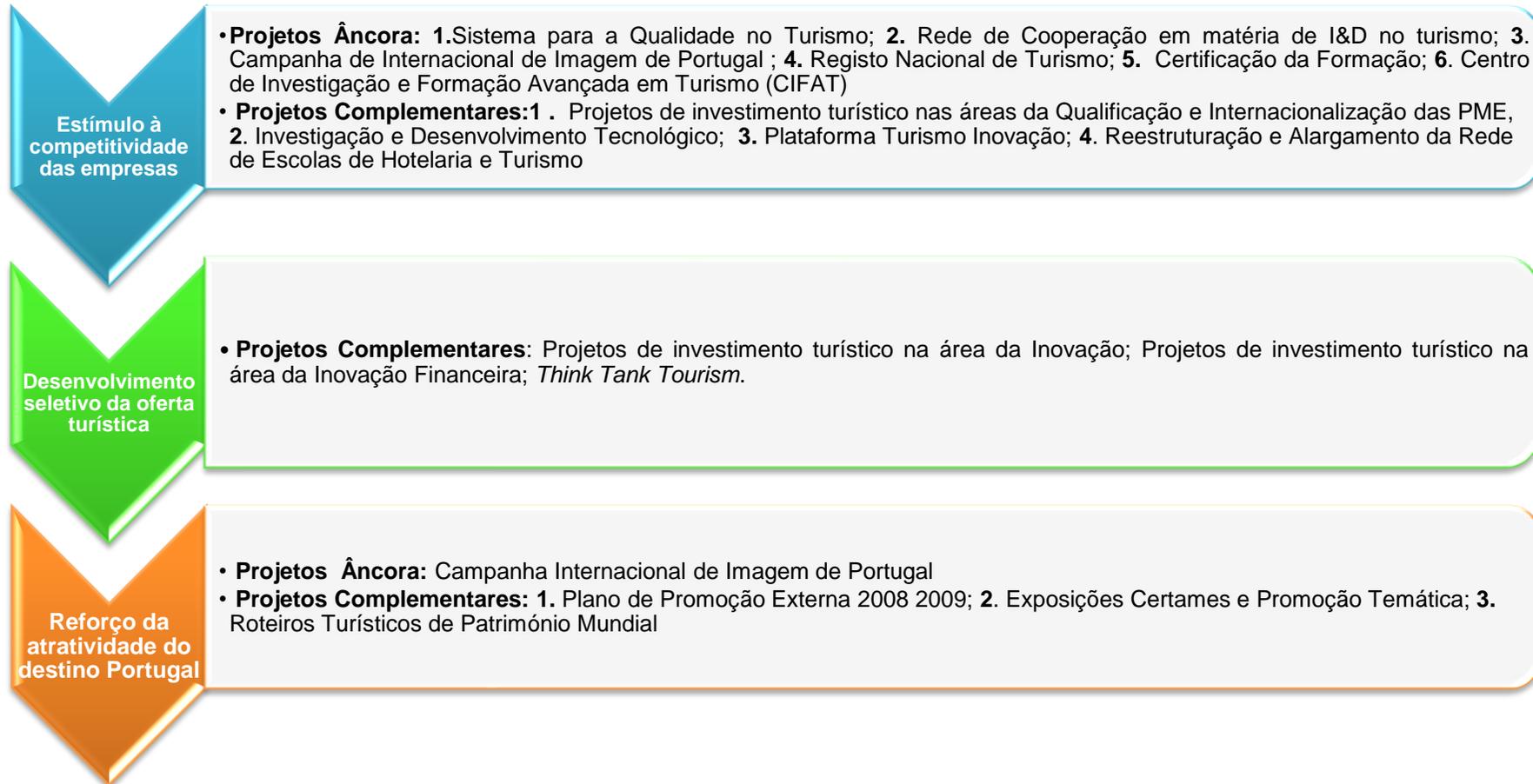
O Pólo de Competitividade e Tecnologia Turismo 2015 é uma Estratégia de Eficiência Coletiva, formalmente reconhecida em 2008, que visa promover o desenvolvimento integrado e o aumento da competitividade do setor turístico nacional, através do recurso aos Fundos Estruturais do Quadro de Referência Estratégico Nacional (QREN), cujo principal objetivo consiste na concretização das prioridades de desenvolvimento turístico definidas no Plano Estratégico Nacional do Turismo (PENT), permitindo desta forma alcançar um novo patamar de excelência para o Turismo em Portugal.

O Turismo de Portugal, IP enquanto parceiro desta estratégia pretende obter ganhos de eficiência e de eficácia na utilização dos instrumentos que deverão conduzir a um novo patamar de excelência para o Turismo nos próximos anos.

O Programa de Ação do Polo Turismo 2015 estruturou, coerente e estrategicamente, um conjunto de ações vocacionado para a inovação, a qualificação ou a modernização de um agregado de empresas com base em 3 eixos de atuação nos quais se alinham diretamente duas tipologias de projetos: âncora e complementares.

Em conformidade, no ano de 2012, foi dada continuidade à persecução da estratégia através da execução e concretização dos projetos essenciais à concretização dos principais pilares de atuação.

Na tabela seguinte apresentam-se os referidos projetos alinhados com os eixos de atuação, estes projetos são cofinanciados ao abrigo dos fundos QREN 2007/2013, pelo que deverão estar em execução até ao encerramento do programa em 2015.



O PCT Turismo 2015 foi enquadrado ao abrigo de um projeto SIAC “Animação, Coordenação e Gestão da Parceria Turismo 2015” ao abrigo do qual foram desenvolvidas as ações contratualizadas com o Programa Operacional Fatores de Competitividade, COMPETE cujo objetivo é dar expressão e massa crítica ao Programa de Ação aprovado para a parceria Turismo 2015. Com esse objetivo foram desenvolvidas as seguintes ações de “Animação da Parceria”.

Direção/Departamento

**TURISMO 2015**

Denominação / Descrição	Tipo de Ativ.	Calend.	Resultados Atingidos	Indicador QUAR	Avaliação do impacto para Projetos PENT
<b>Estudos</b>		Jan-Dez	Produção do Estudo "Atualização dos Estudos dos Projetos Estratégicos identificados no PENT – Plano Estratégico Nacional de Turismo".	N/A	Fundamento para revisão do PENT – estabelecimento de objetivos estratégicos 2013/2015. Permite um ajuste das metas e objetivos mais consentâneas com a realidade económica e social.
<b>Realização de ações de divulgação</b>		Jan-Dez	Realização das seguintes ações: <ul style="list-style-type: none"> <li>• 14 Newsletters para divulgação dos concursos QREN abertos - Janeiro (SI I&amp;DT), Fevereiro (Divulgação BTL), Março (SI Inovação e Qualificação PME), Maio (balanço candidaturas SI Inovação), Julho (Workshop Rede Cooperação em Aveiro), Agosto (SI Internacionalização), Outubro (seminário Polos e Clusters), Novembro (SI Qualificação PME);</li> <li>• 14 Webmailings - Fevereiro - Concursos QREN, Junho - Seminário Turismo Acessível e Seminário Rede de Cooperação em Coimbra, Outubro Seminário Polos e Clusters, Oportunidades e Sinergias com o Setor do Turismo;</li> <li>• 4 Roadshows para informações e esclarecimentos em sede da abertura de concursos QREN;</li> <li>• 29 Inserção de anúncios publicitários – divulgação das Sessões informativas e de divulgação concursos QREN e do seminário nacional.</li> <li>• 2 Folhetos Informativos – divulgação concursos QREN;</li> <li>• 20 Banners publicitários (inserção) - Divulgação das sessões informativas concursos QREN e do seminário nacional;</li> <li>• 2 Press releases (edição e envio) - Maio (balanço de candidaturas SI Inovação), Divulgação Seminário Polos e Clusters;</li> <li>• 1 Balcão Informativo na BTL.</li> </ul>	2	Ações de divulgação com vista à concretização de objetivos de Competitividade, sustentabilidade e qualidade da oferta turística definidos no PENT e no Programa de Ação do Turismo 2015
<b>Realização de seminários temáticos e workshops</b>		Jun	Projeto 8108 Sistema para a Qualidade em Turismo (projeto âncora): "Novas perspetivas para o Turismo: A Acessibilidade Universal como Referencial de Qualidade".	N/A	N/A

Denominação / Descrição	Tipo de Ativ.	Calend.	Resultados Atingidos	Indicador QUAR	Avaliação do impacto para Projetos PENT
		Jun	Projeto 18491 - Rede de Cooperação e I&DT para o Turismo - Turismo em Mudança: repensar o uso do espaço, da energia e da água.	N/A	N/A
		Jul	Projeto 18491 - Rede de Cooperação e I&DT para o Turismo - Tecnologia para a competitividade – a empresa na Web e a interoperabilidade no Turismo.	N/A	N/A
		Out	Projeto Animação da Parceria - Seminário Nacional “Polos e Clusters – Oportunidades e Sinergias com o Setor do Turismo”.	N/A	N/A
		Out	NETWORKING Reuniões com Polos e Clusters a propósito de área de convergência entre os diversos setores e o setor do Turismo.	N/A	N/A

Tipo de Atividade:

N – Atividade Normal

P – Projeto

**Recursos Afetos:**

Recursos Humanos	A 1 de Jan.	A 31 de Dez.	Variação
Dirigentes	0	1	1
Técnicos Superiores e Técnicos	4	3	-1
<b>Total</b>	<b>4</b>	<b>4</b>	<b>0</b>

### 3.1.9. Áreas de Suporte

Direção / Departamento:

**RECURSOS HUMANOS**

Denominação / Descrição	Tipo de Ativ.	Calend.	Resultados Atingidos	Indicador QUAR	Avaliação do impacto para Projetos PENT
<p><b>1</b> <b>Gestão Administrativa RH</b></p> <p>Gestão de cadastro de admissões, movimentações e cessações; processamento das remunerações; elaboração do plano anual de férias e respectivo tratamento administrativo; definição do conjunto de regras administrativas a cumprir pelos colaboradores; elaboração de contratos de trabalho e de toda a documentação inerente e elaboração da documentação associada à rescisão de contratos; gestão da segurança, higiene e saúde no trabalho; elaboração do balanço social, quadros de pessoal e preparação e envio de outras informações de índole estatística e obrigatórias por lei ou por contrato.</p>	N	Jan a Dez	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Processamento de abonos/remunerações (média de 900 processamentos mensais) e inerentes encargos e descontos (fiscais, sociais, sindicatos, execuções);</li> <li>2. Gestão dos procedimentos de deslocações em serviço e de processamento de ajudas de custo;</li> <li>3. Gestão administrativa dos processos de 36 entradas e 89 saídas no organismo.</li> </ol>	N/A	N/A

Denominação / Descrição	Tipo de Ativ.	Calend.	Resultados Atingidos	Indicador QUAR	Avaliação do impacto para Projetos PENT
<b>2</b> <b>Gestão do Desenvolvimento e Formação RH</b>  Gestão dos processos de admissão, incluindo processos de recrutamento e seleção, acolhimento e integração; gestão de carreiras (transições e alterações) e mobilidade interna e externa; gestão do processo anual de Avaliação do Desempenho; gestão do Programa de Estágios Profissionais e Curriculares; elaboração do orçamento dos recursos humanos do Instituto e acompanhamento da execução orçamental; elaboração de indicadores de gestão dos recursos humanos; promoção da valorização e formação profissional dos trabalhadores; conceção e gestão do programa anual de formação interna.	N	Jan a Dez	1. Implementação dos procedimentos necessários ao ajustamento de transições para outras carreiras de trabalhadores do instituto, com o levantamento e verificação de 6 situações suscetíveis de ajustamento; 2. Desenvolvimento e acompanhamento de processos de recrutamento e seleção em regime de mobilidade interna, para 26 postos de trabalho destinados aos serviços centrais e às escolas de hotelaria e turismo; 3. Gestão da atribuição de 25 estágios curriculares; 4. Elaboração e apresentação de candidatura para atribuição de estágios profissionais ao abrigo do novo Programa de Estágios Profissionais da Administração Central.	N/A	N/A
			5. Na execução do Plano de Formação: <ul style="list-style-type: none"> <li>• 89 ações realizadas sobre um total de 46 previstas (193%);</li> <li>• 639 formandos sobre um total de 485 previstos (131%);</li> <li>• 293 trabalhadores abrangidos (47%)</li> <li>• 20.492 horas de formação sobre um total de 10.000 previstas (205%)</li> <li>• cofinanciamento de formação avançada a 3 trabalhadores, em áreas de relevante interesse para a atividade do instituto</li> </ul>	19	N/A
<b>3</b> <b>Implementação dos procedimentos necessários ao ajustamento de transições para carreiras gerais de trabalhadores das Escolas de Hotelaria e Turismo.</b>	P	Jan a Dez	1. Implementação dos procedimentos necessários ao ajustamento de transições para carreiras gerais de trabalhadores do instituto, com o levantamento e verificação de 82 situações suscetíveis de ajustamento em cinco Escolas e de seis situações na sede do Instituto; 2. Lançamento de três procedimentos concursais, destinados aos preenchimentos de 15 postos de trabalho nos Agrupamentos Formativos do Algarve e do Porto; 3. Acompanhamento do processo conducente à aprovação do diploma que identifica as categorias e subsistentes nas Escolas de Hotelaria e Turismo.	N/A	N/A

	Denominação / Descrição	Tipo de Ativ.	Calend.	Resultados Atingidos	Indicador QUAR	Avaliação do impacto para Projetos PENT
4	<p><b>Potencialização das novas ferramentas</b> decorrentes do sistema informático de gestão integrada de RH, em especial do Portal do Colaborador e do Portal do Dirigente e do módulo de Avaliação de Desempenho</p>	P	Jan a Dez	<p>Disponibilização do Portal do Trabalhador e o Portal do Dirigente, permitindo a todos os trabalhadores e dirigentes do instituto as seguintes funcionalidades principais:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Acesso a informação pessoal e profissional (habilitações, formação, avaliação, percurso profissional, <i>Curriculum Vitae</i>, entre outros) por parte de trabalhadores e dirigentes;</li> <li>• Acesso a recibos de remuneração e declarações de IRS;</li> <li>• Acesso a informação de gestão RH por parte de todos os dirigentes;</li> <li>• Consulta e fluxo de marcação de Plano anual de férias e respetivas alterações.</li> </ul> <p>Preparação de um Manual interno do Sistema de Avaliação de Desempenho, destinado a servir de suporte à atividade de avaliadores e avaliados do instituto, com utilização do sistema informático. Face às recentes alterações do próprio SIADAP, o Manual encontra-se em revisão de modo a ser adaptado às mesmas.</p>	N/A	N/A
5	<p><b>Comunicação interna e alinhamento dos Recursos Humanos</b> Promover mecanismo de comunicação interna e de circulação interna da informação sobre as várias áreas de atividade do instituto.</p> <p>Promover a negociação de benefícios de grupo e de acesso a produtos e serviços em situação diferenciadora para os colaboradores do instituto.</p>	P	Jan a Dez	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Realização de duas Reuniões Gerais dos colaboradores do Turismo de Portugal, em Janeiro e Dezembro de 2012, com discussão dos seguintes temas: linhas estratégicas de atuação, orçamento, organização interna e principais prioridades por área.</li> <li>2. Criação de uma Caixa de Sugestões, gerida pela DRH e destinada à partilha de opiniões e sugestões dos colaboradores. Foram rececionadas e devidamente consideradas 12 sugestões, relacionadas com propostas de negociações de benefícios (4), apoio em ações de recolha de alimentos, voluntariado, ajuda a instituições de solidariedade social (3), melhoria das condições de trabalho (2) e atualizações e melhorias da informação disponível na intranet (3).</li> <li>3. Negociação de benefícios de grupo junto de instituições de ensino de línguas, farmácias e ginásios. Renegociação do Seguro de Saúde, com manutenção de todas as coberturas vigentes e do valor do prémio.</li> </ol>	N/A	N/A

	Denominação / Descrição	Tipo de Ativ.	Calend.	Resultados Atingidos	Indicador QUAR	Avaliação do impacto para Projetos PENT
6	<b>Plano de Redução e Melhoria da Administração Central do Estado - PREMAC</b>	P	Jan a Dez	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Preparação da nova Lei orgânica e dos novos Estatutos do Turismo de Portugal e dos Estatutos dos serviços descentralizado do Turismo de Portugal – Escolas de Hotelaria e Turismo.</li> <li>2. Implementação da nova estrutura organizativa nos serviços centrais; desenvolvimento dos procedimentos para as nomeações em regime de substituição e definitivas dos novos cargos dirigentes nesses serviços.</li> <li>3. No âmbito do Plano de redução de trabalhadores na Administração Central do Estado, o objetivo sectorial do Turismo de Portugal para 2012 era de 652 trabalhadores (redução de 2% face aos 666 à data de 31 de Dezembro de 2011), estando ao serviço, a 31 de Dezembro de 2011, 613 trabalhadores.</li> <li>4. Em colaboração com a Direção de Planeamento Estratégico e no âmbito do Compromisso para a Sustentabilidade do instituto, procedeu-se ao lançamento do 1.º Questionário de Satisfação aos Clientes Externos do Turismo de Portugal.</li> </ol>	N/A	N/A

Tipo de Atividade:  
N – Atividade Normal  
P – Projeto

**Recursos Afetos:**

Recursos Humanos <sup>50</sup>	A 1 de Jan.	A 31 de Dez.	Varição
Dirigentes <sup>51</sup>	1	1	0
Técnicos Superiores e Técnicos <sup>52</sup>	7	7	0
Assistentes Técnicos <sup>53</sup>	7	7	0
Assistentes Operacionais <sup>54</sup>	0	0	0
<b>Total</b>	<b>15</b>	<b>15</b>	<b>0</b>

<sup>50</sup> Considera o número de colaboradores independentemente do vínculo laboral.

<sup>51</sup> Inclui Diretor Coordenador e Diretor de Departamento.

<sup>52</sup> Anteriores carreiras técnica superior e técnica.

<sup>53</sup> Pessoal administrativo.

<sup>54</sup> Pessoal auxiliar, motoristas e telefonistas.

Direção / Departamento  
**JURÍDICA**

	Denominação / Descrição	Tipo de Ativ.	Calend.	Resultados Atingidos	Indicador QUAR	Avaliação do impacto para Projetos PENT
<b>1</b>	Consulta jurídica geral	N	Jan - Dez	Concluído	N/A	N/A
<b>2</b>	Preparação de contratos e títulos similares	N	Jan - Dez	Concluído	N/A	N/A
<b>3</b>	Contencioso	N	Jan - Dez	29 processos encerrados	N/A	N/A

Tipo de Atividade:  
N – Atividade Normal  
P – Projeto

**Recursos Afetos:**

Recursos Humanos <sup>55</sup>	A 1 de Jan.	A 31 de Dez.	Varição
Dirigentes <sup>56</sup>	1	1	0
Técnicos Superiores e Técnicos <sup>57</sup>	6	7	1
Assistentes Técnicos <sup>58</sup>	1	-	-1
<b>Total</b>	<b>8</b>	<b>8</b>	<b>0</b>

<sup>55</sup> Considera o número de colaboradores independentemente do vínculo laboral.

<sup>56</sup> Inclui Diretor Coordenador e Diretor de Departamento.

<sup>57</sup> Anteriores carreiras técnica superior e técnica.

<sup>58</sup> Pessoal administrativo.

Direção / Departamento

**GESTÃO FINANCEIRA E DE TECNOLOGIAS**

Denominação / Descrição	Tipo de Ativ.	Calend.	Resultados Atingidos	Indicador QUAR	Avaliação do impacto para Projetos PENT
<p><b>Sistema Integrado de Contabilidade e Gestão do Turismo de Portugal (SICGEST)</b>            1.1. Acompanhamento e controlo do circuito financeiro associado às propostas efetuadas pelas diferentes Unidades Orgânicas;            1.2. Cabimentação e autorização das propostas das Unidades Orgânicas;            1.3. Gestão e atualização dos vários Módulos do SICGEST, no sentido da melhoria da informação produzida e Respetiva análise.</p>	N	Jan – Dez	<p>SICGeST em funcionamento. A monitorização pelo sistema é permanente. Foram atualizados alguns módulos do SICGeST e criados outros, que permitem obter informação de gestão e produzir listagens de dados passíveis de tratamento contabilístico ou estatístico, como é o caso dos “Dashboard” e dos relatórios para o POPH, entre outros.</p>	N/A	N/A
<p><b>Informação de Gestão</b>            2.1. Monitorização da atividade do Turismo de Portugal, e sua performance orçamental financeira;            2.2. Disponibilização de indicadores globais, por área e por atividade;            2.3. Preparação do Relatório de Atividades e Plano de Atividades.</p>	N	Jan – Dez	<p>Revisão mensal do desempenho orçamental e financeiro, com a promoção de reuniões mensais com as diferentes áreas de negócio do Turismo de Portugal. Foram criados indicadores de gestão que fazem parte dos “Dashboard”, disponíveis para informação das diferentes áreas. Foram elaborados o plano de atividades para 2013 e o relatório de atividades de 2011, tendo por base os modelos criados e disponibilizados às diferentes direções, para preenchimento.</p>	N/A	N/A

	Denominação / Descrição	Tipo de Ativ.	Calend.	Resultados Atingidos	Indicador QUAR	Avaliação do impacto para Projetos PENT
3	<b>Gestão do crédito</b> 3.1. Conclusão do módulo de gestão de crédito (mGC); 3.2. Monitorização da crédito concedido pelo Turismo de Portugal; 3.3. Disponibilização de informação de crédito em mora para a Direção de Investimento, Gabinete Jurídico e Conselho Diretivo do Instituto; 3.4. Envio de ofício aos devedores com saldos em mora.	N	Jan - Dez	As atividades previstas foram concluídas em 2012.	N/A	N/A
4	<b>Acompanhamento dos projetos com financiamento comunitário</b> 4.1. Acompanhamento do Programa Operacional Potencial Humano (POPH); 4.2. Monitorização dos projetos financiados pelo Compete e pelo SAMA.	N	Jan - Dez	As atividades previstas foram concluídas em 2012.	N/A	N/A
5	<b>Elaboração de um Livro de procedimentos do Turismo de Portugal</b> Elaboração de livro incorporando todos os manuais de procedimentos internos, constituindo um instrumento de auditoria e controlo internos.	P	Jan - Dez	A primeira versão do Manual de Procedimentos foi concluída em 2011, tendo sido revista e concluída a versão final em 2012. O Manual constitui um documento interno em permanente atualização e adequação às normas legais e procedimentos exigidos.	N/A	N/A
6	<b>Orçamento</b> Elaboração e controlo do Orçamento global, por Unidade Orgânica e por atividade.	N	Jan - Dez	Revisão mensal da execução orçamental e financeira. Reuniões mensais com todas as direções do Turismo de Portugal.	N/A	N/A

Denominação / Descrição	Tipo de Ativ.	Calend.	Resultados Atingidos	Indicador QUAR	Avaliação do impacto para Projetos PENT
<b>7</b> <b>Gestão das Participações Financeiras e Carteira de Títulos</b> 7.1. Acompanhamento e <i>reporting</i> sobre a atividade das Participadas e principais indicadores financeiros; 7.2. Criação do Módulo de Participadas do SICGEST; 7.3. Cumprimento das obrigações legais e estatutárias a que o Turismo de Portugal se encontra vinculado; 7.4. Gestão da carteira de Títulos.	N	Jan - Dez	Atividade normal desenvolvida ao longo do ano, sem atrasos na apresentação de relatórios para cada entidade (análise de relatórios e contas, planos de atividades e orçamentos, etc.). Esta atividade inclui a preparação e a participação em reuniões de assembleias gerais das entidades participadas, nomeadamente aquando da aprovação dos relatórios de contas. Embora planeado não foi concluída a criação de um módulo de gestão das participações sociais em SICGeST.	N/A	N/A
<b>8</b> <b>Gestão de Fluxos Financeiros</b> Emissão de meios de pagamento, execução do orçamento de receita e aplicação de eventuais excedentes de tesouraria.	N	Jan - Dez	Aplicação de excedentes de tesouraria. Otimização dos processos de tesouraria, nomeadamente por: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Definição de um dia por semana para se efetuarem pagamentos;</li> <li>• Disponibilização de meios de pagamento eletrónicos (TPA e referência MB).</li> </ul> Acompanhamento mensal de: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Evolução dos custos e proveitos;</li> <li>• Contas a pagar e contas a receber;</li> <li>• Movimentos bancários;</li> <li>• Apuramento do IVA.</li> </ul>	N/A	N/A
<b>9</b> <b>Contabilidade</b> Contabilização de todos os documentos de receita e de despesa e elaboração dos documentos de prestação de contas.	N	Jan - Dez	Redução do prazo entrega da Conta de Gerência em, aproximadamente, um mês e meio.	N/A	N/A
<b>10</b> <b>Gestão Geral – Gestão dos edifícios</b> Implementação de planos de manutenção preventiva na sede.	P	Jan - Dez	Foi implementado o plano de manutenção preventiva na sede e encontra-se em curso a implementação do plano de manutenção preventiva nas escolas.	N/A	N/A
<b>11</b> <b>Gestão Geral</b> Garantir serviços de gestão da frota automóvel, deslocações, mudanças, aquisições de mobiliário e equipamento.	N	Jan - Dez	Atividade normal de gestão geral, na qual se registou uma melhoria significativa em virtude de: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Entrada em funcionamento da Unidade de Compras;</li> <li>• Utilização de um sistema de controlo da frota automóvel.</li> </ul>	N/A	N/A

Denominação / Descrição	Tipo de Ativ.	Calend.	Resultados Atingidos	Indicador QUAR	Avaliação do impacto para Projetos PENT
<b>12</b> <b>Aprovisionamento geral / Racionalização de custos</b> 12.1. Garantia de cumprimento da legalidade nos processos de aquisição; 12.2. Análise dos contratos de prestação de serviços em vigor e pesquisa de soluções alternativas menos onerosas.	N	Jan - Dez	Concluídos três grande processos transversais a toda a organização, com significativa economia de custos: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Centralização da aquisição de viagens e alojamentos (através de Acordo Quadro);</li> <li>• Comunicações móveis (voz e dados);</li> <li>• Economato (através de Acordo Quadro).</li> </ul>	N/A	16, 17 e 18
<b>13</b> <b>Gestão de Arquivo e Expediente</b> Implementação de novo sistema de Gestão Geral de Arquivo e tratamento de correspondência em articulação com o Sistema de Gestão Documental.	P	Jan - Dez	Melhoria da atividade de tratamento de toda a correspondência do Instituto.	N/A	16
<b>14</b> <b>Apoio tecnológico ao utilizador (service-desk) e administração de sistemas em regime de Outsourcing</b>	N	Jan - Dez	Atividade concretizada na sua totalidade, tendo sido resolvidos 3654 incidentes (3542 em 2011), com uma avaliação global de satisfação declarada pelos utilizadores de 4,837 (4,834 em 2011)	N/A	N/A
<b>15</b> <b>Supervisão e Gestão de Infraestruturas Informáticas e de Telecomunicações</b>	N	Jan - Dez	Atividade plenamente realizada com elevado grau de desempenho. Foi mantida a poupança de páginas impressas conseguida nos anos anteriores estabilizando o volume de impressão em 3,7 milhões de páginas. Foi iniciado o processo de renovação do parque tecnológico em matéria de processamento, armazenamento de dados e rede. Foi assumida internamente a gestão e operação de serviços de rede e segurança que levaram a uma poupança de cerca de 20.000,00 €	N/A	N/A
<b>16</b> <b>Projetos Piloto na Área de BI</b>	P	Jan - Dez	Durante 2012 foram realizados projetos Piloto na área de Business Intelligence, cobrindo as áreas de controlo da atividade turística e do Apoio ao Investimento, usando as ferramentas da Microsoft.	N/A	N/A
<b>17</b> <b>Elaboração do Plano Estratégico de Sistemas de Informação 2013-2014 (PESI)</b>	N	Out - Dez	Foram realizadas reuniões com todas as Direções do Turismo de Portugal, com vista ao levantamento de necessidades de Sistemas de Informação	N/A	N/A
<b>18</b> <b>Controlo da Atividade do Jogo</b>	N	Jan - Dez	Atividade plenamente realizada com elevado grau de desempenho, com controlo das Salas de Bingo e dos 11 Casinos. Em 31 de Dezembro de 2012 havia 5321 máquinas de jogo, todas elas ligadas ao Sistema de Controlo do Turismo de Portugal.	N/A	N/A

	Denominação / Descrição	Tipo de Ativ.	Calend.	Resultados Atingidos	Indicador QUAR	Avaliação do impacto para Projetos PENT
<b>19</b>	<b>Peritagem das máquinas de jogo ilícito</b>	N	Jan - Dez	Suporte à atividade de repressão do Jogo Ilícito através da realização de mais de 200 peritagens técnicas a máquinas de jogo.	N/A	N/A

Tipo de Atividade:

N – Atividade Normal

P – Projeto

**Recursos Afetos:**

Recursos Humanos <sup>59</sup>	A 1 de Jan.	A 31 de Dez.	Varição
Dirigentes <sup>60</sup>	3	3	0
Inspetores <sup>61</sup>	0	4	4
Técnicos Superiores e Técnicos <sup>62</sup>	14	22	8
Informáticos		3	3
Assistentes Técnicos <sup>63</sup>	13	11	-2
Assistentes Operacionais <sup>64</sup>	9	8	-1
<b>Total</b>	<b>39</b>	<b>51</b>	<b>12</b>

No quadro da nova orgânica do Turismo de Portugal, explanada no Decreto-Lei n.º 129/2012, de 22 de junho, na Portaria n.º 321/2012, de 15 de outubro e na Deliberação do CD n.º 5/2012, a Direção de Gestão Financeira sucedeu ao Gabinete Financeiro, tendo passado a integrar as funções da área das tecnologias de informação e comunicação, bem como a gestão das tecnologias que antes se encontravam sob a direção do Serviço de Inspeção do Jogo. Deste modo se justifica a variação para mais 12 funcionários, distribuídos entre inspetores, informáticos e técnicos superiores.

<sup>59</sup> Inspetores que passaram a integrar a DFT, após a reestruturação que levou à integração das Tecnologias do SIJ nas Tecnologias da DFT.

<sup>60</sup> Inclui Diretor Coordenador e Diretor de Departamento.

<sup>61</sup> Inclui Diretor Coordenador e Diretor de Departamento.

<sup>62</sup> Anteriores carreiras técnica superior e técnica.

<sup>63</sup> Pessoal administrativo.

<sup>64</sup> Pessoal auxiliar, motoristas e telefonistas.

## **4.2 Recursos Humanos**

Pelo D.L. 141/2007, de 27 de Abril, o Turismo de Portugal, I. P., sucedeu nas atribuições do Instituto do Turismo de Portugal, organismo que é reestruturado, da Direcção-Geral do Turismo -com exceção das atribuições de natureza normativa-, do Instituto de Formação Turística e da Inspeção-Geral de Jogos, sendo estas estruturas extintas. Nessa sequência, o Turismo de Portugal, I.P., na sua qualidade de organismo integrador, incorporou trabalhadores oriundos de diversos regimes jurídico-laborais. Após ter sido desenvolvido, em 2007 e início de 2008, um processo de seleção, para efeitos de reafecção dos recursos humanos com vínculo aos mencionados anteriores organismos ao Turismo de Portugal, I.P., foi publicado, em finais de 2008, o Regulamento de Pessoal do Turismo de Portugal, I.P., instrumento essencial para a gestão integrada dos recursos humanos na organização, visando a aplicação do referido enquadramento regulamentar único.

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

Os estatutos do Turismo de Portugal, aprovados pela Portaria nº 321/2012, de 15 de outubro, definem a organização interna do organismo. A par de uma estrutura mais tradicional, organizada com dependências hierárquicas, o instituto dispõe de áreas multidisciplinares e transversais a toda a organização, para garantir uma maior eficácia e eficiência no desenvolvimento de projetos específicos.

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

No que se refere em especial à caracterização dos recursos humanos do instituto no âmbito deste enquadramento legal, importa ter presente que o Turismo de Portugal, I.P., na sua qualidade de organismo integrador das acima mencionadas estruturas extintas e do instituto reestruturado, incorporou trabalhadores oriundos de diversos regimes jurídico-laborais. Foi entretanto efetivada a transição de carreiras e categorias dos trabalhadores dos serviços centrais e da área de inspeção de jogos do instituto, através da aprovação da respetiva lista nominativa de transição no ano de 2009. Neste enquadramento, a caracterização do efetivo constante do Balanço Social do instituto já reflete todas estas transições.

A gestão dos recursos humanos do instituto incidiu, em 2012, sobre um universo de 966 colaboradores, dos quais 353 prestadores de serviços nas escolas de hotelaria e turismo. Importa salientar que, no âmbito do Plano de redução de trabalhadores na Administração Central do Estado, o objetivo sectorial do Turismo de Portugal para 2012 era de 652 trabalhadores (redução de 2% face aos 666 à data de 31 de Dezembro de 2011), estando ao serviço, a 31 de Dezembro de 2012, 613 trabalhadores. Sem prejuízo do cumprimento desse objetivo e em face do assinalável número de saídas ocorridas, foram desenvolvidos processos de recrutamento e seleção em regime de mobilidade interna para 26 postos de trabalho destinados aos serviços centrais e às escolas de hotelaria e turismo, permitindo assegurar o adequado funcionamento e nível de resposta das várias áreas de intervenção do instituto, sem por em causa o cumprimento dos objetivos de redução de trabalhadores na Administração Central do Estado.

No âmbito do desenvolvimento de uma política de comunicação interna e alinhamento dos Recursos Humanos ao serviço do instituto, tiveram lugar duas Reuniões Gerais de colaboradores do Turismo de Portugal, em Janeiro e Dezembro de 2012, com discussão de matérias relacionada com as linhas estratégicas de atuação principais prioridades por área, orçamento e organização interna. Foi, também, criada uma Caixa de Sugestões destinada à partilha de opiniões e sugestões dos colaboradores e manteve-se a política de negociação de benefícios de grupo junto de instituições de ensino de línguas, farmácias e ginásios, de modo

a proporcionar aos colaboradores do instituto acesso a produtos e serviços em situação diferenciadora.

No que se refere à formação dos quadros do organismo, em execução do Plano previsto para 2011-2013, realizaram-se as 89 ações de formação, considerando a formação interna e externa ministrada, num total de 11.246 horas de formação, as quais abrangeram cerca 293 trabalhadores e que representaram um total de 639 participações/formandos, sobre um total de 485 previstos.

Foram concedidos pelo instituto 25 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.

Em especial no que se refere à gestão dos recursos humanos nas escolas de hotelaria e turismo, e após a conclusão, em finais de 2010, dos procedimentos de definição da situação do pessoal das estruturas escolares e da respectiva transição de carreira e categoria para o novo regime legal de vinculação, carreiras e remunerações, foram, em 2012, implementados os procedimentos necessários ao ajustamento de transições para carreiras gerais de alguns trabalhadores destas estruturas, através do levantamento e verificação de 82 situações suscetíveis de ajustamento, tendo sido lançados 3 procedimentos concursais, destinados aos preenchimentos de 15 postos de trabalho nos Agrupamentos Formativos do Algarve e do Porto.

De referir que, no ano de 2012, o Turismo de Portugal, seguindo uma estratégia de racionalização da estrutura existente e de potenciação dos investimentos efetuados nos últimos anos, no sentido de melhorar as infraestruturas e a qualidade do ensino oferecido pelas escolas de hotelaria e turismo do instituto, procedeu ao encerramento de duas estruturas escolares, a escola de Santa Maria da Feira e a escola de Santarém, tendo os trabalhadores afetos a essas estruturas passado a desempenhar funções nas escolas do Porto, do Estoril e de Coimbra.

### 4.3 Recursos Financeiros

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

Destas, destacam-se as verbas provenientes do imposto especial sobre o jogo e restantes contrapartidas pecuniárias decorrentes da aplicação da Lei do Jogo<sup>65</sup>, os juros remuneratórios da concessão de financiamentos, os juros de aplicações de excedentes de tesouraria e os reembolsos de capital de financiamentos concedidos.

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

- Verbas FEDER – destinadas a assegurar os compromissos assumidos no âmbito dos programas de financiamento a projectos de investimento. No referente ao QREN, atualmente em fase de execução, as transferências de verbas são operacionalizadas pelo IFDR, enquanto organismo coordenador do programa.
- Verbas FSE – destinadas a apoiar a formação ministrada pelas Escolas de Hotelaria e Turismo, orientada para a preparação dos jovens para o primeiro emprego e qualificação dos profissionais do sector que pretendam desenvolver e certificar as suas competências, são materializadas através do POHP<sup>66</sup>, no qual o IEFP, figura como organismo coordenador e o Turismo de Portugal como entidade beneficiária.

---

<sup>65</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 encontram consignados à aplicação em planos de investimento aprovados pelo Governo, de interesse para o sector do turismo e executados nos concelhos onde se localizam os Casinos das respectivas zonas de Jogo – DL 422/89, de 2 Dezembro com a redação dada pelo DL 10/95, de 19 de Janeiro. A receita proveniente das contrapartidas pagas pelas concessionárias no âmbito da prorrogação dos prazos dos contratos de concessão fica, exclusivamente, afeta a finalidades de interesse turístico, em projetos PIQTUR e outros projetos de interesse turístico localizados nos municípios com casinos – DL 275/01, de 17 de Outubro e Portaria 384/02, de 10 de Abril.

<sup>66</sup> POHP - Programa Operacional Potencial Humano

Não sendo objetivo do Turismo de Portugal a obtenção de lucro, apurou-se, ainda assim, no decorrer da atividade desenvolvida no exercício de 2012, um resultado líquido do exercício de 3,38 milhões de euros, o que representa um acréscimo de 1.63 milhões de euros face ao montante de 1,75 milhões de euros obtido em 2011.

O Turismo de Portugal manteve e reforçou em 2012 o esforço de contenção e racionalização de recursos que já se havia verificado em 2011, conseguindo assim uma diminuição acentuada das despesas realizadas. Ao nível dos proveitos verificou-se, também, uma diminuição da receita arrecadada explicada pela forte recessão económica existente em Portugal. Importa, assim, analisar algumas das principais variações ocorridas no exercício.

CUSTOS E PERDAS	2012	2011	Var
Fornecimentos e serviços externos	22.752.744	35.188.413	✓
Custos com o pessoal:			
Remunerações	16.896.710	20.107.570	
Encargos sociais	2.673.126	3.049.912	
Fundo de pensões	84.360	141.005	
Outros custos com o pessoal	184.504	-	✓
Transferências correntes concedidas e prestações sociais	45.703.042	75.052.066	✓
Amortizações do exercício	3.041.916	3.208.177	✗
Ajustamentos do exercício	8.067.978	4.969.815	✗
Outros custos e perdas operacionais	552.775	362.267	✗
(A)	99.957.156	142.079.226	
Custos e perdas financeiras	24.875.659	10.101.168	✗
(C)	124.832.815	152.180.394	
Custos e perdas extraordinários	25.569.167	26.151.208	✓
(E)	150.401.982	178.331.602	
Resultado líquido do exercício	3.382.235	1.748.650	✓
	<u>153.784.217</u>	<u>180.080.252</u>	

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

Verificou-se, assim, em 2012 uma descida de 27,9 milhões de euros (redução de 16%) face a 2011.

Esta redução ficou maioritariamente a dever-se a:

- Diminuição de 29.3 milhões de euros (decrécimo de 39% face a 2011) nas transferências correntes concedidas e prestações sociais. Esta variação deve-se à diminuição das transferências efetuadas para a AICEP (redução de 14,8 milhões de euros), diminuição das transferências efetuadas para as Entidades Regionais de Turismo (diminuição de 4,8 milhões de euros) e redução das transferências para empresas privadas e instituições particulares (diminuição de 4,9 milhões de euros).
  
- Redução verificada nos custos com pessoal, cujo valor foi inferior em 15% ao registado em 2011 (redução de 3,46 milhões de euros). Esta variação é decorrente não só da aplicação dos índices de redução remuneratória impostos pela Lei do Orçamento de Estado, mas também, da diminuição do número de colaboradores do Instituto durante o ano.
  
- Também a rubrica de fornecimentos e serviços externos registou uma redução muito significativa face a 2011 (diminuição de 12,4 milhões de euros, 35%, face a 2011). Esta redução é justificada maioritariamente por dois fatores: a) esforço de contenção orçamental; e b) a redução de custos com promoção e publicidade de 10,2 milhões de euros face a 2011, maioritariamente devido à campanha de Promoção Externa de Portugal não se ter realizado em 2012 ao contrário de 2011.
  
- A diminuição dos custos foi parcialmente compensado pelo aumento verificado nos ajustamentos e custos financeiros registados no exercício. Este aumento decorre do reforço registado nas provisões para crédito concedido e para investimentos financeiros. É especialmente significativo o reforço das provisões sobre os investimentos financeiros, que passa de 10,10 milhões de euros em 2011 para 24,6 milhões de euros em 2012. O reforço da provisão para crédito concedido ascendeu a 8,1 milhões de euros em 2012 face a 5 milhões de euros registados em 2011.

PROVEITOS E GANHOS	2012		2011		
Vendas e prestações de serviços		1.033.722		1.205.210	✗
Impostos, taxas e outros	86.689.879		89.215.911		✗
Proveitos suplementares	320.679		293.502		✓
Transferências e subsídios correntes obtidos	45.315.402	132.325.960	45.428.144	134.937.557	✓
(B)		133.359.682		136.142.767	
Proveitos e ganhos financeiros		7.067.082		11.430.866	✗
(D)		140.426.764		147.573.632	
Proveitos e ganhos extraordinários		13.357.453		32.506.620	✗
		<u>153.784.217</u>		<u>180.080.252</u>	

No respeitante aos proveitos do exercício, verificou-se uma redução dos mesmos face a 2011 (26,3 milhões de euros, ou seja, 15%). Para esta situação contribuíram as seguintes variações:

- Decréscimo do Imposto de jogo e outras taxas cobrados em 2011 (menos 2,5 milhões de euros face a 2011).
- Decréscimo dos proveitos e ganhos financeiros, explicada, essencialmente pela redução dos juros obtidos (redução de 4,4 milhões de euros face a 2011). Esta variação prende-se também com a aprovação por parte do Instituto de várias reestruturações de dívidas, as quais implicaram, entre outras variáveis, a concessão de períodos suplementares de carência de capital e juros e o diferimento de pagamentos para exercícios futuros.
- Decréscimo dos proveitos e ganhos extraordinários do exercício em 19,1 milhões de euros. Esta redução é explicada pela situação atípica verificada em 2011 onde foram efetuadas diversas correções aos saldos do Turismo. Essa situação não se verificou em 2012.

No que se refere às rubricas de Balanço, registou-se no período de 2010 a 2012 a seguinte evolução:

	2012	2011	2010	Varição
Activo	1.112.471.752	1.080.061.276	1.093.105.670	32.410.476
Passivo	678.571.118	656.324.247	660.561.201	22.246.871
Fundos Próprios	433.900.633	423.737.029	432.544.469	10.163.605

Analisando em pormenor as variações face ao exercício de 2011 temos que:

- a) Aumento do valor do Ativo Líquido que se deveu maioritariamente a:

- Aumento do imobilizado, em 7,5 milhões de euros, resultante da construção da nova escola de hotelaria de Setúbal.
- Aumento da carteira de crédito, em 29,3 milhões de euros, explicado pela concessão e contratação de novos financiamentos ao abrigo das linhas de apoio do QREN.
- Aumento dos acréscimos de proveitos, em 6,6 milhões de euros, resultante da execução dos projetos financeiros aprovados pelo Compete.
- Estes aumentos foram parcialmente compensados com o aumento da provisão para os Investimentos Financeiros em 17,5 milhões de euros (constituição de provisão financeira de 24,3 milhões de euros parcialmente compensada pela reversão de 6,8 milhões de euros na rubrica de subsídios – provisões), conforme referido acima.

b) O movimento ocorrido nas rubricas do fundo patrimonial foi como segue:

Rubricas	Saldo inicial	Resultado do ano	Aumento	Diminuição	Aplicação dos resultados	Saldo final
<u>Fundo patrimonial</u>						
Património	383.294.639	-	-	-	-	383.294.639
Ajustamentos de partes de capital em empresas	(4.064.879)	-	-	-	-	(4.064.879)
Subsídios						
Investimentos financeiros	69.630.445	-	-	-	-	69.630.445
Investimentos financeiros - Provisões	(26.512.828)	-	(2.010.053)	8.791.423	-	(19.731.458)
Doações	489.080	-	-	-	-	489.080
Resultados transitados	(848.078)	-	-	-	1.748.650	900.572
Resultado líquido do exercício	1.748.650	3.382.235	-	-	(1.748.650)	3.382.235
	<u>423.737.029</u>	<u>3.382.235</u>	<u>(2.010.053)</u>	<u>8.791.423</u>	<u>-</u>	<u>433.900.633</u>

A diminuição de 8,8 milhões de Euros na rubrica Investimentos financeiros – provisões resulta da reclassificação deste montante para custos financeiros em resultado da clarificação obtida, no período, quanto à utilização do subsídio obtido para as linhas do Finova.

c) O Passivo aumentou, 22,2 milhões de euros, resultante, maioritariamente, do incremento em 56,4 milhões na rubrica Incentivos- QREN a qual resulta de financiamentos concedidos com recurso a verbas QREN. Estas verbas encontram-se espelhadas nas dívidas de terceiros de médio e longo prazo. De realçar, neste caso, que sendo estes financiamentos atribuídos com verbas 100% provenientes da Comunidade Europeia, se estabelece uma relação direta entre o aumento das dívidas de terceiros (no Ativo) e a de empréstimos obtidos e outros recursos (no Passivo). Este incremento da rubrica Incentivos-QREN foi parcialmente compensada pela diminuição ocorrida na rubrica de Outros credores. Esta rubrica diminuiu 31,5 milhões de euros, essencialmente devido

aos pagamentos da contrapartida anual do Casino de Lisboa e à reversão de verbas da zona de jogo do Algarve.

## **5. Aplicação dos resultados do exercício**

Enquanto Instituto Público dotado de autonomia administrativa e financeira e património próprio, o Turismo de Portugal prosseguirá, a exemplos de anos anteriores, com a aplicação dos resultados gerados no Exercício no reforço da sua Situação Líquida reforçando a rubrica de Resultados Transitados.

## **6. Quadro de Avaliação e Responsabilização (QUAR)**

A auto-avaliação do QUAR deve evidenciar os resultados alcançados e os desvios verificados de acordo com o QUAR do Turismo de Portugal para o ano 2012, aprovado por despacho da Secretária de Estado do Turismo de 6 de Agosto de 2012, na sequência da entrada em vigor, em 1 de Julho de 2012, da nova lei orgânica do instituto.

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

No âmbito do Plano de Redução e Melhoria da Administração Central do Estado (PREMAC), o Turismo de Portugal teve, em 2012, uma nova lei orgânica, o Decreto-Lei n.º 129/2012, de 22 de junho, e uma nova estrutura orgânica nos seus serviços centrais, aprovada pela Portaria n.º 321/2012, de 15 de outubro e pela Deliberação n.º 1503/2012, de 26 de outubro.

Neste seu novo quadro legal, o Turismo de Portugal, I.P. manteve como 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 sector, bem como a regulação e fiscalização dos jogos de fortuna e azar.

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

O ano de 2012 apresenta-se, assim, como o quinto ano completo de atividade do organismo.

Recorda-se que os objetivos estratégicos plurianuais oportunamente aprovados são os seguintes:

- O.E. 1. Promover a sustentabilidade e a qualidade da oferta turística
- O.E. 2. Reforçar a competitividade dos destinos, dos produtos e das empresas do turismo

- O.E. 3. Garantir a eficácia no sistema de fiscalização dos jogos de fortuna ou azar e promover a cooperação no combate ao jogo ilícito
- O.E. 4. Afirmar a identidade do Turismo de Portugal e o seu papel estruturante na formação, qualificação, valorização e projeção da identidade portuguesa, bem como no progresso da economia nacional
- O.E. 5. Estruturar o Turismo de Portugal como organismo modelar da Administração Pública, centrado no cliente e no progresso do sector

Com base nestes objetivos estratégicos foram construídos os seguintes 6 objetivos operacionais anuais e que cobrem as áreas de atuação nas quais o instituto se encontra organizado, a saber, planeamento, negócio e suporte:

#### **Objetivos Operacionais de Eficácia:**

O1: (contribuindo para o OE1) – Garantir a orientação para a sustentabilidade e qualidade da oferta turística dos projetos, empreendimentos e atividades aprovadas.

O2: (contribuindo para o OE 2) – Desenvolver meios de apoio ao reforço da competitividade

O3: (contribuindo para o OE3) – Dinamizar a oferta e implementar os meios tecnológicos que permitam obter ganhos de produtividade no controlo e fiscalização do jogo e incrementar as ações de deteção e repressão do jogo ilícito

O4: (contribuindo para os OE2 e OE4) – Promover a projeção da identidade e imagem do turismo em Portugal

#### **Objetivos Operacionais de Eficiência:**

O5: (contribuindo para o OE5) – Promover a sustentabilidade

#### **Objetivos Operacionais de Qualidade:**

O6: (contribuindo para o OE5) – Promover o acesso à formação profissional e incrementar os níveis de produtividade.

Por seu turno, foram estabilizados os mecanismos de acompanhamento e monitorização dos indicadores do QUAR anteriormente desenvolvidos, em especial através de uma adequada definição de quais as áreas de atividade responsáveis pelo acompanhamento de cada indicador, a forma como cada indicador e respectivas 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.

Para esse efeito, e no sentido de articular todos os instrumentos de gestão, manteve-se, no ano de 2012, o procedimento já anteriormente adotado pelo Turismo de Portugal de explicitar, em sede de Plano de Atividades, qual o indicador do QUAR para o qual cada atividade planeada contribuía, assim assegurando que a atividade desenvolvida pelo organismo ao longo do ano, através das diversas ações e projetos propostos executar, prosseguia expressamente o cumprimento dos objetivos operacionais e estratégicos contratualizados.

QUAR										
ANO:2012										
Ministério da Economia e do Emprego										
Turismo de Portugal, I.P.										
MISSÃO: O apoio ao investimento no sector do turismo, a qualificação e desenvolvimento das infra-estruturas turísticas, a coordenação da promoção interna e externa de Portugal como destino turístico e o desenvolvimento da formação de recursos humanos do sector, bem como a regulação e fiscalização dos jogos de fortuna e azar.										
VISÃO: Uma organização direccionada para o desenvolvimento do turismo nacional, com o designio de reforçar o turismo como um dos motores de crescimento da economia portuguesa										
Objectivos Estratégicos										
OE 1: Promover a sustentabilidade e a qualidade da oferta turística										
OE 2: Reforçar a competitividade dos destinos, dos produtos e das empresas do turismo										
OE 3: Garantir a eficácia no sistema de fiscalização dos jogos de fortuna ou azar e promover a cooperação no combate ao jogo ilícito										
OE 4: Afirmer a identidade do Turismo de Portugal e o seu papel estruturante na formação, qualificação, valorização e projecção da identidade portuguesa, bem como no progresso da economia nacional										
OE 5: Estruturar o Turismo de Portugal como organismo modelar da Administração Pública, centrado no cliente e no progresso do sector										
Objectivos Operacionais										
EFICÁCIA										40%
O1: (OE1) – Garantir a orientação para a sustentabilidade e qualidade da oferta turística dos projectos, empreendimentos e atividades										25%
INDICADORES	2009	2010	2011	meta 2012	Tolerância	Valor crítico	PESO	RESULTADO	TAXA REALIZAÇÃO	CLASSIFICAÇÃO
Ind 1 – % de projectos, empreendimentos e actividades de investimento turístico distintivos aprovados sobre o total	n/a	79	90	80	5	85	30	86,3	132%	Superou
Ind 2 – Nº de ações informativas que visem a competitividade, sustentabilidade e qualidade da oferta turística	n/a	n/a	n/a	85	5	90	10	169	520%	Superou
Ind 3 – Número de auditorias a empreendimentos turísticos com vista à sua classificação de acordo com a nova legislação	n/a	n/a	494	400	50	450	20	560	180%	Superou
Ind 4 – Taxa inserção no mercado de trabalho de alunos formados até 6 meses após a conclusão dos cursos em escolas de hotelaria	76	68	54	50	5	55	20	54	100%	Atingiu
Ind 5 – Nº de projetos de parceria iniciados	n/a	n/a	n/a	25	3	28	10	39	139%	Superou
Ind 6 – % de Planos de Urbanização (PU) e Planos de Pormenor (PP) de índole turística que integrem, pelo menos, um produto turístico preconizado no PENT para a região/pólo turístico em que se inserem, relativamente ao total de PU e PP de índole turística apreciados	n/a	n/a	92	85	5	90	10	100	175%	Superou
O2: (OE 2) – Desenvolver meios de apoio ao reforço da competitividade										25%
Ind 7 – Número de novos projectos de investimento financiados	n/a	194	174	130	15	145	60	160	150%	Superou
Ind 8 – Taxa de elevação da qualificação dos alunos (rácio do nº alunos Nível V sobre o nº alunos nível IV a 31 Dez)	n/a	49	54	45	5	50	40	58	165%	Superou
O3: (OE3) – Dinamizar a oferta e Implementar os meios tecnológicos que permitam obter ganhos de produtividade no controlo e fiscalização do jogo e incrementar as ações de deteção e repressão d										25%
Ind 9- % dos concursos concluídos relativamente aos concursos lançados para concessão de licenças de exploração de salas de bingo	n/a	n/a	n/a	60	20	80	20	75	100%	Atingiu
Ind 10- Número de novas instalações do sistema de vigilância CCTV- circuito interno de televisão, em casinos	n/a	n/a	4	3	1	4	30	8	225%	Superou
Ind 11- Definição do sistema de controlo da sala de máquinas automáticas instaladas em casinos e aprovação da sua implementação	n/a	n/a	n/a	31 de Dezembro de 2012	30 de Novembro de 2012		20	28 de Dezembro de 2012	100%	Atingiu
Ind 12– Número de máquinas do jogo homologadas/certificadas	n/a	n/a	n/a	10	5	15	15	0	0%	Não atingiu
Ind 13- Número de ações de repressão ao jogo ilícito realizadas em cooperação com as autoridades policiais	n/a	n/a	48	40	10	50	15	32	100%	Atingiu
O4: (OE2 e OE4) – Promover a projecção da identidade e imagem do turismo em Portugal										25%
Ind 14 - % de referências positivas à marca destino Portugal sobre o total de referências	95	88	99	95	2	97	30	99	150%	Superou
Ind 15– Número de empresa nacionais participantes em ações de apoio à comercialização organizadas e/ou financiadas pela área de Promoção <sup>2</sup>	n/a	n/a	n/a	100	10	110	40	414	885%	Superou
Ind 16- Taxa de Crescimento de visitas/impressões nas plataformas de promoção do destino Portugal <sup>1</sup>	n/a	22	12,8	10	2,5	12,5	30	24,3	243%	Superou

EFICIÊNCIA											30%					
O5: (OES) – Promover a sustentabilidade											100%					
Ind 17 - Realização de auditorias energéticas nos serviços centrais e nas Escolas de Hotelaria e Turismo	n/a	n/a	n/a	5	1	6	30	4	100%	Atingiu						
Ind 18 - Redução (em percentagem) de emissão de gases com efeito de estufa (GEE)	n/a	n/a	n/a	3,5	1,5	5	70	7,1	160%	Superou						
QUALIDADE											30%					
O6: (OES) – Promover o acesso à formação profissional e incrementar os níveis de produtividade.											100%					
Ind 19 - % de dirigentes e trabalhadores abrangidos por acções de formação profissional	n/a	n/a	40	33	7	40	50	39	100%	Atingiu						
Ind 20 - Tempo médio de resposta (em dias úteis) para a apreciação de processos no Departamento de Empreendimentos e Actividades	n/a	17	15	18	2	16	50	14	150%	Superou						
Monitorização (Avaliação Final)																
Taxa de Realização dos Objectivos																
									planeado	realizado						
<b>Eficácia</b>											100%	232,3%	Superou			
O1: (OE1) – Garantir a orientação para a sustentabilidade e qualidade da oferta turística dos projectos, empreendimentos e actividades											100%	178,9%	Superou			
O2: (OE 2) – Desenvolver meios de apoio ao reforço da competitividade											100%	156,0%	Superou			
O3: (OE3) – Dinamizar a oferta e Implementar os meios tecnológicos que permitam obter ganhos de produtividade no controlo e											100%	122,5%	Superou			
O4: (OE2 e OE4) – Promover a projecção da identidade e imagem do turismo em Portugal											100%	471,9%	Superou			
<b>Eficiência</b>											100%	142,0%	Superou			
O5: (OES) – Promover a sustentabilidade											100%	142,0%	Superou			
<b>Qualidade</b>											100%	125,0%	Superou			
O6: (OES) – Promover o acesso à formação profissional e incrementar os níveis de produtividade.											100%	125,0%	Superou			
<b>TAXA DE REALIZAÇÃO GLOBAL</b>											100%	173,0%	Superou			
Taxa de Realização Parâmetros											até dez 2012					
									planeado	realizado						
<b>Eficácia</b>											100%	232,3%	Superou			
O1: (OE1) – Garantir a orientação para a sustentabilidade e qualidade da oferta turística dos projectos, empreendimentos e actividades											100%	178,9%	Superou			
O2: (OE 2) – Desenvolver meios de apoio ao reforço da competitividade											100%	156,0%	Superou			
O3: (OE3) – Dinamizar a oferta e Implementar os meios tecnológicos que permitam obter ganhos de produtividade no controlo e											100%	122,5%	Superou			
O4: (OE2 e OE4) – Promover a projecção da identidade e imagem do turismo em Portugal											100%	471,9%	Superou			
<b>Eficiência</b>											100%	142,0%	Superou			
O5: (OES) – Promover a sustentabilidade											100%	142,0%	Superou			
<b>Qualidade</b>											100%	125,0%	Superou			
O6: (OES) – Promover o acesso à formação profissional e incrementar os níveis de produtividade.											100%	125,0%	Superou			
<b>TAXA DE REALIZAÇÃO GLOBAL</b>											100%	173,0%	Superou			
Recursos Humanos - 2012											Pontuação		Pontos Planeados		Pontos Executados	
Dirigentes - Direcção superior	20		80		80		0		0							
Dirigentes - Direcção intermédia e Chefes de equipa	16		992		986		-6		-6							
Técnico Superior	12		2244		2190		-54		-54							
Coordenador Técnico	9		144		139		-5		-5							
Informáticos	9		36		36		0		0							
Assistente Técnico	8		872		840		-32		-32							
Pessoal de Inspeção	9		504		489		-15		-15							
Subsistente	9		477		463		-14		-14							
Professor	9		639		615		-24		-24							
Assistente Operacional	5		520		497		-23		-23							
Total			6508		6336		-172		-172							
Nº de efectivos no Organismo											31-12-2012		31-12-2011			
Nº de efectivos a exercer funções											613		666			
Recursos Financeiros (euros) - 2012											Orçamento		Realizado			
Orçamento Funcionamento											117 904 916		102 641 308			
Despesas com pessoal											19.774.724		19.703.639			
Aquisição de bens e serviços											34 300 132		22.905.148			
Outras despesas correntes											63 830 060		60.032.520			
PIDDAC																
Outros											152 048 753		124.312.811			
Total											269 953 669		226 954 119			

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

Dos 20 Indicadores distribuídos pelos 6 Objectivos operacionais, **13 viram as respetivas Metas superadas, 6 foram atingidos e apenas 1 não foi atingido.**

Relativamente ao não atingido, cumpre referir o seguinte:

No que se refere ao objetivo operacional **OBJETIVO 3** -dinamizar a oferta e implementar os meios tecnológicos que permitam obter ganhos de produtividade no controlo e fiscalização do jogo e incrementar as ações de deteção e repressão do jogo ilícito-, e respetivos 5 indicadores, verifica-se que 1 destes indicadores foi superado e 3 atingidos, ficando assim demonstrado o esforço e empenho existentes na prossecução de uma das missões chave do instituto em sede de regulação e fiscalização dos jogos de fortuna e azar.

O desvio negativo do indicador não atingido neste objetivo resulta da impossibilidade verificada de aprovação o quadro legal que permitisse homologar e certificar máquinas de jogo fora das zona de jogo concessionadas.

Por último, neste capítulo, importa referir a inexistência de incumprimento de qualquer um dos objetivos do QUAR, apresentando o instituto, nos seus 6 Objetivos operacionais para 2012, uma superação global dos objetivos fixados

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

No que se refere a uma apreciação, por parte dos utilizadores, da quantidade e qualidade dos serviços prestados, o Turismo de Portugal desenvolveu, no final do ano 2012, o seu 1.º Inquérito de Satisfação aos Clientes Externos.

O questionário utilizado neste inquérito é baseado na Estrutura Comum de Avaliação (*Common Assessment Framework* - CAF), devidamente adaptado ao instituto.

A CAF é um modelo de autoavaliação do desempenho organizacional, especificamente desenvolvido para ajudar as organizações do sector público dos países da União Europeia a aplicar as técnicas da Gestão da Qualidade Total, melhorando o seu nível de desempenho e de prestação de serviços.

Este modelo baseia-se no pressuposto de que as organizações atingem resultados excelentes ao nível do desempenho na perspetiva dos cidadãos/clientes, colaboradores e sociedade quando têm lideranças que conduzem a estratégia, o planeamento, as pessoas, as parcerias, os recursos e os processos.

Em termos de metodologia utilizada, o questionário em causa foi confidencial, enviado por e-mail (utilizando o software *LimeSurvey*), a diversas entidades que se relacionam com o Turismo de Portugal, tais como: Empreendimentos Turísticos, Empresas de Animação Turística, Agências de Viagens, Operadores Marítimo-Turísticos, Entidades Regionais de Turismo, Agências Regionais de Promoção Turística, Câmaras Municipais, Promotores, Associações do Sector, Órgãos de Comunicação Social, Parceiros da Rede Escolar e Organismos da Administração Central.

O convite para participação no inquérito foi assim enviado a 4.810 destinatários, no período entre Novembro e Dezembro de 2012. Foram obtidas 1.310 respostas completas e válidas. Considerando que foram devolvidos cerca de 800 questionários (por questões de segurança, caixas de correio cheias, contas desativadas, empreendimentos encerrados, entre outros), a taxa de resposta situa-se nos 33%.

Pretendeu-se medir (numa escala de valores de 1 a 5, sendo 1 = Muito insatisfeito | 2 = Insatisfeito | 3 = Pouco satisfeito | 4 = Satisfeito | 5 = Muito satisfeito) o grau de satisfação com as seguintes dimensões: a Imagem Global do Turismo de Portugal; o Envolvimento e Participação; a Acessibilidade, os Produtos e Serviços, sendo ainda facultado um espaço de resposta livre em Comentários/ Sugestões.

De referir que o grau 3, embora signifique “pouco satisfeito” é um valor que se situa no meio da escala pelo que, na análise dos resultados obtidos deve ser entendido como um valor médio com pouca relevância. Pelo contrário, os valores 1 e 2 e, 4 e 5 – são os “extremos”, logo mais significativos/ relevantes em termos das respostas.

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

Relativamente aos grupos de clientes, os que revelam os mais elevados graus de satisfação com o desempenho do Turismo de Portugal são os Parceiros da Rede Escolar, os Promotores/Investidores, as Câmaras Municipais e os Empreendimentos Turísticos. Por outro lado, os grupos que registam um menor nível de satisfação são as Agências Regionais de Promoção Turística, os Alunos Finalistas das EHT's, os Operadores Marítimo-Turísticos e as Agências de Viagens.

Entre os 17 parâmetros em análise, os dois com os maiores níveis de satisfação são a disponibilidade e a capacidade técnica dos colaboradores do instituto.

Por outro lado, os parâmetros que registaram os menores níveis de satisfação corresponderam ao impacto dos protocolos, parcerias e programas de colaboração e cooperação institucional celebrados pelo Turismo de Portugal e à auscultação dos clientes sobre oportunidades de melhoria dos serviços prestados.

### **III. 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, conforme já anteriormente explicitado, quais as áreas de atividade responsáveis pelo acompanhamento de cada indicador, a forma como cada indicador e respetivas metas contribuem para o alcançar dos objetivos operacionais anuais definidos e como estes, por sua vez, contribuem para o cumprimento dos objetivos estratégicos do instituto.

Em sede de preparação da 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.

No que se refere à realização de um Questionário de Satisfação aos colaboradores do instituto, entendeu-se que a entrada em vigor das normas decorrentes da Lei do Orçamento de Estado para 2012 perturbaria a sua implementação, uma vez que as respostas a obter seriam distorcidas por força do impacto das medidas de contenção orçamental efetivadas em sede de gestão de recursos humanos na Administração Pública (suspensão dos subsídios de férias e de Natal).

#### **IV. Avaliação do sistema de controlo interno**

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

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

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

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

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

Na sequência de um período em que se procurou estabilizar e testar o sistema de processos e procedimentos desenhados e implementados no âmbito do desenvolvimento do SICGesT, reuniu-se e sistematizou-se, a partir de 2010, num Manual de Procedimentos, todo o conjunto de processos e procedimentos da área financeira.

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

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

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

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

No ano de 2012, o Turismo de Portugal foi distinguido pelo seu desempenho, no plano nacional e internacional, com os seguintes Prémios e Nomeações:

##### **Prémio Melhor Stand na FITUR 2012**

O Turismo de Portugal conquistou, pelo segundo ano consecutivo, o prémio de melhor stand na Fitur, a Feira Internacional de Turismo de Madrid, uma das maiores do mundo, que se realizou entre 18 e 22 de Janeiro.

A distinção de Melhor Stand Internacional, na categoria Países da Fitur 2012, para Portugal passou particularmente pelo “forte apelo visual sobre as (sete) distintas áreas de informação”, segundo justificou a organização do certame. O stand, que recorreu “às mais recentes tecnologias de exibição de conteúdos e de eficiência energética”, conseguiu ainda apresentar “diversidade da oferta turística”, “disposição inovadora, interativa e convidativa”.

O prémio é particularmente relevante, não só por ser um dos grandes certames turísticos do mundo, mas porque é conquistado num dos principais mercados emissores

de turistas para Portugal.

Além de ter conquistado o mesmo prémio na Fitur 2011, Portugal já tinha obtido, este ano, reconhecimento internacional noutros certames internacionais, caso da EIBTM (certame de turismo de negócios e eventos) de Barcelona, onde foi distinguido como o Stand de Negócios Mais Inovador.

### **Prémio para o filme promocional de Turismo “Portugal, the beauty of simplicity”:**

O filme promocional turístico de Portugal foi premiado

- com medalha de ouro do “Tourfilm Riga 2012”, na Letónia, na categoria Filme Comercial;
- com medalha de prata no “World Best Film Awards”, no concurso New York World`s Best Television and Films, categoria Curta-Metragem;
- com grau ouro no Festival Internacional de Filmes de Turismo e Ecologia da Sérvia - “SILAFEST 2012”, na categoria Melhor Filme de Turismo;
- com uma distinção no Festival Cannes Corporate Media & TV Awards 2012, um dos mais representativos eventos de filmes corporativos em todo o mundo

Produzido para o Turismo de Portugal, o filme é o suporte usado nas várias ações promocionais de Portugal, como feiras, eventos ou sessões oficiais de divulgação, além dos portais promocionais na internet e redes sociais.

Ao longo de quatro minutos apresenta os principais ativos turísticos de todas as regiões do País – do mar e da natureza à gastronomia, passando pela oferta cultural, pelo golfe, o surf, as paisagens humanas ou a animação noturna, num registo entusiasmante.

### **Sustentabilidade no Turismo de Portugal:**

2º **Relatório de Sustentabilidade Turismo de Portugal**”, o qual reflete o desempenho económico, social e ambiental do Turismo de Portugal, e constitui uma iniciativa pioneira entre os institutos públicos nacionais e organismos congéneres internacionais, inspirado pelas melhores práticas empresariais.

Na continuidade do trabalho desenvolvido, o relatório apresentado foi orientado tendo em conta a gestão de desafios em dois níveis: os do Turismo de Portugal enquanto instituto e os do sector do Turismo em Portugal, onde se consideram os impactos

inerentes à atividade turística.

Este relatório pretende tornar-se numa referência para a Administração Pública, como modelo de comportamento, imprimindo uma dimensão de sustentabilidade que influencie o sentido do desenvolvimento do Turismo em Portugal e de toda a Administração Pública

## Avaliação final

Na sequência dos resultados finais expressos no QUAR em anexo, propõe-se, em sede de autoavaliação, que a avaliação final do Turismo de Portugal seja de **Desempenho bom**, apresentando o instituto, nos seus 6 Objetivos operacionais para 2012, uma superação global dos objetivos fixados.

Em sede de autoavaliação entende-se ser igualmente de realçar, para além dos resultados quantitativos obtidos em sede de QUAR, com a mencionada superação global dos objetivos, o resultado bastante positivo do 1.º Inquérito de Satisfação aos Clientes Externos desenvolvido pelo instituto junto de um leque muito abrangente dos utilizadores dos serviços do Turismo de Portugal.

Igualmente de destacar são os diversos reconhecimentos de mérito do organismo expressos pela atribuição de Prémios internacionais, já detalhados em sede de relatório de autoavaliação, demonstrando o reconhecimento do desempenho do instituto nas suas várias vertentes de intervenção no âmbito do sector do turismo.

Por último, importará ter presente como uma iniciativa pioneira entre os institutos públicos nacionais e organismos congéneres internacionais, inspirado pelas melhores práticas empresariais, a continuidade da iniciativa do Compromisso para a Sustentabilidade do instituto, concretizada, pela apresentação, pelo quarto ano consecutivo, do **“Relatório de Sustentabilidade Turismo de Portugal”**, mantendo, neste ano 2012, uma vertente de orientação para o sector do Turismo em Portugal, onde se consideram os impactos inerentes à atividade turística.

Reforça-se assim, com esta orientação adicional no Relatório, a intenção de que este instrumento de gestão se transforme numa referência para a Administração Pública, como modelo de comportamento, imprimindo uma dimensão de sustentabilidade que influencie o sentido do desenvolvimento do Turismo em Portugal e de toda a Administração Pública.

## ANEXO

Questões	Aplicado			Fundamen tação
	S	N	N A	
<b>1 – Ambiente de controlo</b>				

1.1 Estão claramente definidas as especificações técnicas do sistema de controlo interno?	S		
1.2 É efetuada internamente uma verificação efetiva sobre a legalidade, regularidade e boa gestão?	S		
1.3 Os elementos da equipa de controlo e auditoria possuem a habilitação necessária para o exercício da função?	S		
1.4 Estão claramente definidos valores éticos e de integridade que regem o serviço (ex. códigos de ética e de conduta, carta do utente, princípios de bom governo)?	S		
1.5 Existe uma política de formação do pessoal que garanta a adequação do mesmo às funções e complexidade das tarefas?	S		
1.6 Estão claramente definidos e estabelecidos contactos regulares entre a direção e os dirigentes das unidades orgânicas?	S		
1.7 O serviço foi objeto de ações de auditoria e controlo externo?	S		IGF, Trib. de Contas, Auditores externos às Contas e Fiscal Único
<b>2 – Estrutura organizacional</b>			
2.1 A estrutura organizacional estabelecida obedece às regras definidas legalmente?	S		
2.2 Qual a percentagem de colaboradores do serviço avaliados de acordo com o SIADAP 2 e 3?	S		100%
2.3 Qual a percentagem de colaboradores do serviço que frequentaram pelo menos uma ação de formação?	S		39%
<b>3 – Atividades e procedimentos de controlo administrativo implementados no serviço</b>			
3.1 Existem manuais de procedimentos internos?	S		
3.2 A competência para autorização da despesa está claramente definida e formalizada?	S		
3.3 É elaborado anualmente um plano de compras?			Em curso a sua elaboração
3.4 Está implementado um sistema de rotação de funções entre trabalhadores?	S		
3.5 As responsabilidades funcionais pelas diferentes tarefas, conferências e controlos estão claramente definidas e formalizadas?	S		
3.6 Há descrição dos fluxos dos processos, centros de responsabilidade por cada etapa e dos padrões de qualidade mínimos?	S		
3.7 Os circuitos dos documentos estão claramente definidos de forma a evitar redundâncias?	S		
3.8 Existe um plano de gestão de riscos de corrupção e infrações conexas?	S		
3.9 O plano de gestão de riscos de corrupção e infrações conexas é executado e monitorizado?	S		
<b>4 – Fiabilidade dos sistemas de informação</b>			
4.1 Existem aplicações informáticas de suporte ao processamento de dados, nomeadamente, nas áreas de	S		

contabilidade, gestão documental e tesouraria?				
<b>4.2</b> As diferentes aplicações estão integradas permitindo o cruzamento de informação?	S			
<b>4.3</b> Encontra-se instituído um mecanismo que garanta a fiabilidade, oportunidade e utilidade dos outputs dos sistemas?	S			
<b>4.4</b> A informação extraída dos sistemas de informação é utilizada nos processos de decisão?	S			
<b>4.5</b> Estão instituídos requisitos de segurança para o acesso de terceiros a informação ou ativos do serviço?	S			
<b>4.6</b> A informação dos computadores de rede está devidamente salvaguardada (existência de <i>backups</i> )?	S			
<b>4.7</b> A segurança na troca de informações e software está garantida?	S			

Nota: as respostas devem ser dadas tendo por referência o ano em avaliação.  
Legenda: S – Sim; N – Não; NA – Não aplicável.

## Glossário

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