

# **RELATÓRIO DE ATIVIDADES**

**2013**

TURISMO DE PORTUGAL, I.P.

## ÍNDICE

|   |            |
|---|------------|
| <b>1. Introdução.....</b>   | <b>3</b>   |
| <b>2. Enquadramento .....</b>   | <b>11</b>  |
| <b>2.1. Evolução do Setor Turístico e da Economia Nacional.....</b>             | <b>11</b>  |
| <b>2.2. Orgânica Interna.....</b>   | <b>12</b>  |
| <b>3. Atividades Desenvolvidas e Recursos Envolvidos .....</b>                  | <b>17</b>  |
| <b>3.1. Atividades por Áreas/Direções.....</b>                                  | <b>18</b>  |
| <b>3.1.1. Planeamento Estratégico .....</b>                                     | <b>18</b>  |
| <b>3.1.2. Desenvolvimento e Valorização da Oferta.....</b>                      | <b>37</b>  |
| <b>3.1.3. Apoio ao Investimento.....</b>  | <b>49</b>  |
| <b>3.1.4. Promoção Turística .....</b>  | <b>57</b>  |
| <b>3.1.5. Qualificação Formativa e Certificação .....</b>                       | <b>67</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>83</b>  |
| <b>3.1.8. Turismo 2015 .....</b>  | <b>88</b>  |
| <b>3.1.9. Equipa de Apoio Especializado às Empresas do Setor do Turismo... </b> | <b>93</b>  |
| <b>3.1.10. Áreas de Suporte .....</b>   | <b>98</b>  |
| <b>4.1 Recursos Humanos.....</b>  | <b>111</b> |
| <b>4.2 Recursos Financeiros.....</b>  | <b>114</b> |
| <b>5. Aplicação dos resultados do exercício.....</b>                            | <b>121</b> |
| <b>6. Quadro de Avaliação e Responsabilização (QUAR).....</b>                   | <b>122</b> |
| <b>Glossário.....</b>   | <b>134</b> |

## 1. Introdução

A reestruturação ocorrida em 2012 no Turismo de Portugal, I.P., operacionalizada no quadro Plano de Redução e Melhoria da Administração Central (PREMAC) e corporizada na nova lei orgânica do instituto, aprovada pelo Decreto-Lei n.º 129/2012 de 22 de Junho, e nos seus estatutos, aprovados pela Portaria n.º 321/2012, de 15 de outubro, que definem a organização interna do organismo, foi totalmente implementada e operacionalizado em 2013.

A missão do Turismo de Portugal, I.P., manteve-se inalterada « (...) *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.

De igual modo, se manteve o Turismo de Portugal, I.P. como 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.

No final do ano 2013, em cumprimento do legalmente estabelecido, realizou-se o procedimento concursal para o preenchimento de todos os cargos do Conselho Diretivo do instituto, o qual conduziu à composição final deste órgão no início de 2014, nomeado para um mandato de 5 anos.

No tocante às escolas de hotelaria e turismo, enquanto estruturas territorialmente desconcentradas do Instituto manteve-se inalterado o quadro normativo que lhes é aplicável, o 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.

Estas estruturas não foram ainda objeto de reorganização em termos globais, tendo continuado em curso o processo de avaliação e redimensionamento da rede escolar.

Em especial no que se refere à gestão dos recursos humanos nas escolas de hotelaria e turismo, e após a definição da situação do pessoal das estruturas escolares e da respetiva forma de fazer operar a transição de carreira e categoria para o novo regime legal de vinculação, carreiras e remunerações, foi possível, em 2013, concluir o processo legislativo do diploma que regula as categorias subsistentes naquelas estruturas e introduz a possibilidade de exercício de direito de opção de transição para as categorias do regime geral para os trabalhadores que reúnam determinados requisitos. Este diploma veio a ser publicado em janeiro de 2014 e marca assim a conclusão dos complexos processos de transição de categorias dos trabalhadores do instituto em diferentes regimes jurídico-laborais de origem.

A atuação do Turismo de Portugal, I.P. foi, ao longo do ano de 2013, marcada por uma forte intervenção enquanto Autoridade Turística Nacional que assumiu especial relevância no quadro da 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 numa intervenção de grande “proximidade” ao setor, no sentido de adequar 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 7,5%, ou seja, mais 644 milhões de euros em relação ao volume de receitas de 2012;
- Um crescimento dos mercados fora da Europa - Brasil e EUA – com base nas dormidas, com aumentos, respetivamente, de 7,1% (+80,5 mil dormidas) e 16,6% (+110 mil dormidas), tendo no quadro europeu sido o Reino Unido, nosso principal mercado emissor, o país que apresentou o maior incremento

com mais 568,4 mil dormidas (+8,9%) face a 2012. A Alemanha, a França e a Irlanda também registaram crescimentos significativos, traduzindo-se num aumento absoluto da ordem das 844,7 mil dormidas;

- As principais regiões turísticas nacionais, com destaque para Lisboa, Algarve e Madeira apresentaram variações positivas da procura, sobretudo impulsionada pela procura externa, sendo de assinalar um crescimento de 6,7% das dormidas para Lisboa (+9,3% apenas para a procura externa), 3,4% para o Algarve (+5,5% se apenas aferida a procura externa) e 8,7% para a Madeira (+8,8% apenas para residentes no estrangeiro). Globalmente, a procura externa registou um crescimento de 8,3% no número de hóspedes e 8,0% no número de dormidas, desempenho que compensou as ligeiras quebras registadas na procura interna.

Na área da promoção internacional, o Turismo de Portugal, I.P. manteve a sua estratégia de focalização no apoio aos canais de distribuição, bem como a consolidação dos eventos diretamente relacionados com produtos turísticos do PENT, como o golf e o surf, através de uma estratégia de ativação do “Portugal Masters” e o “Rip Curl Pro Portugal” com vista a exponenciar o tempo de promoção desses produtos e consequentemente aumentar a notoriedade do destino.

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 2013 caracterizou-se pelo reforço da atuação da Direção na aplicação das prioridades de política pública em matéria de apoio ao investimento, focalizando-as no reforço à consolidação financeira 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 produtos e instrumentos de apoio financeiro às empresas, concretizou-se **(i)** criação da Linha de Apoio à Consolidação Financeira, para permitir o reescalonamento dos serviços de dívida das empresas e com isso ajustar esses serviços de dívida aos meios que as mesmas atualmente libertam, **(ii)** a celebração de uma parceria com a Federação das Associações Nacionais de Business Angels (FNABA), no sentido de alargar a rede de atores do mercado financeiro suscetíveis de financiar projetos do setor do Turismo, principalmente associados a projetos de empreendedorismo, **(iii)** o alargamento da Linha de Apoio à Tesouraria ao desconto dos contratos com operadores turísticos, **(iv)** o reforço da implementação e renovação até 2015 da Linha de Apoio à Qualificação da Oferta, claramente orientada para o apoio aos projetos de requalificação de empreendimentos turísticos e ao desenvolvimento de novas atividades de animação turística, e **(v)** o reforço da Iniciativa Jessica, não só através da alocação de mais recursos financeiros ao Fundo de Desenvolvimento Urbano do Algarve para fazer face à procura registada e expetável, mas também à quase absorção total do orçamento alocado para o fundo de desenvolvimento urbano de Lisboa.

Para além do desenvolvimento destes produtos e mecanismos de apoio financeiro às empresas, a atuação do Turismo de Portugal na gestão dos sistemas de incentivos do QREN permitiu o apoio a 265 projetos desenvolvidos por empresas do setor, com um financiamento aprovado de 84 milhões de euros, sobretudo orientado para a requalificação de empreendimentos turísticos e para o desenvolvimento de novas atividades de animação, em linha com as prioridades de política pública definidas para o setor, em matéria de apoio ao investimento. Para além disso, a sua atuação já no acompanhamento da execução dos projetos de investimento apoiados permitiu colocar nas empresas, durante o ano de 2013, perto de 63 milhões de euros, o que traduziu um aumento de quase 20% em relação ao valor registado em 2012. Ainda no âmbito dos fundos comunitários, o Turismo de Portugal participou ativamente, quer na definição da posição do Estado Português quanto à preparação dos instrumentos regulamentares comunitários que enformarão o período de programação 2014-2020, quer na preparação dos termos do Acordo de Parceria que viria a ser apresentado em 2014 à Comissão Europeia, também no âmbito daquele período de programação, matérias críticas para a formatação dos instrumentos de apoio financeiro às empresas do setor até 2020.

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 2013, instruído a reestruturação dos serviços de dívida respeitantes a 42 empresas ao abrigo de mecanismos de flexibilização dos planos de reembolso, o que permitiu o reescalonamento de serviços de dívida na ordem dos 17 milhões de euros, com o conseqüente impacto positivo na sustentabilidade financeira das empresas em causa.

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 2013.

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.

No quadro da atividade de estruturação da oferta, a nível de empreendimentos e atividades turísticas, o ano de 2013 ficou marcado pela alteração legislativa do regime de acesso e exercício das empresas de animação turística e dos operadores marítimo-turísticos, nomeadamente quanto ao acesso à atividade que passa a poder ser feito por mera comunicação prévia ou por comunicação prévia com prazo quando seja requerido o reconhecimento das atividades como Turismo de Natureza e cujo valor das taxas previstas reduziu significativamente, plasmada no Decreto-Lei nº 95/2013, de 19 de julho.

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 culminaram com a respetiva classificação, com vista a promover-se à sua simplificação e desburocratização. Neste sentido concluiu-se a revisão do Regime Jurídico dos Empreendimentos Turísticos, tendo sido aprovado o Decreto-Lei n.º 15/2014, de 23 de Janeiro. Deu-se início à revisão da portaria da classificação, assim como ao diploma dos

estabelecimentos de alojamento local, que culminará com propostas de revisão em 2014.

No que concerne, em particular, aos procedimentos de informação prévia e controlo prévio para a realização de obras de edificação, foi desburocratizada a interação com os requerentes, não só permitindo encurtar os prazos de resposta, assim como dar um passo para a implementação do interface único.

No quadro da qualificação dos recursos humanos do sector, foram formados em 2013, nas 12 escolas de hotelaria e turismo do Turismo de Portugal, I.P. 3.309 alunos em cursos de formação inicial e 5.900 em cursos profissionais.

A atuação neste domínio dirigida à qualificação dos profissionais foi reforçada, relativamente ao ano de 2012, registando um acréscimo de 60% do número de participantes ativos em formação contínua e autofinanciada. Durante 2013, foi ainda dado ênfase especial na realização e dinamização de projetos de formação inovadores em parceria com os stakeholders representativos do setor, designadamente através da criação de um novo Curso de Especialização Tecnológica em Turismo de Ar Livre, colmatando a necessidade de formação no segmento do produto Turismo da Natureza.

Foi, também, dinamizado o desenvolvimento de projetos de formação e de interação com o mercado, que estimulam os jovens à aquisição e desenvolvimento de competências Empreendedoras, assim como programas de formação de apoio a desempregados do setor do turismo, como o Empreendetur, tendo contribuído para a criação de algumas empresas na área do turismo na região do Algarve.

No âmbito do objetivo PENT relativo à qualificação de outros profissionais para o turismo e a interação com o turista, foram realizadas várias ações de formação dirigidas a motoristas de táxi e, ainda, desenvolvidos novos projetos de formação, em parceria com estabelecimentos de ensino superior e que visaram a melhoria da qualidade do serviço prestado a novos mercados emissores de turismo, como a China, traduzidos na realização de um curso de formação e seminários temáticos para os agentes do setor, contando com mais de duas centenas de participantes.

Na dinamização do objetivo de internacionalização dos programas escolares, foram assinados alguns protocolos de cooperação, no âmbito da Formação Turística, nomeadamente com o Instituto de Turismo de Macau e o Ministério de Turismo do

Brasil, este último concretizado através de um programa de formação em “Hospitalidade e Turismo” iniciado em novembro de 2013, para um grupo de 50 alunos brasileiros.

No seguimento da proposta de redimensionamento da rede escolar iniciado em 2012, foi apresentada em 2013 uma proposta para a reestruturação da rede escolar, no sentido de conferir uma maior autonomia, adequando o modelo de gestão escolar com objetivos de sustentabilidade financeira e resultados de sucesso em indicadores de desempenho como empregabilidade, inserção no mercado, entre outros.

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.

Continuou, assim, a ser dada continuidade ao trabalho de modernização dos sistemas tecnológicos de apoio à ação inspetiva, tendo sido concluída a instalação do sistema de videovigilância em mais 2 casinos, terminando este processo no início de 2014, com a instalação do sistema no último casino em falta. Paralelamente, foi lançado um concurso limitado por prévia qualificação (e com publicidade internacional) para a aquisição de 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.

No ano de 2013 foi ainda aprovado o novo Regulamento do Bingo, que instituiu novas modalidades de prémios e que obrigou ao desenvolvimento de uma nova versão da aplicação que gere as partidas do bingo. Esta nova versão da aplicação irá ser instalada em todas as salas de jogo do bingo durante o ano de 2014.

Ainda durante o ano de 2013 foi adjudicada a exploração de uma sala de jogo do bingo na freguesia da Amora, concelho do Seixal.

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**

**João Fernando Cotrim de Figueiredo**, Presidente  
**Maria Teresa Rodrigues Monteiro**, Vice-Presidente  
**Luís José Raminhos Matoso**, Vogal  
**Jorge Manuel de Oliveira Flor Abrantes**, Vogal

## **2. Enquadramento**

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

No ano de 2013, as receitas do turismo totalizaram 9.249,6 milhões de euros, o que traduziu um crescimento de 7,5% 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 2013, superou os 6,1 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 5,2% do n.º de dormidas, face ao ano anterior.

O crescimento da procura internacional contribuiu de forma significativa para este resultado, crescendo 7,9% em 2013, destacando-se neste particular os resultados do mercado inglês, com aumento de 557 mil dormidas e dos mercados francês, alemão e irlandês e americano, com crescimentos relativos de dois dígitos nas dormidas (+14,5%, +11,1% e 16,3%), que ajudaram a compensar as quebras registadas no mercado interno (-0,9% nas dormidas) e no mercado italiano.

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 9,2% das dormidas em Lisboa.

Os níveis de ocupação cama e quarto registaram aumentos na generalidade das regiões, com exceção do Centro. Destaque para a Madeira e Lisboa que assinalaram os índices mais elevados do País (63,9% e 62,6% de ocupação quarto, respetivamente). O RevPar acompanhou a evolução dos níveis de ocupação, convergindo também em Lisboa e na Madeira os rácios mais elevados (43,1€ e 35,0€, respetivamente).

## 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 setor do turismo, a qualificação e desenvolvimento das infraestruturas turísticas, a coordenação da promoção interna e externa de Portugal como destino turístico e o desenvolvimento da formação de recursos humanos do setor, bem como a regulação e fiscalização dos jogos de fortuna e azar.

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

- a) Apoiar o Ministério da Economia 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 setor e definir os planos de ação de produtos e destinos que as concretizam;

- c) Assegurar a coordenação de estudos e estatísticas, nomeadamente em matéria de definição, acompanhamento e avaliação das políticas e planos estratégicos e de desenvolvimento do setor;
- d) Prestar apoio técnico e financeiro às entidades públicas e privadas, em especial às do setor, e assegurar a gestão de fundos comunitários, bem como aprovar e acompanhar o investimento público de interesse turístico, designadamente, através da afetação das contrapartidas das zonas de jogo;
- e) Planear, coordenar e executar a política de promoção do país como destino turístico, no plano interno e externo, e garantir a estruturação, o planeamento e a execução das ações de promoção turística, quer as diretamente organizadas, quer as desenvolvidas ao abrigo de mecanismos de descentralização e contratualização;
- f) 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.

Em termos de **Áreas de atuação** temos:

- 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.

---

<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.

O Turismo de Portugal, I.P. integra também na sua orgânica as Escolas de Hotelaria e Turismo, serviços territorialmente desconcentrados, cuja estrutura e organização interna se 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.

## Conselho Diretivo

João Cotrim Figueiredo (Presidente)  
Teresa Monteiro (Vice-Presidente)  
Jorge Abrantes (Vogal)  
Luís Matoso (Vogal)

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

**Estatutos:** Portaria nº 321/2012

**Estrutura:** Deliberação do CD nº 1777/2014

Conselho de  
Crédito

Fiscal Único

Comissão de  
Jogos

## Planeamento

**Direção de Planeamento Estratégico**

Rosário Costa

Estudos

Desenvolvimento e  
Inovação

Teresa Ferreira

**Departamento de  
Gestão de Programas Comunitários**

**Departamento de  
Controlo Estratégico**

Sérgio Guerreiro

## Negócio

**Direção de Desenvolvimento  
e Valorização da Oferta**  
Fernanda Vara

Estruturação da  
Oferta

Ordenamento do  
Território

Ana Blanco

Fernanda Praça

**Direção de Apoio ao  
Investimento**  
Carlos Abade

Análise

Execução

Inovação Financeira  
e Assistência  
Empresarial

Elisabete Félix

Riscado dos Santos

**Direção de Apoio à  
Venda**  
António Padeira

Operações

Comunicação e Imagem

Equipas de Turismo no estrangeiro

**Direção de Qualificação  
Formativa e Certificação**  
Alexandra Pereira

Gestão Técnico -  
Pedagógica

Cooperação e  
Dinamização Escolar

Elisabete Mendes

Escolas de Hotelaria e Turismo

**Direção do Serviço de  
Inspeção de Jogos**  
Paulo Pinto

Planeamento e  
Controlo da  
Atividade de  
Jogo

Regulamentação  
do Jogo

Gestão de  
Projetos de Jogo

Paulo Lopes

Manuela Bandeira

Miguel Rodrigues

Áreas  
de Inspeção

## Suporte

**Direção  
Recursos Humanos**  
Elsa Cruz

**Direção de Gestão Financeira  
e de Tecnologias**

Auditoria e  
Controlo de Gestão

Contabilidade e  
Património

Gestão e  
Acompanhamento  
Contratual

Tecnologias e  
Sistemas de  
Informação

Ana Sofia Silva

Jorge Mateus

Cecília Silveira

**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 2013, 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   | Calendário | Resultados Atingidos  | Indicador QUAR | Avaliação do impacto para Projetos PENT |
|---|------------|---|----------------|---|
| <b>1.</b><br><b>PLANO ESTRATÉGICO NACIONAL DO TURISMO</b><br><br><b>PENT</b><br><br><b>SUSTENTABILIDADE</b> | Jan – Set  | <ul style="list-style-type: none"> <li>Edição e divulgação do PENT para 2013-2015</li> </ul>  |                | P IX                                    |
|   | Jan - Dez  | <ul style="list-style-type: none"> <li>Acompanhamento da implementação dos projetos PENT para 2013-2015</li> </ul>  |                | P IX                                    |
|   | Jan - Dez  | <ul style="list-style-type: none"> <li>Monitorização da execução e dos objetivos do PENT</li> </ul>   |                | P IX                                    |
|   | Jan – Dez  | <ul style="list-style-type: none"> <li>Preparação do Relatório de Sustentabilidade do Turismo de Portugal</li> </ul>  |                | P IX                                    |
| <b>2</b><br><b>POLÍTICA DE TURISMO DA UNIÃO EUROPEIA</b><br><br><b>UNIDADE DE TURISMO</b>                   | Jul        | <ul style="list-style-type: none"> <li>Participação nas reuniões do Comité Consultivo de Turismo (TAC) – em 2013 só se realizou 1 reunião</li> </ul>  |                |   |
|   | Jan – Dez  | <ul style="list-style-type: none"> <li>Acompanhamento das atividades e iniciativas da Unidade de Turismo da Comissão Europeia: <ul style="list-style-type: none"> <li>European Tourism Day Conferência “Turismo Acessível na Europa”, 4 dezembro, em Bruxelas</li> <li>European Tourism Forum e Reunião de Ministros de Turismo, 17-18 outubro, Vilnius, Lituânia</li> <li>Projeto EDEN – cerimónia entrega prémios, exposição e reunião, 11 novembro, em Bruxelas</li> </ul> </li> </ul> |                | P IX                                    |

| Denominação / Descrição   | Calendário | Resultados Atingidos  | Indicador QUAR | Avaliação do impacto para Projetos PENT |
|---|------------|---|----------------|---|
| <p><b>COM nº 352 DE 30/06 – Europa, primeiro destino turístico do mundo – novo quadro político para o turismo europeu</b></p> | Jan – Dez  | <p>Projeto encorajar os Séniores a viajar na Época Baixa – 24 janeiro, reunião Bruxelas para definição ações específicas para desenvolvimento da iniciativa; 5 dezembro, workshop em Bruxelas</p> <p>Projeto Turismo em Época Baixa (ex projeto 50.000), 22 março, em Bruxelas</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Coordenação, e participação enquanto especialista, das 21 iniciativas inscritas no plano de ação da COM nº 352 – articulação e envio à Comissão Europeia dos contributos do Turismo de Portugal, nas diferentes áreas</li> </ul>  |                | P IX                                    |
|   | Jan – Dez  | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Coordenação dos contributos para o Dossiê Consumidor (CE)</li> </ul> <p>Revisão da diretiva 90/314/ CEE relativa às viagens organizadas, férias organizadas e circuitos organizados – articulação com a DVO com vista à participação do TP nas reuniões, em Bruxelas sobre este dossiê, bem como envio à DGAE/ ME dos contributos do TP</p>  |                | P IX                                    |
|   | Jan - Dez  | <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Coordenação dos contributos para o Dossiê Mercado Único ou Interno (CE):</li> </ul> <p><b>(1) Dossiê MERCADO DIGITAL</b></p> <p>Comunicação para o mercado único digital, comércio eletrónico e serviços online – articulação com as diferentes Direções com vista à recolha de contributos e posterior envio da posição do TP à DGAE/ ME</p> <p>Roteiro para uma comunicação sobre o jogo online no mercado interno – articulação com a Direção do Serviço de Inspeção de Jogos com vista ao envio dos contributos do TP à DGAE/ ME sobre os assuntos relacionados com o Jogo online</p> <p><b>(2) Dossiê SISTEMA DE INFORMAÇÃO (IMI)</b></p> <p>Avaliação da integração dos jogos a dinheiro no IMI – articulação com a Direção do Serviço de Inspeção de Jogos e envio dos contributos do TP à DGAE/ ME</p> |                | P IX                                    |

| Denominação / Descrição | Calendário | Resultados Atingidos   | Indicador QUAR | Avaliação do impacto para Projetos PENT |
|-------------------------|------------|--|----------------|---|
|                         | Nov        | <p><b>(3) Dossiê QUALIFICAÇÕES PROFISSIONAIS</b></p> <p>Cartão Profissional Europeu – articulação com a Direção de Qualificação Formativa e Certificação com vista ao envio dos contributos à DGAE/ ME</p> <p>Reconhecimento das qualificações profissionais (plano de implementação da diretiva) – envio à DGAE/ ME dos diversos contributos da Direção de Qualificação Formativa e Certificação durante o processo de discussão da proposta de diretiva relativa ao reconhecimento das qualificações profissionais</p> <p><b>(4) Dossiê MELHOR REGULAÇÃO (SMART REGULATION)</b></p> <p>Projeto de conclusões future smart regulation agenda - articulação com a Direção Jurídica para envio da posição do TP à DGAE/ ME</p> <p>Contratos públicos (public procurement) - articulação com a Direção Jurídica com vista ao envio à DGAE/ ME da posição do TP</p> <p>Concessões (diretiva concessões) - articulação com a Direção Jurídica e Direção do Serviço de Inspeção de Jogos para posterior envio à DGAE/ ME da posição do TP</p> <p><b>(5) Dossiê COMÉRCIO LIVRE</b></p> <p>Acordos de comércio livre (GATS) - articulação com a Direção de Desenvolvimento e Valorização da Oferta e com a Direção do Serviço de Inspeção de Jogos com vista ao envio dos contributos do TP para os diversos Acordos de Comércio entre a UE e Canadá; EUA; Equador; Geórgia; Moldávia; Vietname e o TiSA ( Trade in Services Agreement)</p> <p>▪ Coordenação dos contributos para o dossiê “T20 Initiative”</p> <p>Preparação e envio dos contributos do TP com vista à 5ª reunião dos Ministros de Turismo das economias do G20, o T20, que decorreu 5 novembro, Londres</p> |                | P IX                                    |

| Denominação / Descrição |  | Calendário | Resultados Atingidos   | Indicador QUAR       | Avaliação do impacto para Projetos PENT |
|-------------------------|--|------------|--|----------------------|---|
|                         | <b>CONSELHO DE COMPETITIVIDADE e CONSELHO DO AMBIENTE (Presidências)</b> | Jan - Jun  | ▪ Presidência da Irlanda   |                      | P. IX                                   |
|                         |  | Jul - Dez  | ▪ Presidência da Lituânia  |                      | P. IX                                   |
| <b>3</b>                | <b>PROCESSO DE INOVAÇÃO</b>  |            |  |                      |   |
|                         | <b>"REDE I&amp;DT TURISMO"</b>   | Jan - Dez  | ▪ Monitorização da evolução tecnológica com impacto no Turismo   | O9: (OE1)<br>Ind. 12 | P. IX                                   |
|                         | <b>VIGILÂNCIA TECNOLÓGICA</b>  | Jan - Dez  | ▪ Identificação de oportunidades de inovação no Turismo (projetos e financiamento)   | O9: (OE1)<br>Ind. 12 | P. IX                                   |
|                         | <b>"PLATAFORMA TURISMO INOVAÇÃO"</b>                                     | Abr - Dez  | ▪ Desenvolvimento do projeto da plataforma Turismo Inovação<br>Apoio ao Lisboa Challenge   | O3: (OE 1)<br>Ind. 5 | P. IX                                   |
|                         | <b>"PLATAFORMA DE INTELIGÊNCIA DE MERCADO"</b>                           | Out - Dez  | ▪ Conceção e gestão de uma plataforma de suporte à disseminação de informação de inteligência de mercado<br>Reuniões iniciais exploratórias para avaliação da tecnologia | O9: (OE1)<br>Ind. 12 | P. IX                                   |
| <b>4</b>                | <b>ORGANIZAÇÕES INTERNACIONAIS DO TURISMO</b>                            |            |  |                      |   |
|                         | <b>UNWTO</b>   | Jan - Dez  | ▪ Quotização UNWTO   |                      | P. IX                                   |
|                         |  | Jan - Dez  | ▪ Preparação da candidatura de Portugal a membro do Conselho Executivo da OMT  |                      | P. IX                                   |

|  | Denominação / Descrição | Calendário  | Resultados Atingidos  | Indicador QUAR | Avaliação do impacto para Projetos PENT |
|--|-------------------------|---|---|----------------|---|
|  | <b>OCDE</b>             | Mar   | <ul style="list-style-type: none"> <li>Participação na 55ª reunião da Comissão Regional para a Europa (Izmir, Turquia)</li> </ul>   |                | P IX                                    |
|  |                         | Mai   | <ul style="list-style-type: none"> <li>Participação como observador na 95ª reunião do Conselho Executivo da OMT (Belgrado, Sérvia)</li> </ul>   |                | P IX                                    |
|  |                         | Ago   | <ul style="list-style-type: none"> <li>Participação na 56ª reunião da Comissão Regional para a Europa (Zâmbia e Zimbabué)</li> <li>Participação na 20ª Assembleia Geral da OMT (Zâmbia e Zimbabué)</li> </ul> |                | P IX                                    |
|  |                         | Dez   | <ul style="list-style-type: none"> <li>Organização da assinatura pelas associações do setor do compromisso do Código Ético Mundial de Turismo</li> </ul>  |                | P IX                                    |
|  |                         | Jan - Dez   | <ul style="list-style-type: none"> <li>Quotização OCDE</li> </ul>   |                | P IX                                    |
|  |                         | Abr, Out  | <ul style="list-style-type: none"> <li>Participação em duas reuniões do Comité de Turismo e do respetivo Bureau</li> </ul>  |                | P IX                                    |
|  |                         | Jan   | <ul style="list-style-type: none"> <li>Participação numa reunião de peritos em medição da competitividade turística</li> </ul>  |                | P IX                                    |
|  |                         | Jan - Dez   | <ul style="list-style-type: none"> <li>Acompanhamento das atividades do Programa de Trabalho 2013-2014</li> </ul>   |                | P IX                                    |
|  | Jan - Abr               | <ul style="list-style-type: none"> <li>Conclusão do Programa de Trabalho 2012-2013:               <ol style="list-style-type: none"> <li>(1) avaliação e medição da competitividade</li> <li>(2) liberalização do setor do turismo</li> <li>(3) inovação verde nos serviços de turismo</li> </ol> </li> </ul> |   | P IX           |   |

| Denominação / Descrição |   | Calendário         | Resultados Atingidos  | Indicador QUAR | Avaliação do impacto para Projetos PENT |
|-------------------------|---|--------------------|---|----------------|---|
|                         | <b>ETC</b>  | Jan - Dez          | <ul style="list-style-type: none"> <li>Quotização ETC</li> </ul>  |                | P IX                                    |
|                         |   | Jan - Dez          | <ul style="list-style-type: none"> <li>Acompanhamento das General Meetings (Assembleias gerais); análise da proposta de revisão de Estatutos da ETC</li> </ul>  |                | P IX                                    |
|                         |   | Jan - Dez          | <ul style="list-style-type: none"> <li>Acompanhamento dos grupos de trabalho do Market Intelligence Group e Market Intelligence Committe (análise, divulgação e contributos/pareceres, sobre os diversos estudos e manuais de boas práticas)</li> </ul>   |                | P IX                                    |
|                         |   | Jan - Dez          | <ul style="list-style-type: none"> <li>Gestão dos contributos para a plataforma online de dados estatísticos TourMIS</li> </ul>   |                | P IX                                    |
|                         |   | Set                | <ul style="list-style-type: none"> <li>Participação no workshop do TourMIS e reunião do Market Intelligence Committe</li> </ul>   |                | P IX                                    |
|                         |   | Jul, Out, Nov      | <ul style="list-style-type: none"> <li>Participação nas reuniões online do Market Intelligence Committe</li> </ul>  |                | P IX                                    |
|                         |   | Jan, Abr, Jul, Out | <ul style="list-style-type: none"> <li>Participação nos webinars da empresa Tourism Economics que elabora os relatórios trimestrais comissionados pelo Market Intelligence Committe e supervisionados pelos membros do GT</li> </ul>  |                | P IX                                    |
| <b>5</b>                | <b>ESTUDOS E ESTATÍSTICA<br/>PRODUÇÃO ESTATÍSTICA</b> | Jan - Dez          | <ul style="list-style-type: none"> <li>Desenvolvimento de operações estatísticas e outros inquéritos</li> <li>Ocupação empreendimentos turísticos</li> <li>Preços ao balcão praticados em empreendimentos turísticos</li> <li>Preços online praticados em empreendimentos turísticos</li> <li>Impacte ambiental e responsabilidade social dos empreendimentos turísticos</li> </ul> |                | P IX                                    |

|  | Denominação / Descrição                | Calendário | Resultados Atingidos  | Indicador QUAR | Avaliação do impacto para Projetos PENT |
|--|--|------------|---|----------------|---|
|  | <b>ANÁLISES DA ATIVIDADE TURÍSTICA</b> |            | Oferta nos parques de campismo<br>Procura das empresas de animação turística<br>Barómetro de conjuntura aos empreendimentos turísticos<br>Barómetro de conjuntura às agências de viagem   |                |   |
|  |  | Jan - Dez  | <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Desenvolvimento de inquéritos de satisfação</li> <li>Avaliação da satisfação dos turistas (lançamento de concurso)</li> </ul>  |                | P IX                                    |
|  |  | Jan - Dez  | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Recolha e tratamento de dados estatísticos provenientes de diversas fontes nacionais e internacionais</li> </ul>   |                | P IX                                    |
|  |  | Jan - Dez  | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Aquisição de dados estatísticos da ICCA</li> </ul>   |                | P IX                                    |
|  |  | Jan - Dez  | <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Cooperação no domínio da produção estatística</li> <li>Colaboração com o SEF para a cedência de informação constante dos boletins de alojamento</li> </ul>   |                | P IX                                    |
|  |  | Jan - Dez  | <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Produção de quadros estatísticos</li> </ul>  |                | P IX                                    |
|  |  | Jan - Dez  | <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Edição de tableau board (TdB)</li> <li>Turismo em números (mensal)</li> <li>Taxas de ocupação em empreendimentos turísticos (mensal e anual)</li> <li>Preços online nos empreendimentos turísticos (mensal e anual)</li> <li>Preços médios ao balcão nos empreendimentos turísticos (trimestral)</li> <li>Análise comparativa Portugal-Espanha</li> <li>Produtos turísticos</li> </ul> |                | P IX                                    |

|  | Denominação / Descrição    | Calendário | Resultados Atingidos  | Indicador QUAR | Avaliação do impacto para Projetos PENT |
|--|----------------------------|------------|---|----------------|---|
|  |                            | Jan - Dez  | <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Edição de relatórios</li> <li>Relatório sobre os resultados do turismo (trimestral)</li> <li>Barómetro de conjuntura dos empreendimentos turísticos (bianual)</li> <li>Barómetro de conjuntura das agências de viagem (bianual)</li> <li>Relatório dos parques de campismo 2012 (anual)</li> <li>Relatório sobre as termas 2012 (anual)</li> </ul> |                | P. IX                                   |
|  |                            | Jan - Dez  | <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Edição de publicações</li> <li>Edição do anuário sobre o turismo em 2012 (anual)</li> <li>Edição do anuário das estatísticas do turismo 2012 (anual)</li> </ul>  |                | P. IX                                   |
|  | <b>ANÁLISES DE MERCADO</b> | Jan - Dez  | <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Produção de relatórios analíticos sobre os mercados turísticos</li> <li>Edição dos mercados em ficha (trimestral)</li> <li>Edição das férias dos portugueses em ficha (trimestral)</li> </ul>  |                | P. IX                                   |
|  |                            | Jan - Dez  | <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Levantamento e caracterização de segmentos do mercado europeu</li> <li>Segmento de turismo sénior no Reino Unido, Estados Unidos, Escandinávia e Alemanha</li> </ul>   |                | P. IX                                   |
|  | <b>ANÁLISES DE DESTINO</b> | Jan - Dez  | <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Produção de relatórios analíticos sobre os destinos turísticos</li> <li>Fichas desempenho dos destinos turísticos (mensal)</li> </ul>  |                | P. IX                                   |
|  | <b>ANÁLISES SETORIAIS</b>  | Jan - Dez  | <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Produção de relatórios analíticos sobre as atividades características</li> <li>Relatório sobre as boas práticas ambientais nos empreendimentos turísticos</li> <li>Relatório sobre os recursos humanos nos empreendimentos turísticos (anual)</li> </ul>   |                | P. IX                                   |

| Denominação / Descrição |  | Calendário | Resultados Atingidos  | Indicador QUAR | Avaliação do impacto para Projetos PENT |
|-------------------------|--|------------|---|----------------|---|
|                         | <b>PRODUÇÃO CIENTÍFICA</b>             | Jul - Dez  | <ul style="list-style-type: none"> <li>Desenvolvimento de trabalhos preparatórios tendentes ao lançamento de um programa de apoio à investigação científica em turismo</li> </ul>                                     |                | P. IX                                   |
|                         | <b>INOV CONTACTO</b>                   | Jan - Dez  | <ul style="list-style-type: none"> <li>Acompanhamento da 1.ª e 2.ª edições do Programa Inov Contacto (parceria com AICEP Portugal Global) – 42 estagiários “turismo” na 1.ª edição e 25 estagiários na 2.ª</li> </ul> |                | P. IX                                   |
| <b>6</b>                | <b>GRUPOS TRABALHO MULTISSETORIAIS</b> |            |   |                |   |
|                         | <b>CONSELHO SUPERIOR ESTATÍSTICAS</b>  | Jan - Dez  | <ul style="list-style-type: none"> <li>Participação no GT para a definição do número único de identificação dos estabelecimentos para fins estatísticos</li> </ul>  |                | P. IX                                   |
|                         | <b>SEGURANÇA</b>                       | Jan - Dez  | <ul style="list-style-type: none"> <li>Participação na comissão criada para definição e aplicação das normas, recomendações e procedimentos</li> </ul>  |                | P. IX                                   |
|                         | <b>ALTERAÇÕES CLIMÁTICAS</b>           | Jan - Dez  | <ul style="list-style-type: none"> <li>Participação na Comissão Nacional FALSEC</li> </ul>  |                | P. IX                                   |
|                         | <b>QUALIDADE</b>                       | Jan - Dez  | <ul style="list-style-type: none"> <li>Acompanhamento do GT do turismo no âmbito da Estratégia Nacional de Adaptação às Alterações Climáticas</li> </ul>  |                | P. IX                                   |
|                         |  | Jan - Dez  | <ul style="list-style-type: none"> <li>Acompanhamento dos trabalhos da subcomissão <b>Turismo Náutico</b> da CT 144 coordenada pela APPR</li> </ul>   |                | P. IX                                   |
|                         |  | Jan - Dez  | <ul style="list-style-type: none"> <li>Acompanhamento dos trabalhos do WG internacional (emissão de pareceres) no âmbito da coordenação da subcomissão <b>Termas/ Talasso/ Spas</b> da CT 144</li> </ul>              |                | P. IX                                   |
|                         |  | Jan - Dez  | <ul style="list-style-type: none"> <li>Decorreu o trabalho de elaboração da Norma de Qualidade, no âmbito da coordenação da subcomissão <b>Turismo Acessível</b> da CT 144</li> </ul>                                 |                | P. IX                                   |

| Denominação / Descrição |  | Calendário  | Resultados Atingidos  | Indicador QUAR      | Avaliação do impacto para Projetos PENT |
|-------------------------|--|---|---|---------------------|---|
|                         | <b>PATRIMÓNIO MATERIAL E IMATERIAL</b> | Jan - Dez   | <ul style="list-style-type: none"> <li>A subcomissão <b>Destinos Turísticos</b> da CT 144 não reuniu em 2013</li> </ul>   |                     | P. IX                                   |
|                         |  | Jan - Dez   | <ul style="list-style-type: none"> <li>Acompanhamento dos trabalhos da subcomissão <b>Turismo Industrial</b> da CT 144</li> </ul>   |                     | P. IX                                   |
|                         | Jan - Dez                              | <ul style="list-style-type: none"> <li>Acompanhamento do trabalho da Comissão de Acompanhamento da Candidatura da Dieta Mediterrânica, classificada pela UNESCO como Património Imaterial. Produzida Brochura para divulgação da Dieta Mediterrânica</li> </ul> |   | P. IX               |   |
|                         | <b>ACESSIBILIDADE</b>                  | Jan - Dez   | <ul style="list-style-type: none"> <li>Acompanhamento do projeto Praia Acessível. Classificadas 179 praias acessíveis</li> </ul>  |                     | P. IX                                   |
|                         |  | Jan - Dez   | <ul style="list-style-type: none"> <li>Participação na Unidade de Missão da Carta da Mobilidade Ligeira e na Conferência final "Mobilidade Urbana"</li> </ul>   |                     | P. IX                                   |
|                         | <b>ROTULOS E PRÉMIOS</b>               | Jan - Dez   | <ul style="list-style-type: none"> <li>Acompanhamento dos processos de certificação ambiental - "ECO XXI", "Rótulo Ecológico" e "Chave Verde" e "Green Project Awards"</li> </ul>   |                     | P. IX                                   |
| <b>7</b>                | <b>PROJETO DE DESENVOLVIMENTO</b>      |   |   |                     |   |
|                         | <b>"GOLFE"</b>                         | Jan - Dez   | <ul style="list-style-type: none"> <li>Acompanhamento do plano de divulgação do visitportugal.golf.com que registou 140.275 visitas e 1681 reservas em 2013</li> </ul>  | O4: (OE1)<br>Ind. 6 | P I                                     |
|                         | <b>"TURISMO RESIDENCIAL"</b>           | Jan - Dez   | <ul style="list-style-type: none"> <li>Lançamento da plataforma de turismo residencial livinginportugal.com, em 7 idiomas, que registou 124.069 visitas e 532 pedidos de informação em 2013 (60% em língua estrangeira)</li> <li>Celebração de Protocolo de colaboração institucional com seis entidades para gestão de conteúdos do site</li> <li>Produção de documentação técnica de suporte a ações de promoção internacional</li> </ul> | O4: (OE1)<br>Ind. 6 | P I                                     |

| Denominação / Descrição       | Calendário | Resultados Atingidos  | Indicador QUAR      | Avaliação do impacto para Projetos PENT |
|-------------------------------|------------|---|---------------------|---|
| <b>"TURISMO NÁUTICO"</b>      | Jan - Dez  | <ul style="list-style-type: none"> <li>Elaboração de inquérito para Marinas e Portos de Recreio, em articulação com DEPL</li> </ul>   | O4: (OE1)<br>Ind. 6 | P I                                     |
| <b>"TURISMO SAÚDE"</b>        | Jan - Dez  | <ul style="list-style-type: none"> <li>Turismo Médico</li> <li>Acompanhamento do Grupo de Trabalho Turismo-Saúde e elaboração de documentos técnicos de apoio aos trabalhos em curso</li> <li>Realização de visitas técnicas</li> <li>Aquisição de domínios web para futura plataforma</li> </ul> | O4: (OE1)<br>Ind. 6 | P I                                     |
|                               | Jan - Dez  | <ul style="list-style-type: none"> <li>Talassoterapia</li> <li>Elaboração de parecer sobre proposta de Regulamentação da DGS para centros de talassoterapia</li> </ul>  | O4: (OE1)<br>Ind. 6 | P I                                     |
|                               | Jan - Dez  | <ul style="list-style-type: none"> <li>Termas</li> <li>Sistematização de informação sobre caracterização das estâncias termais</li> </ul>   | O4: (OE1)<br>Ind. 6 | P I                                     |
|                               | Jan - Dez  | <ul style="list-style-type: none"> <li>Spas/ Wellness</li> <li>Sistematização de informação sobre caracterização de hotéis com SPAs</li> </ul>  | O4: (OE1)<br>Ind. 6 | P I                                     |
| <b>"GASTRONOMIA E VINHOS"</b> | Jan - Dez  | <ul style="list-style-type: none"> <li>Prove Portugal</li> <li>Gestão dos sites Prove Portugal e Taste Portugal (cerca de 80.000 visitantes em 2013)</li> <li>Dinamização do facebook Prove Portugal (cerca de 4.000 seguidores em 2013)</li> </ul>   | O4: (OE1)<br>Ind. 6 | P I                                     |

|  | Denominação / Descrição   | Calendário             | Resultados Atingidos   | Indicador QUAR                             | Avaliação do impacto para Projetos PENT |
|--|---------------------------|------------------------|--|--|---|
|  | <b>"TURISMO NATUREZA"</b> | Jan - Dez<br>Jan - Dez | <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Acompanhamento de iniciativas no âmbito do Enoturismo</li> <li>▪ Lançamento de parceria com Agricultura (DGADR) visando a dinamização da plataforma Prove Portugal como canal de divulgação dos produtos locais e da gastronomia</li> </ul>                         | O4: (OE1)<br>Ind. 6<br>O4: (OE1)<br>Ind. 6 | P I<br>P I                              |
|  |                           | Jan - Dez              | <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Turismo Equestre<br/>Levantamento da oferta em articulação com ERTs<br/>Lançamento do Guia Técnico de Turismo Equestre<br/>Realização do workshop Técnico "Turismo Equestre em Portugal – Oportunidades de desenvolvimento"</li> </ul>                              | O4: (OE1)<br>Ind. 6                        | P I                                     |
|  |                           | Jan - Dez              | <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Passeios Natureza<br/>Desenvolvimento de conteúdos sobre oferta nacional (levantamento) e mercados emissores (operadores, eventos, órgãos CS internacionais) em parceria com empresas de animação turística (passeios a pé e bicicleta)</li> </ul>                  | O4: (OE1)<br>Ind. 6                        | P I                                     |
|  |                           | Jan - Dez              | <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Birdwatching<br/>Bolsa de contactos e fam-trip com operadores internacionais no âmbito da Observanatura</li> </ul>  | O4: (OE1)<br>Ind. 6                        | P I                                     |
|  | <b>"TOURING"</b>          | Jan - Dez              | <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Roteiros Turísticos do Património Mundial<br/>Acordo de coedição com INCM para II série<br/>Lançamento da II série, com 4 ações técnicas: BTL, Porto, Guimarães e VNFC<br/>Divulgação da publicação no território<br/>Produção de conteúdos da III série</li> </ul> | O4: (OE1)<br>Ind. 6                        | P I                                     |

|  | Denominação / Descrição  | Calendário | Resultados Atingidos  | Indicador QUAR      | Avaliação do impacto para Projetos PENT |
|--|--------------------------|------------|---|---------------------|---|
|  |                          | Jan – Dez  | <ul style="list-style-type: none"> <li>Roteiros Turísticos Turismo Religioso</li> <li>Produção de conteúdos para três roteiros temáticos</li> <li>Apoio à organização do Workshop Internacional de Turismo Religioso, Fátima</li> <li>Acompanhamento de iniciativas/projetos regionais</li> </ul> | O4: (OE1)<br>Ind. 6 | P I                                     |
|  |                          | Jan – Dez  | <ul style="list-style-type: none"> <li>Guia Portugal Contemporâneo</li> <li>Lançamento e divulgação</li> </ul>  | O4: (OE1)<br>Ind. 6 | P I                                     |
|  |                          | Jan – Dez  | <ul style="list-style-type: none"> <li>Projeto Gestão Turística de Sítios PM de origem portuguesa TP/UNESCO</li> <li>Seminário de apresentação de conclusões</li> <li>Divulgação do Manual Gestão Turística de Sítios PM de origem portuguesa</li> </ul>  | O4: (OE1)<br>Ind. 6 | P. I                                    |
|  |                          | Jan – Dez  | <ul style="list-style-type: none"> <li>Apoio e participação técnica no Seminário Internacional “Património, Economia, Turismo: um caminho de futuro”</li> </ul>   | O4: (OE1)<br>Ind. 6 | P. I                                    |
|  |                          | Jan – Dez  | <ul style="list-style-type: none"> <li>Apoio ao Prémio europeu Europa Nostra “Helena Vaz da Silva”, através do Centro Nacional de Cultura</li> </ul>  | O4: (OE1)<br>Ind. 6 | P. I                                    |
|  |                          | Jan – Dez  | <ul style="list-style-type: none"> <li>Aquisição da publicação “História de Uma Viagem. 100 Anos de Turismo em Portugal”, no âmbito das comemorações do centenário dos cem anos do Turismo em Portugal</li> </ul>   | O4: (OE1)<br>Ind. 6 | P. I                                    |
|  | <b>“DESTINO ALGARVE”</b> | Jan – Dez  | <ul style="list-style-type: none"> <li>Formatação de projeto e candidatura ao PO 21 Algarve “Valorização e Dinamização Turística da Ria Formosa”</li> </ul>   | O5: (OE1)<br>Ind. 7 | P. I                                    |

| Denominação / Descrição       | Calendário | Resultados Atingidos  | Indicador QUAR      | Avaliação do impacto para Projetos PENT |
|-------------------------------|------------|---|---------------------|---|
| <b>"DESTINOS ACESSÍVEIS"</b>  | Jan - Dez  | ▪ Concretização da parceria com FPDD para produção do Guia de Boas Práticas de Acessibilidade Turismo Ativo   | O5: (OE1)<br>Ind. 7 | P. I                                    |
|                               | Jan - Dez  | ▪ Ações de sensibilização junto de entidades públicas e privadas e levantamento de possíveis parcerias para o fomento das condições de acessibilidade | O5: (OE1)<br>Ind. 7 | P. I                                    |
|                               | Jan - Dez  | ▪ Desenvolvimento de conteúdos tendo em vista a criação de canal específico no visitportugal  | O5: (OE1)<br>Ind. 7 | P. I                                    |
|                               | Jan - Dez  | ▪ Levantamento e caracterização da oferta acessível (boas práticas)   | O5: (OE1)<br>Ind. 7 | P. I                                    |
|                               | Jan - Dez  | ▪ Acompanhamento dos projetos Praias Acessíveis e Prémio Praia + Acessível  | O5: (OE1)<br>Ind. 7 | P. I                                    |
| <b>"CRUISE PORTUGAL"</b>      | Jan - Dez  | ▪ Acompanhamento da presença dos portos nacionais na feira internacional de Hamburgo  | O5: (OE1)<br>Ind. 7 | P. I                                    |
|                               | Jan - Dez  | ▪ Melhoria das condições de acolhimento do Porto de Lisboa (táxis e sinalização direcional)   | O5: (OE1)<br>Ind. 7 | P. I                                    |
|                               | Jan - Dez  | ▪ Produção de conteúdos promocionais sobre os portos nacionais  | O5: (OE1)<br>Ind. 7 | P. I                                    |
|                               | Jan - Dez  | ▪ Apoio ao projeto Viagem do Fado da empresa MSC  | O5: (OE1)<br>Ind.   | P. I                                    |
| <b>"ESTÁGIOS DESPORTIVOS"</b> | Jan - Dez  | ▪ Levantamento e caracterização das infraestruturas desportivas existentes  | O5: (OE1)<br>Ind. 7 | P. I                                    |
| <b>"OPEN DATA"</b>            | Jan - Dez  | ▪ Levantamento de boas práticas nacionais   | O3: (OE1)<br>Ind. 5 | P. IX                                   |

| Denominação / Descrição |  | Calendário | Resultados Atingidos  | Indicador QUAR | Avaliação do impacto para Projetos PENT |
|-------------------------|--|------------|---|----------------|---|
|                         | <b>PROJETOS ESPECIAIS</b>                | Jan - Dez  | <ul style="list-style-type: none"> <li>Programa Turismo Sénior (INATEL) – encerrado processo financeiro</li> </ul>  |                | P. I                                    |
|                         |  | Jan - Dez  | <ul style="list-style-type: none"> <li>Protocolo Guimarães Capital Europeia da Cultura – encerrado Contrato RegFin 2012-2013</li> </ul>   |                | P. I                                    |
| <b>8</b>                | <b>ENTIDADES REGIONAIS DE TURISMO</b>    | Jan - Dez  | <ul style="list-style-type: none"> <li>Apoio ao processo de implementação do novo modelo de organização regional do turismo</li> </ul>  |                | P. I                                    |
|                         |  | Jan - Mar  | <ul style="list-style-type: none"> <li>Contratação de atividades e projetos entre o TdP e as ERT para 2013 e avaliação da contratação 2012</li> </ul>   |                | P. I                                    |
|                         |  | Abr - Set  | <ul style="list-style-type: none"> <li>Articulação de um plano de cooperação entre o TdP e as ERT (portais, observatórios, apoio ao empresário,...)</li> </ul>  |                | P. I                                    |
| <b>9</b>                | <b>COOPERAÇÃO PARA O DESENVOLVIMENTO</b> |            |   |                |   |
|                         | <b>COOPERAÇÃO MULTILATERAL</b>           | Jan - Dez  | <ul style="list-style-type: none"> <li>CPLP Turismo</li> <li>Contributos para a página sobre turismo no portal da CPLP</li> <li>Acompanhamento do documento estratégico para o turismo</li> <li>Acompanhamento do Plano de Ação 2013-2015 envolvendo os 8 Estados membros</li> <li>Participação na reunião do Secretariado Técnico Permanente (Maputo, Moçambique)</li> <li>Participação na VII Reunião de Ministros de Turismo da CPLP (Maputo, Moçambique)</li> <li>Acompanhamento da negociação do Memorando de Entendimento CPLP/OMT</li> </ul> |                | P. IX                                   |

|  | Denominação / Descrição     | Calendário | Resultados Atingidos   | Indicador QUAR | Avaliação do impacto para Projetos PENT |
|--|-----------------------------|------------|--|----------------|---|
|  | <b>COOPERAÇÃO BILATERAL</b> | Mar        | <ul style="list-style-type: none"> <li>Reunião Ministros de Turismo CPLP por ocasião da conferência da OMT sobre Turismo e Media</li> </ul>  |                | P. IX                                   |
|  |                             | Dez        | <ul style="list-style-type: none"> <li>Assinatura do MdE OMT/CPLP</li> </ul>   |                | P. IX                                   |
|  |                             | Dez        | <ul style="list-style-type: none"> <li>Fórum Macau</li> <li>Coordenação da participação portuguesa no curso de Gestão de Hotelaria e Turismo</li> </ul>  |                | P. IX                                   |
|  |                             | Jan - Dez  | <ul style="list-style-type: none"> <li>Cimeiras de Estado</li> <li>Contributos; Espanha e Brasil</li> </ul>  |                | P. IX                                   |
|  |                             | Jan - Dez  | <ul style="list-style-type: none"> <li>Comissões Mistas</li> <li>Contributos; Macau, Colômbia, Cabo Verde, Venezuela</li> </ul>  |                | P. IX                                   |
|  |                             | Jan - Dez  | <ul style="list-style-type: none"> <li>Acordos de Cooperação</li> <li>Assinados: San Marino</li> <li>Em negociação: Índia e Coreia do Sul, Albânia, Cazaquistão, Geórgia e Grécia</li> </ul>                 |                | P. IX                                   |
|  |                             | Jan - Dez  | <ul style="list-style-type: none"> <li>Protocolos de Cooperação</li> <li>Assinados: Macau (formação) e China</li> <li>Em negociação - Macau (jogos), Moçambique (formação) e Venezuela (formação)</li> </ul> |                | P. IX                                   |
|  |                             | Jan - Dez  | <ul style="list-style-type: none"> <li>Memorandos de Entendimento</li> <li>Assinados - Brasil</li> <li>Em negociação - Índia e Andorra</li> </ul>  |                | P. IX                                   |

| Denominação / Descrição |  | Calendário | Resultados Atingidos   | Indicador QUAR | Avaliação do impacto para Projetos PENT |
|-------------------------|--|------------|--|----------------|---|
|                         |  | Ago – Dez  | <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Planos e Ações e de Cooperação Moçambique               <ul style="list-style-type: none"> <li>. Plano de Ação 2013-14</li> <li>. Estágio Capacitação em legislação e licenciamento</li> <li>. Estágio</li> </ul> </li> </ul>   |                | P. IX                                   |
| <b>10</b>               | <b>SISTEMAS DE INFORMAÇÃO</b>            |            |  |                |   |
|                         | <b>REGISTO NACIONAL DE TURISMO (RNT)</b> | Jan – Dez  | <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Foi elaborado procedimento de ajuste direto para aquisição de serviços para manutenção e lançamento de novos desenvolvimentos no Registo Nacional do Turismo, que não teve sequência</li> </ul>   |                | P. IX                                   |
|                         |  | Jan – Dez  | <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Foram efetuadas várias ações de sensibilização para o registo e a atualização de dados no Registo Nacional de Empreendimentos Turísticos – em 31 de dezembro o RNET contava com 2448 registos</li> </ul>  |                | P. IX                                   |
|                         | <b>BUSINESS INTELLIGENCE</b>             | Jan – Dez  | <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Participação em diversas reuniões e sessões de trabalho com vista à apresentação de um protótipo em ORACLE</li> </ul>   |                | P. IX                                   |
|                         | <b>SOFTWARE ESTATÍSTICAS</b>             | Nov - Dez  | <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Aquisição do software IBM SPSS</li> </ul>   |                | P. IX                                   |
|                         |  | Jan - Dez  | <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Programa de divulgação dos conteúdos do PROTURISMO</li> </ul>   |                | P. IX                                   |
|                         |  | Jan – Dez  | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Implementação da monitorização das visitas e dos níveis de satisfação dos conteúdos do PROTURISMO<br/>303.518 page views (+16,1% face a 2012)<br/>228.574 unique page views (+19,5%)<br/>12,9% dos utilizados “Extremamente satisfeitos” e 75% “Moderadamente satisfeitos”</li> </ul> |                | P. IX                                   |

|    | Denominação / Descrição       | Calendário | Resultados Atingidos   | Indicador QUAR | Avaliação do impacto para Projetos PENT |
|----|-------------------------------|------------|--|----------------|---|
| 11 | <b>CENTRO DE DOCUMENTAÇÃO</b> | Jan - Dez  | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Plano de aquisições (assinatura de periódicos e aquisição de monografias)</li> </ul>  |                | P. IX                                   |
| 12 | <b>OUTROS</b>                 | Jan - Dez  | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Lançamento do procedimento de aquisição de licenciamento do software (Winlib) e manutenção evolutiva</li> </ul>   |                | P. IX                                   |
| 12 |                               | Jan - Dez  | <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Traduções</li> </ul>  |                | P. IX                                   |
| 12 |                               | Jan - Dez  | <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Deslocações</li> </ul>  |                | P. IX                                   |
| 12 |                               | Jan - Dez  | <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Projetos RegFin</li> </ul> <p>DEPL:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Cimeira do Turismo</li> <li>Conferência Internacional "A Nobel Day"</li> </ul> |                | P. IX                                   |

Recursos Afetos:

| Recursos Humanos <sup>5</sup>               | A 1 de Jan. | A 31 de Dez. | Variação  |
|---|-------------|--------------|-----------|
| Dirigentes <sup>6</sup>                     | 3           | 3            | 0         |
| Técnicos Superiores e Técnicos <sup>7</sup> | 21          | 20           | -1        |
| Assistentes Técnicos <sup>8</sup>           | 7           | 7            | 0         |
| Assistentes Operacionais <sup>9</sup>       |             |              |           |
| <b>Total</b>                                | <b>31</b>   | <b>30</b>    | <b>-1</b> |

<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  | Calendário | Resultados Atingidos  | Indicador QUAR                   | Avaliação do impacto para Projetos PENT |
|--|------------|---|----------------------------------|---|
| <p><b>1 Ordenamento do Território</b></p> <p>Apreciação e acompanhamento dos processos de elaboração, revisão e alteração dos instrumentos de gestão territorial, na área do turismo, e de operações de loteamento, acompanhando e assegurando modelos de ocupação adequados ao desenvolvimento do setor, numa otica de destino e prossequindo objetivos de desenvolvimento sustentável e em linha com as orientações estratégicas do PENT</p> | Jan – Dez  | <p><b>PNPOT</b></p> <p>Monitorização do PNPOT (Programa Nacional da Política de Ordenamento do Território): Participação em reuniões e elaboração de contributos sobre o Relatório Preliminar relativo à Avaliação do Programa de Ação do PNPOT</p> <p><b>PROT Oeste e Vale do Tejo</b></p> <p>Participação nas estruturas de monitorização e acompanhamento da implementação do Plano Regional de Ordenamento do Território do Oeste e Vale do Tejo (PROT-OVT):</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– CTT (Comissão Temática de Turismo e Lazer) - Participação em reuniões e envio de contributos e emissão de parecer sobre documentação disponibilizada no âmbito daquela Comissão Técnica, destacando-se os procedimentos de monitorização dos limiares de capacidade de alojamento estabelecidos no PROT;</li> <li>– EMAG (Estrutura de Monitorização, Avaliação e Gestão) - Participação em reuniões e emissão de contributos para o Relatório Anual da EMAG.</li> </ul> <p><b>PROT Algarve</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– Participação nos júris de concurso relativos à implementação dos NDT (Núcleos de Desenvolvimento Turístico), a qual se opera por procedimento de concurso público;</li> <li>– Apreciação e emissão de parecer sobre a instalação de NDE (Núcleos de Desenvolvimento Económico) relativos à instalação de empreendimentos turísticos</li> </ul> | <p>N/A</p> <p>N/A</p> <p>N/A</p> |   |

|  | Denominação / Descrição   | Calendário                      | Resultados Atingidos  | Indicador QUAR                            | Avaliação do impacto para Projetos PENT |
|--|---|---------------------------------|---|---|---|
|  | <p>Participação nos procedimentos de Avaliação de Impacte Ambiental de projetos de empreendimentos turísticos e de infraestruturas turísticas ou de outros suscetíveis de afetar a atividade turística</p> <p>Acompanhamento e apreciação de Planos Diretores Municipais, 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> | <p>Jan – Dez</p> <p>Jan-Dez</p> | <p><b>Avaliações de Impacte Ambiental</b></p> <p>Emissão de 30 pareceres sobre Estudos de Impacte Ambiental (EIA) de projetos de empreendimentos turísticos, bem como de equipamentos ou infraestruturas turísticas ou de outros projetos suscetíveis de afetar a atividade turística.</p> <p><b>PDM, PU, PP e Loteamentos</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– Acompanhamento e emissão de parecer sobre o Plano de Ordenamento do Estuário do Tejo;</li> <li>– 166 PDM (Planos Diretores Municipais) em acompanhamento formal, dos quais 90 com tramitação ativa em 2013, tendo sido emitidos 100 pareceres;</li> <li>– Emissão de 44 pareceres e participação em reuniões sobre Planos de Urbanização e Planos de Pormenor;</li> <li>– Acompanhamento e apreciação de Planos de Urbanização e 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;</li> <li>– Emissão de 15 pareceres sobre operações de loteamento de empreendimentos turísticos.</li> </ul> <p><b>Produção de orientações / conteúdos, a divulgar no site do Turismo de Portugal, relativos a orientações em matéria de ordenamento do território na ótica do turismo.</b></p> <p>Produção de conteúdos que relevam para o ordenamento turístico, a disponibilizar no site do Turismo de Portugal:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– Iniciada a elaboração do documento “Guia Orientador para a Abordagem do Setor do Turismo na Revisão de PDM”</li> <li>– Iniciada a elaboração de Fichas Síntese de cada um dos Planos Regionais de Ordenamento do Território (de segunda geração) – identificando e sistematizando a abordagem, com particular destaque para as normas orientadoras preconizadas para o setor do turismo.</li> </ul> | <p>O4: (OE1)<br/>Ind. 6<br/>(PU e PP)</p> |   |

|   | Denominação / Descrição   | Calendário | Resultados Atingidos   | Indicador QUAR        | Avaliação do impacto para Projetos PENT |
|---|---|------------|--|-----------------------|---|
| 2 | <p><b>Gestão da Informação</b></p> <p>Gerir e desenvolver, de forma continuada, a qualidade da informação das bases de dados da DVO.</p>  | Jan – Dez  | Geridas e mantida a atualização das bases de dados GEOSIT e RNET.  | N/A                   |   |
| 3 | <p><b>Empreendimentos Turísticos</b></p> <p>Apreciar os projetos de empreendimentos turísticos e promover iniciativas que tenham como objetivo a melhoria da qualidade e o aumento de competitividade dos mesmos.</p>   | Jan – Dez  | <p>Emitidos 493 pareceres. Destes, 374 com parecer favorável e 107 com parecer desfavorável. Os restantes 12 pareceres relativos a projeto são de âmbito diferente.</p> <p>Dos pareceres emitidos, 85 são provenientes do portal Si-RJUE (portal autárquico).</p> <p>O prazo médio de apreciação foi de 10 dias</p>  | O13: (OE3)<br>Ind. 20 |   |
| 4 | <p><b>Apoio jurídico</b></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;</p> <p>Elaborar informações e/ou dar parecer sobre matéria diversa relativa, nomeadamente, a pluripropriedade e empreendimentos turísticos em geral.</p> | Jan – Dez  | <ul style="list-style-type: none"> <li>- 3 Pedidos apreciados ao abrigo do DL 37/2011, de 10 de março.</li> <li>- 18 Processos de títulos constitutivos de ET aprovados ou alterados e matéria diversa de pluripropriedade, sob forma de informação;</li> <li>- 20 Apreciações de pedidos relativos a matéria de DRHP e DHT e pluripropriedade, sob a forma de informações;</li> <li>- 10 Apreciações de processos e pedidos de particulares referentes a matéria de DRHP e DHT, sob forma de informação;</li> <li>- 17 Apreciações técnicas em matéria de alterações legislativas, sob forma de e-mail;</li> <li>- 29 Apreciações técnicas em matéria e processos diversos da competência da DVO, sob forma de e-mails;</li> <li>- 58 Apreciações técnicas em matéria de pluripropriedade e DHT, sob forma de e-mails;</li> <li>- 9 Apreciações técnicas em colaboração com outros serviços do TP, sob forma de e-mail;</li> <li>- 2 Apreciações técnicas relativas a processos propostos contra o Estado Português;</li> </ul> | N/A                   |   |

|   | Denominação / Descrição  | Calendário       | Resultados Atingidos   | Indicador QUAR              | Avaliação do impacto para Projetos PENT |
|---|--|------------------|--|-----------------------------|---|
| 5 | <p><b>Classificação e Qualificação</b></p> <p>Classificar os Empreendimentos turísticos e promover a realização de auditorias aos mesmos para efeitos da sua classificação, reconversão e revisão da classificação</p> |                  | <p>Classificados, reconvertidos e reclassificados 313 empreendimentos turísticos.</p> <p>Realizadas 575 deslocações/auditorias a empreendimentos turísticos.</p> <p>Elaboradas 513 informações de serviço sobre as deslocações realizadas, tendo o restante sido objeto de tratamento diferente.</p>   | <p>O1: (OE1)<br/>Ind. 3</p> |   |
| 6 | <p><b>Registo Nacional de Empreendimentos Turísticos (RNET)</b></p> <p>Atribuição de placas de empreendimentos turísticos.</p>   |                  | <p>Registados 2425 empreendimentos turísticos no RNET à data de 31 de Dezembro.</p> <p>Atribuídas 660 placas identificativas da classificação de empreendimentos turísticos.</p>   | <p>N/A</p>                  |   |
| 7 | <p><b>Atividades Turísticas e Reclamações</b></p> <p>Validação e aceitação de registos dos agentes de animação turística - RNAAT</p>   | <p>Jan – Dez</p> | <p><b>RNAAT</b></p> <p><u>Registadas 348 empresas</u> (187 das mesmas ao abrigo do Decreto-Lei n.º 95/2013, de 19 de julho), das 447 comunicações prévias efetuadas através do RNAAT, para o exercício de atividades de animação turística,</p> <p>Rececionados e validados 2491 pedidos de alteração submetidos por empresas registadas.</p> <p><u>Cancelados 228 registos</u> de EAT, por cessação da atividade ou por falta de apresentação das garantias exigidas para o exercício da atividade.</p> | <p>N/A</p>                  |   |

|   | Denominação / Descrição  | Calendário       | Resultados Atingidos   | Indicador QUAR                   | Avaliação do impacto para Projetos PENT |
|---|--|------------------|--|----------------------------------|---|
|   | <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> <p>Comissão Arbitral</p> |                  | <p><b>RNAV</b></p> <p>Registadas <u>269</u> novas agências, das 283 comunicações prévias efetuadas através do RNAVT, para o exercício de atividades de agência de viagens e turismo.</p> <p>Rececionados e validados 2058 pedidos de alteração submetidos por empresas devidamente registadas.</p> <p>Cancelados <u>95</u> registos de AVT que cessaram a atividade ou que não cumpriram as obrigações legais para o exercício da atividade</p> <p><b>Reclamações</b></p> <p>Recebidas 1321 reclamações referentes a AVT (487 relativos a uma única AVT). 397 Reclamações foram remetidas para apreciação da Comissão Arbitral.</p> <p>Deram ainda entrada 559 reclamações referentes a outras atividades, empreendimentos e estabelecimentos que foram devidamente encaminhadas.</p> <p>A Comissão Arbitral, em 2013, apreciou 525 processos.</p> | <p>N/A</p> <p>N/A</p> <p>N/A</p> |   |
| 8 | <p><b>Projetos PIN e PIN+</b></p>  | <p>Jan – Dez</p> | <ul style="list-style-type: none"> <li>– Análise de candidaturas a reconhecimento PIN de empreendimentos turísticos</li> <li>– Preparação e participação nas reuniões da CAA-PIN (Comissão de Análise e Acompanhamento de Projetos de Potencial Interesse Nacional)</li> <li>– Emissão de parecer e participação em reuniões de acompanhamento de projetos PIN turísticos ou projetos candidatos a PIN</li> </ul>  |                                  |   |

| Denominação / Descrição |  | Calendário | Resultados Atingidos  | Indicador QUAR | Avaliação do impacto para Projetos PENT |
|-------------------------|--|------------|---|----------------|---|
| 9                       | <b>Integração da Informação</b>  | Jan – Abr  | Assegurado o funcionamento do sistema de informação geográfica até Abril de 2013, altura em que cessou contrato com empresa que assegurava a manutenção do sistema.               |                |   |
|                         |  | Jan - Dez  | Desenvolvidos os procedimentos administrativos conducentes à criação de dois postos de trabalho com vista à manutenção do SIG (procedimento já encetado em Dezembro de 2012).     |                |   |
| 10                      | <b>Desenvolvimento de novas funcionalidades do SIGTUR</b>  | Jan - Dez  | Implementado o projeto de “Desenvolvimento de novas Funcionalidades do Sistema de Informação Geográfica na Web – Projeto SIGTUR”  |                |   |
| 11                      | <b>Interface único</b><br>Projeto que visa 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 <b>RNT</b> (em colaboração com o departamento de Tecnologias) | Jan – Dez  | Foi adjudicada e deu-se início aos trabalhos para a adaptação da nova base de dados dos empreendimentos turísticos (FAROL) ao Si-RJET, numa 1ª fase do projeto do interface único | N/A            |   |

| Denominação / Descrição |  | Calendário | Resultados Atingidos  | Indicador QUAR | Avaliação do impacto para Projetos PENT |
|-------------------------|--|------------|---|----------------|---|
| 12                      | <b>Ferramenta para gestão de pedidos de comunicação prévia e respetivas notificações de DRHP e DHT, para ligação ao balcão único</b>   | Jan – Dez  | Elaborados formulários de comunicação prévia com prazo.   | N/A            |   |
| 13                      | <b>Plataforma informática SI-RJET</b><br>Projeto para Implementação de novas funcionalidades na plataforma informática SI-RJET (em colaboração com o departamento de Tecnologias). | Jan – Dez  | Foi adjudicado e deu-se início aos trabalhos para adaptação do SI-RJET à nova base de dados dos empreendimentos turísticos. | N/A            |   |
| 14                      | <b>CT 144 – Serviços Turísticos</b><br><b>Assembleia Plenária ISO (Organização da assembleia a realizar em Portugal em maio de 2013)</b>   | Jan – Mai  | A 8.º Assembleia Plenária da ISO e reuniões dos WG tiveram lugar de 25 a 31 de maio, na cidade do Porto                     | N/A            |   |
| 15                      | <b>Elaboração da Norma de Acessibilidades em Estabelecimentos Hoteleiros (SC 8 – Turismo Acessível)</b>  | Jan – Dez  | Concluído o projeto de Norma de Turismo Acessível.  |                |   |

|    | Denominação / Descrição   | Calendário                 | Resultados Atingidos   | Indicador QUAR | Avaliação do impacto para Projetos PENT |
|----|---|----------------------------|--|----------------|---|
| 16 | <b>RNAVT e RNAAT</b><br>Assegurar a operação e manutenção do RNAAT e do RNAVT   | Jan- Dez                   | Assegurado o funcionamento das ferramentas eletrónicas de registo das empresas de animação turística e de agências de viagens e turismo, com permanente aperfeiçoamento e/ou correção de funcionalidades.  |                |   |
|    | <b>Desenvolvimento de novas funcionalidades no RNAAT</b> e adaptação da ferramenta às alterações legislativas em curso (em colaboração com o Departamento de Tecnologias) | Jan - Ago                  | Efetuada a reprogramação, quase de raiz, da ferramenta eletrónica RNAAT, de forma a adaptá-la aos pressupostos e requisitos do regime jurídico das empresas de animação turística introduzido pelo Decreto-Lei n.º 95/2013, de 19 de julho, que alterou o Decreto-Lei n.º 108/2009, de 15 de maio.   | N/A            |   |
|    | <b>Participação em Comissões ou Grupos de Trabalho</b><br><br><u>Entidade Nacional da Reserva Agrícola Nacional</u>   | Jan - Dez                  | – Participação, em representação do Ministério da Economia, nas reuniões da.<br>– Elaboração de contributos, por solicitação do Gabinete SET, na apreciação de propostas de Despachos Conjuntos de interesse público com vista à ocupação de solo RAN com empreendimentos turísticos ou equipamentos de relevo para a atividade turística. |                |   |
|    | <u>Estrutura de Missão da Região Demarcada do Douro</u><br><br><u>Conselho Nacional da Água</u>   | Jan - Dez<br><br>Jan - Dez | – Participação em reuniões e envio de contributos / pareceres no âmbito da participação do Conselho Consultivo da Estrutura de Missão da Região Demarcada do Douro<br><br>– Participação nas reuniões do Conselho Nacional da Água   | N/A            |   |

| Denominação / Descrição   | Calendário | Resultados Atingidos   | Indicador QUAR | Avaliação do impacto para Projetos PENT |
|---|------------|--|----------------|---|
| <u>Grupo de Acompanhamento do Projeto de Execução do Arco Ribeirinho Sul</u>                    | Jan - Dez  | - Participação nas reuniões do Grupo de Acompanhamento do Arco Ribeirinho Sul  |                |   |
| <u>Comissão do Domínio Público Marítimo (DPM)</u>   | Jan - Dez  | - Apreciação e emissão de parecer sobre propostas de processos de delimitação do DPM, relativo a prédios situados junto da margem.   |                |   |
| <u>Estratégia Nacional de Adaptação às Alterações Climáticas (ENAAAC)</u>                       | Jan - Dez  | - Acompanhamento dos trabalhos do grupo de Coordenação da ENAAAC;<br><br>- Coordenação do Grupo Setorial do Turismo e Produção do Relatório de Progresso, 1ª Fase, relativo ao Setor do Turismo  |                |   |
| <u>Comissão de Implementação e Acompanhamento do Programa Nacional do Uso Eficiente da Água</u> | Jan - Dez  | Participação nas reuniões da CIA-PNUEA.  |                |   |
| <u>Grupo de Trabalho da Segurança Balnear</u>   | Jan - Dez  | Participação no Grupo de Trabalho da Segurança Balnear, para concretização das recomendações propostas pelo relatório de grupo de trabalho multidisciplinar instituído pelo Despacho n.º 2684/11, de 8 de fevereiro  |                |   |
| <u>Grupo "Consumidores" - Diretiva Comunitária das Viagens Organizadas.</u>                     | Mai - Dez  | Participação no Grupo "Consumidores", na discussão da Diretiva Comunitária das Viagens Organizadas.  |                |   |
| <u>Certificação LiderA da Escola de Hotelaria e Turismo de Lisboa</u>                           |            | Efetuado um levantamento das necessidades para a elaboração do trabalho e distribuídas tarefas. Aguarda-se a entrega de uma cópia das peças desenhadas do edifício da escola (telas finais) na sequência de um contacto efetuado pelo Eng. Jorge Miguel Cruz à Parque Escolar, EPE |                |   |

| Denominação / Descrição   | Calendário             | Resultados Atingidos  | Indicador QUAR | Avaliação do impacto para Projetos PENT |
|---|------------------------|---|----------------|---|
| <u>Comissão de Apreciação da Área de Reabilitação Urbana de Lisboa</u><br>- entidade gestora Câmara Municipal de Lisboa | Jan - Dez              | Agilização dos procedimentos de controlo prévio das operações urbanísticas de reabilitação na área de Lisboa, sempre que estejam em causa estabelecimentos hoteleiros, aldeamentos turísticos, apartamentos turísticos ou conjuntos turísticos a instalar ou a alterar. |                |   |
| <u>Coordenação/Secretariado da CT-144 – Serviços Turísticos</u>   | Jan - Dez              | Acompanhamento dos trabalhos da CT-144, de acordo com as indicações do presidente, e fornecimento dos documentos necessários ao funcionamento desta, bem como apoio logístico junto do Turismo de Portugal, I.P.  |                |   |
| <u>(CT 144) Coordenação da SC 5 - Praias</u>  | Jan - Dez              | Acompanhamento do WG internacional (WG 5)   |                |   |
| <u>(CT 144) Coordenação da SC 6 – Turismo Natureza</u>  | Jan - Dez<br>Jan - Ago | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Acompanhamentos dos WG internacionais (WG 6, WG 7 e WG 10);</li> <li>- Editada em 21 de agosto de 2013 a NP 4520/2013 sobre Atividades de Turismo de Natureza</li> </ul>   |                |   |
| <u>(CT 144) Participação na SC 8 – Turismo Acessível</u>  | Jan - Dez              | Conclusão do projeto de Norma de Turismo acessível.   |                |   |
| <u>(CT 144) Coordenação da SC 10 – Alojamento Turístico</u>   | Jan - Dez              | Desenvolvimento do <i>draft</i> referente à Norma de Alojamento Turístico   |                |   |
| <u>(CT 144) SC 13 – Turismo Industrial</u>  | Jan - Dez              | Desenvolvimento do <i>draft</i> referente à Norma de Turismo Industrial   |                |   |
| <u>Divulgação das Normas editadas (NP 4494/2010, NP 4507/2012 e NP 4520/2013)</u>                                       | Jan - Out              | Ações de divulgação - 4;  |                |   |
| <b>Participação em Alterações legislativas</b>  | Jan - Dez              | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Acompanhamento ativo da alteração legislativa ao Regime Jurídico dos Empreendimentos Turísticos (diploma publicado em janeiro de 2014).</li> </ul>   |                |   |

|  | Denominação / Descrição         | Calendário | Resultados Atingidos   | Indicador QUAR | Avaliação do impacto para Projetos PENT |
|--|---------------------------------|------------|--|----------------|---|
|  |                                 |            | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Início do acompanhamento da alteração da legislação de Alojamento local.</li> <li>- Acompanhamento ativo da alteração ao Decreto-Lei n.º 108/2009, de 15 de maio. Publicado o Decreto-Lei n.º 95/2013, de 19 de julho</li> </ul>  |                |   |
|  | <p><b>Outras atividades</b></p> |            | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Emissão de parecer e participação em reuniões sobre a proposta de Lei de Bases dos Solos, Ordenamento do Território e Urbanismo,</li> <li>- Emissão de parecer e participação em reuniões sobre proposta de alteração ao Regime Jurídico da Urbanização e da Edificação;</li> <li>- Emissão de parecer sobre vários outros projetos de diplomas legais, destacando-se em especial o novo Regime Jurídico de Avaliação de Impacte Ambiental, e o novo regime que institui o sistema de acompanhamento de projetos de investimento, e procede à criação do Conselho Interministerial para o Investimento e da Comissão Permanente de Apoio ao Investidor, entretanto publicados.</li> <li>- Formação a estagiários de Moçambique, relativamente ao Regime Jurídico dos Empreendimentos Turísticos e Registo Nacional dos Empreendimentos Turísticos.</li> <li>- Participação no novo modelo de cooperação com as ERTs.</li> </ul> |                |   |

Recursos Afetos:

| Recursos Humanos <sup>10</sup>               | A 1 de Jan. | A 31 de Dez. | Varição   |
|--|-------------|--------------|-----------|
| Dirigentes <sup>11</sup>                     | 3           | 3            | 0         |
| Técnicos Superiores e Técnicos <sup>12</sup> | 31          | 30           | -1        |
| Assistentes Técnicos <sup>13</sup>           | 9           | 8            | -1        |
| Assistentes Operacionais <sup>14</sup>       |             |              |           |
| <b>Total</b>                                 | <b>43</b>   | <b>41</b>    | <b>-2</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  | Calendário | Resultados Atingidos   | Indicador QUAR  | Avaliação do impacto para Projetos PENT  |
|---|--|------------|--|---|--|
| 1 | <p><b>Análise de candidaturas aos instrumentos de apoio financeiro geridos pelo Turismo de Portugal, I.P., incluindo os pedidos de enquadramento respeitantes a linhas de crédito protocoladas, e seleção dos projetos de investimento a apoiar em linha com as prioridades definidas para o setor</b></p> | Jan - Dez  | <p>Durante o ano de 2013, foram analisadas <b>640 candidaturas</b>.</p> <p>Dessas foram selecionadas <b>311 candidaturas</b>, cujos projetos correspondem a um investimento de 238,6 milhões de euros e a um incentivo associado <b>de 108,8 milhões de euros</b>.</p> <p>Dos 311 projetos selecionados, 265 foram no âmbito dos sistemas de incentivos do QREN, com um investimento de 140,3 milhões de euros e um incentivo alocado de 84 milhões de euros. Os restantes 46 projetos selecionados, 21 foram no âmbito da Linha de Apoio à Qualificação da Oferta, 5 no âmbito do PIT – Linha I, 11 no âmbito da Portaria 384/02, e 8 no âmbito da Iniciativa Jessica.</p> <p>Considerando a representatividade das candidaturas ao QREN e a articulação registada com as respetivas AG, bem como o cumprimento dos prazos associados a um conjunto de candidaturas associado às restantes candidaturas, conclui-se que foi cumprido o indicador relativo ao prazo de análise.</p> <p>No que respeita aos projetos de requalificação, concretizou-se o apoio a 37 projetos de requalificação de estabelecimento hoteleiros (indicador previa 35) e a 30 projetos de animação turística (indicador previa 25).</p> | <p>O2: (OE1)<br/>Ind. 4</p> <p>O3: (OE1)<br/>Ind. 5</p> <p>O4: (OE1)<br/>Ind. 6</p> | <p>Com os apoios concedidos durante o ano de 2013 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 nos projetos de requalificação de empreendimentos turísticos que foram apresentados.</p> <p>Do mesmo modo, insistiu-se 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.</p> <p>Para além disso, de registar o apoio à qualificação dos destinos Lisboa e Algarve, através da implementação da Iniciativa Jessica, com o apoio a 8 projetos de requalificação urbana e de revitalização económica.</p> |

|   | Denominação / Descrição  | Calendário | Resultados Atingidos  | Indicador QUAR  | Avaliação do impacto para Projetos PENT   |
|---|--|------------|---|---|---|
| 2 | <b>Acompanhamento material, financeiro e contratual da execução dos projetos objeto de apoio</b> | Jan - Dez  | <p>Durante o ano de 2013, foram instruídos <b>430 pedidos de pagamento de incentivo</b>, dos quais resultou o pagamento de um incentivo financeiro na ordem dos <b>96,2 milhões de euros</b>. Salienta-se que, desses, 314 (aos quais se deve ainda adicionar 199 procedimentos de certificação de adiantamentos) ocorreram no âmbito dos sistemas de incentivos do QREN, com um incentivo liberto de 62,6 milhões de euros.</p> <p>Desses pagamentos (assim como do encerramento de processos sem libertação de incentivo associado), resultou <b>o encerramento físico e financeiro de 84 projetos</b>, dos quais 66 no âmbito dos sistemas de incentivos do QREN.</p> <p>O prazo médio de instrução dos pedidos de pagamento intercalares foi cumprido (10 dias úteis). Do mesmo modo foram cumpridos os exigentes objetivos de execução definidos no âmbito dos sistemas de incentivos QREN pelas respetivas Autoridades de Gestão.</p> | <p>O2: (OE1)<br/>Ind. 4</p> <p>O3: (OE1)<br/>Ind. 5</p> <p>O4: (OE1)<br/>Ind. 6</p> | <p>No ano de 2013 reforçou-se o acompanhamento dos beneficiários dos apoios financeiros concedidos, de que resultou a transferência para os mesmos, em particular para as empresas, de um volume de financiamento superior ao registado em 2012.</p> <p>Este reforço foi ainda mais evidente no âmbito dos sistemas de incentivos, contribuindo para que os projetos apoiados se concretizassem mais rapidamente e, com isso, se iniciasse mais rapidamente a exploração dos estabelecimentos em causa e a criação de postos de trabalho associados.</p> <p>A par deste objetivo, de realçar o cumprimento de todos os exigentes objetivos fixados no âmbito dos sistemas de incentivos do QREN com as Autoridades de Gestão do QREN.</p> |
| 3 | <b>Apuramento do Grau de Cumprimento dos Contratos</b>   | Jan - Dez  | <p>Procedeu-se à verificação do Grau de Cumprimento do Contrato de 9 projetos.</p> <p>Dessa verificação resultou a atribuição do prémio de desempenho a 2 desses projetos.</p>  | <p>O2: (OE1)<br/>Ind. 4</p> <p>O3: (OE1)<br/>Ind. 5</p> <p>O4: (OE1)<br/>Ind. 6</p> | <p>A avaliação efetuada ao nível do Grau de Cumprimento dos Contratos em 2013 subsumiu-se aos últimos projetos no âmbito do PRIME (QCA III).</p> <p>Esta avaliação permite determinar e apurar os projetos que melhores resultados apresentaram face ao previsto.</p>   |

|   | Denominação / Descrição  | Calendário | Resultados Atingidos  | Indicador QUAR      | Avaliação do impacto para Projetos PENT  |
|---|--|------------|---|---------------------|--|
| 4 | <b>Renovação de mecanismos de reestruturação dos serviços de dívida das empresas (no âmbito do QCA)</b>                  | Jan - Jun  | <p>No ano de 2013, continuaram a ser desenvolvidos esforços no sentido de apoiar as empresas em situação financeira difícil, embora economicamente viáveis.</p> <p>Neste contexto, foi elaborada <b>uma proposta de renovação dos mecanismos de reestruturação dos serviços de dívida no âmbito dos vários QCA</b>. Contudo, os mesmos acabaram por não ser criados ainda em 2013 em resultado da não conclusão do processo de discussão e análise que foi feito pela rede dos sistemas de incentivos QREN.</p> | O4: (OE1)<br>Ind. 6 | <p>A sustentabilidade financeira das empresas é por vezes colocada em causa por força de um serviço de dívida que, por razões de ordem conjuntural ou estrutural, não se encontra adequado aos meios que as mesmas libertam.</p> <p>A criação de mecanismos que permite o reescalonamento dos serviços de dívida das empresas viáveis economicamente constitui assim uma peça fundamental no apoio às empresas e um eixo de atuação prioritário ao nível da consolidação financeira das mesmas.</p>  |
| 5 | <b>Criação de mecanismo de apoio à consolidação financeira das empresas e ajustamento da Linha de Apoio à Tesouraria</b> | Jan - Jun  | <p>Foi criada a <b>Linha de Apoio à Consolidação Financeira</b>, por Protocolo de Colaboração celebrado entre o Turismo de Portugal, as SGM e oito Instituições de Crédito, com um orçamento de 150 milhões de euros.</p> <p>Procedeu-se também ao <b>ajustamento da Linha de Apoio à Tesouraria</b>, alargando-se o âmbito da mesma aos contratos celebrados com operadores turísticos e simplificando-se os procedimentos de candidatura e de prestação de informação.</p>                                    | O4: (OE1)<br>Ind. 6 | <p>A consolidação financeira das empresas, através da criação de mecanismos que permitam, por um lado, assegurar o reescalonamento dos serviços de dívida, e, por outro lado, o acesso a financiamento para fazer face a necessidades de tesouraria constitui uma preocupação fundamental no apoio às empresas.</p> <p>Com a criação da Linha de Apoio à Consolidação Financeira e com o ajustamento da Linha de Apoio à Tesouraria foram criadas condições para se atingirem aqueles objetivos.</p> |

|   | Denominação / Descrição  | Calendário | Resultados Atingidos   | Indicador QUAR  | Avaliação do impacto para Projetos PENT  |
|---|--|------------|--|---|--|
| 6 | <b>Desenvolvimento de parceria com as associações de Business Angels</b>   | Jan - Jun  | <p>Foi celebrado um <b>Protocolo de Colaboração com a Federação das Associações Nacionais de Business Angels (FNABA)</b>.</p> <p>Em resultado disso, foram desenvolvidas várias ações em parceria com a FNABA, no contexto do roadshow que decorreu no segundo semestre de 2013.</p>                               | <p>O2: (OE1)<br/>Ind. 4</p> <p>O3: (OE1)<br/>Ind. 5</p> <p>O4: (OE1)<br/>Ind. 6</p> | <p>Os Business Angels constituem uma fonte de financiamento importante para o desenvolvimento de projetos de menor dimensão, normalmente desenvolvidos por novas empresas.</p> <p>No setor do turismo, o campo de atuação desta fonte financiamento situa-se ao nível da animação turística e de serviços, nomeadamente tecnológicos, associados ao setor, precisamente investimentos que mais contribuem para a adequada estruturação do produto turístico e para acrescentar valor à nossa oferta. Estabelecer uma parceria com a FNABA é o primeiro passo para fazer chegar o universo dos Business Angels às empresas do setor do turismo.</p> |
| 7 | <b>Criação de Programas de Apoio ao Empreendedorismo no Turismo e de Apoio à Capacitação das Empresas (melhoria das competências de gestão e incremento de processos de cooperação entre empresas)</b> | Jul - Dez  | <p>Foi elaborada <b>uma proposta de criação de um programa de apoio ao empreendedorismo</b>, a qual apenas veio a ser concretizada em 2014.</p> <p>Do mesmo modo, se elaborou um trabalho técnico no sentido de se desenvolver um programa de capacitação das empresas, o qual apenas em 2014 se concretizará.</p> | <p>O2: (OE1)<br/>Ind. 4</p> <p>O3: (OE1)<br/>Ind. 5</p> <p>O4: (OE1)<br/>Ind. 6</p> | <p>A criação de um programa de apoio ao empreendedorismo, a par da criação da parceria com a FNABA, constitui uma peça importante no estímulo ao empreendedorismo, sobretudo nas áreas da animação turística e nos serviços, nomeadamente tecnológicos, associados ao setor.</p>   |

| Denominação / Descrição | Calendário | Resultados Atingidos   | Indicador QUAR  | Avaliação do impacto para Projetos PENT  |
|-------------------------|------------|--|---|--|
| 7                       |            |  |   | Do mesmo passo, a criação de um programa que permita capacitar as empresas, no domínio da gestão, constitui uma peça importante na melhoria do desempenho das empresas, com impacto direto no valor gerado.  |
| 8                       | Jan - Dez  | No ano de 2013, foram aprovadas <b>42 reestruturações de serviços de dívida</b> , com um valor de incentivo associado (global) de cerca de 17 milhões de euros, submetidas ainda no âmbito dos mecanismos que cessaram a respetiva vigência em dezembro de 2012.   | O4: (OE1)<br>Ind. 6   | A aprovação de planos de reestruturação dos serviços de dívida contraídos no âmbito dos QCA constitui uma forma de apoiar as empresas, assegurando a viabilidade financeira das mesmas e a viabilidade dos projetos apoiados.<br>Com estas reestruturações criam-se ainda as condições para que as empresas possam libertar meios para fazer face a outras necessidades, nomeadamente de investimento e de tesouraria. |
| 9                       | Jan - Dez  | Foi realizado <b>um roadshow por todo o continente durante o segundo semestre de 2013</b> , concretizando-se ações de divulgação e informação nas 5 regiões NUT II.<br><br>Essas ações de divulgação e informação, que integraram sessões públicas, reuniões com Instituições de Crédito e com empresas, <b>envolveram mais de 1500 empresas</b> , número superior ao registado em 2012. | O2: (OE1)<br>Ind. 4<br><br>O3: (OE1)<br>Ind. 5<br><br>O4: (OE1)<br>Ind. 6 | Uma das falhas de mercado que persistem ainda em Portugal traduz-se no défice de informação das empresas, sobretudo quanto ao quadro de apoios ao investimento existentes, e na dificuldade que ainda existe de acesso aos operadores de mercado.  |

| Denominação / Descrição | Calendário   | Resultados Atingidos  | Indicador QUAR  | Avaliação do impacto para Projetos PENT  |
|-------------------------|--|---|---|--|
| 9                       |  | Para além disso, as sessões em causa integraram todo o conjunto de parceiros que o Turismo de Portugal foi criando ao longo dos últimos dois anos: Instituições de Crédito, SGM, Entidades Gestoras dos Fundos Revitalizar, Entidades Gestoras do Jessica e FNABA.                                  |   | A concretização destas ações constitui uma oportunidade de dar a conhecer os parceiros do Turismo de Portugal no financiamento das empresas e coloca-las em contacto com esses operadores, tendo em vista garantir o acesso das empresas a fontes de financiamento alternativas.   |
| 10                      | Reforçar a articulação operacional entre o Turismo de Portugal e as suas participadas financeiras, particularmente no contexto da atuação da Turismo Fundos e da Portugal Ventures no apoio às empresas do Turismo | Jan - Dez<br>Foram realizadas <b>ações de parceria com a Portugal Ventures</b> , nomeadamente no âmbito do roadshow desenvolvido no segundo semestre de 2013.<br><br>Do mesmo modo, foram desenvolvidas <b>duas ações de troca de conhecimento entre o Turismo de Portugal e a Turismo Fundos</b> . | O2: (OE1)<br>Ind. 4<br><br>O3: (OE1)<br>Ind. 5<br><br>O4: (OE1)<br>Ind. 6 | O Turismo de Portugal, enquanto Autoridade Turística Nacional, deve, no âmbito do financiamento, integrar um centro de competências em matéria de investimento e de financiamento.<br>É desse modo que se entende conseguir fazer com que sejam criadas as condições para que as empresas possam aceder a fontes de financiamento alternativas e, dessa forma, lograrem financiar as respetivas propostas de investimento. |
| 11                      | Aprofundar, e disseminar, o conhecimento sobre o desempenho do setor do turismo, sobre as especificidades do investimento turístico e sobre as empresas turísticas   | Jan - Dez<br>Foram realizados <b>3 estudos</b> sobre matérias relacionadas com a oferta turística, a procura turística, taxas de ocupação, REVPAR e preços médios<br><br>Para além disso, foram efetuados <b>3 pontos de situação</b> sobre a evolução do setor.                                    |   | O Turismo de Portugal, enquanto Autoridade Turística Nacional, deve, no âmbito do financiamento, integrar um centro de competências em matéria de investimento e de financiamento.   |

| Denominação / Descrição | Calendário | Resultados Atingidos  | Indicador QUAR      | Avaliação do impacto para Projetos PENT   |
|-------------------------|------------|---|---------------------|---|
| 11                      |            |   |                     | Nesse contexto, o conhecimento do setor e da sua evolução constitui uma peça fundamental na qualificação dos colaboradores da Direção no desenvolvimento das suas funções.  |
| 12                      | Jan - Dez  | <b>Foi concluído o processo de migração de dados para o SGPI</b> e desenvolvidos os módulos necessários à interação com as IC subscritoras do Memorando de Entendimento de 1 de março de 2012 no âmbito da apresentação de candidaturas, análise e decisão. | O4: (OE1)<br>Ind. 6 | A desmaterialização dos processos e a aproximação do Turismo de Portugal a quem, no contexto do financiamento dos seus projetos, tem que se relacionar com este Instituto constitui um eixo prioritário de preocupação. A possibilidade de todas ações serem tratadas de forma desmaterializada constitui uma evolução muito significativa ao nível da simplificação dos procedimentos. |

Recursos Afetos:

| Recursos Humanos <sup>15</sup>               | A 1 de Jan. | A 31 de Dez. | Variação  |
|--|-------------|--------------|-----------|
| Dirigentes <sup>16</sup>                     | 3           | 3            | 0         |
| Técnicos Superiores e Técnicos <sup>17</sup> | 30          | 27           | -3        |
| Assistentes Técnicos <sup>18</sup>           | 6           | 5            | -1        |
| Assistentes Operacionais <sup>19</sup>       |             |              |           |
| <b>Total</b>                                 | <b>39</b>   | <b>35</b>    | <b>-4</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. Promoção Turística

Na área da promoção turística do destino Portugal, o ano de 2013 fica marcado pela consolidação de um conjunto importante de alterações da estratégia, nomeadamente:

1. O desenvolvimento de uma estratégia de comunicação inspirada num propósito centrado nas pessoas e no contributo do Destino para as tornar mais felizes.
2. Alteração da estratégia de *media* passando a campanha de publicidade a ser veiculada exclusivamente no meio online, permitindo uma maior pressão de comunicação, uma maior flexibilidade da campanha, e ainda uma melhor monitorização e avaliação dos resultados.
3. Prioridade no apoio às empresas e à comercialização da sua oferta de serviços/produtos, implicando o reforço das atividades de apoio à venda em detrimento das atividades de promoção da imagem e da notoriedade. Neste sentido, foi:
  - a. Mantida a presença de Portugal nas feiras com forte presença das empresas e descontinuadas aquelas com reduzida ou nula participação.
  - b. Organizado um calendário de workshops B2B para facilitar o contacto entre os buyers nos mercados e a oferta nacional corporizada pelas empresas.
  - c. Organizadas missões comerciais a novos mercados para apresentação do destino e da oferta nacional, e detetar novas oportunidades de negócio para as empresas nacionais.
4. Prioridade no reforço da operação aérea para Portugal, melhorando as acessibilidades dos mercados emissores aos nossos destinos de férias, através da intervenção direta do Turismo de Portugal ou em articulação com as Agências Regionais de Promoção Turística.
5. Prioridade no reforço da operação aérea, através da intervenção direta do Turismo de Portugal ou em articulação com as Agências Regionais de Promoção Turística.
6. Diminuição do esforço de investimento no apoio a eventos, focando a nossa prioridade nos grandes eventos internacionais que se realizaram em Portugal, relacionados com os produtos turísticos estratégicos do PENT e que contribuem para o aumento das dormidas em Portugal.
7. Diversificação dos mercados emissores, sem contudo descurar os mercados tradicionais que contribuem para a procura turística em Portugal.

Direção / Departamento

**APOIO À VENDA**

| Denominação / Descrição               | Calendário | Resultados Atingidos   | Indicador QUAR                                     | Avaliação do impacto para Projetos PENT |
|---------------------------------------|------------|--|--|---|
| 1<br><b>Promoção Externa Regional</b> | 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 12 M €. Foi feito o acompanhamento e a monitorização das ações promocionais e os 7 planos regionais tiveram uma execução muito aproximada dos 100% tanto do ponto de vista das ações realizadas como do orçamento. O financiamento público e privado local acompanhou o financiamento do Turismo de Portugal cumprindo-se a regra do €1 (privado) + €1 (local) + €4 (TP) em vigor. Todas as ARPT's tiveram um comportamento positivo em termos de mercados externos, sendo moderado no caso do Centro de Portugal e Madeira e mais dinâmico nos casos do Porto e Norte e dos Açores. 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.   | O10: (OE2)<br>Ind. 14<br><br>O10: (OE2)<br>Ind. 15 | P. I                                    |
| 2<br><b>Comunicação e publicidade</b> | Jan - Dez  | <b>A) Campanha de Comunicação e Publicidade</b><br><u>Campanha de Publicidade online</u><br>Foi desenvolvida uma campanha de comunicação exclusivamente online nos mercados Alemanha, Brasil, Dinamarca, Espanha, França, Holanda, Irlanda, Itália, Polónia, Reino Unido, Rússia, Suécia, EUA. A campanha foi realizada nos meios Google Search, Google Display, Facebook e You tube, bem como em alguns websites específicos (El Viajero, El Mundo, Telegraph, Todaysgolfer, Golf-Monthly). No âmbito da campanha foram obtidos um total de 7.831.324 cliques para o <a href="http://www.visitportugal.com">www.visitportugal.com</a> e geradas 3.313.502.900 impressões.<br><u>Campanha de reforço no Brasil</u><br>Publicação de um guia de 100 páginas sobre Portugal em forma de encarte na revista de maior prestígio e penetração junto das classes A/B – a Vogue Brasil. Associação de Portugal a uma imagem sofisticada, a par de um maior conhecimento do destino com propostas muito concretas de consumo turístico (alojamento, restauração e atividades de animação).<br>Foram distribuídos 40.000 exemplares – circulação SP e RJ. | O10: (OE2)<br>Ind. 15<br><br>O11: (OE3)<br>Ind. 16 | P. I<br><br>P. III<br><br>P. IV         |

|   | Denominação / Descrição | Calendário | Resultados Atingidos  | Indicador QUAR | Avaliação do impacto para Projetos PENT |
|---|-------------------------|------------|---|----------------|---|
| 2 |                         |            | <p><u>Promoção Surf – Riding the Portuguese Waves</u><br/>Em 2013 levou-se mais longe a promoção do surf, e por intermédio deste do destino Portugal, através da criação de um circuito próprio e exclusivo de Portugal «Portuguese Waves Series 2013» que incluiu três provas:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Sata Azores Pro</li> <li>• Rip Curl Pro Portugal by Moche</li> <li>• Cascais Pro 2013</li> </ul> <p>Para ativação de marca foi lançada a campanha «No Waves, Come Back for Free»)</p> <p><u>Projeto de comunicação desenvolvido pela TVI</u> para desenvolvimento do mercado interno assente na produção de 7 filmes, divulgação nos canais televisivos e online, bem como nas redes sociais.</p> <p><b>B)Plano de Marketing de Produtos específicos</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Turismo Residencial<br/>Apoio à APR para produção de filmes e brochuras promocionais.<br/>Organização de workshops em Estocolmo, Paris, Londres e Moscovo destinados a prescritores, gestores de fortunas, banca, agentes, imprensa e consumidor final. Presentes cerca de 90 convidados por evento.</li> <li>2. Turismo Religioso<br/>Realização de filmes promocionais e produção de brochuras para utilização nas ações promocionais deste produto. Realizado em novembro em Fátima, o II Encontro Internacional de Turismo Religioso, com a presença de cerca de 200 profissionais nacionais e estrangeiros do setor. O Encontro teve uma componente de seminário e outra de bolsa de contactos.</li> </ol> |                |   |

|    | Denominação / Descrição | Calendário | Resultados Atingidos  | Indicador QUAR        | Avaliação do impacto para Projetos PENT |
|----|-------------------------|------------|---|-----------------------|---|
| 3  | Feiras internacionais   | Jan - Dez  | <p>2013 foi um ano de ajustamento importante na atividade das feiras, tendo o Turismo de Portugal organizado a presença nacional em 12 feiras internacionais de Turismo, contra as 22 organizadas em 2012. Essencialmente foram descontinuadas feiras em mercados tradicionais onde as participações se efetuavam com stand informativo ou com stand coletivo mas onde a presença de empresas era diminuta. Em alternativa incluiu-se 1 nova presença nos EAU. Em termos de feiras generalistas participámos:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Vakantibeurs/Holanda</li> <li>2. FITUR/Espanha</li> <li>3. ITB/Alemanha</li> <li>4. MITT/Rússia</li> <li>5. ATM/EAU</li> <li>6. ABAV/Brasil</li> <li>7. WTM/Reino Unido</li> <li>8. TTW/Polónia</li> </ol> <p>Ao nível das feiras de MI, Portugal esteve presente:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>9. IMEX/Alemanha</li> <li>10. IMEX/EUA</li> <li>11. EIBTM/Espanha</li> </ol> <p>Ao todo estiveram presentes 249 empresas nestas feiras.</p> <p>Para além da participação de Portugal nestas feiras, organizamos ainda a presença do Turismo de Portugal na BTL, onde se apresentou a atividade do instituto aos parceiros nacionais do setor e se colaborou no programa de Hosted Buyers através do qual foram convidados a visitar o nosso destino cerca de 250 representantes do trade estrangeiro.</p> | O10: (OE2)<br>Ind. 15 | P. I                                    |
| 4. | Programa INITIATIVE.pt  | Jan - Dez  | <p>2013 foi o ano de arranque do novo Initiative 2.0 e da aprovação formal do regulamento pelos parceiros do Turismo de Portugal.</p> <p>Foram mantidas as operações das bases da <b>Ryanair</b> em Faro e da <b>easyJet</b> em Lisboa, tendo esta aberto Edimburgo como nova rota anual a partir de Nov12 e Bristol nas mesmas condições a partir de Nov13. Foi ainda apoiada a rota da <b>easyJet</b> Paris-Faro.</p> <p>Foram concluídos os contratos com a <b>TUIfly</b> nas rotas de Frankfurt, Hannover e Colónia para o Funchal e de Gatwick para o Porto Santo, bem como com a <b>Jet2</b> de Manchester para o Funchal.</p> <p>Foi ainda celebrado um novo contrato Initiative com a <b>TUI Nordic</b> da Escandinávia para o Funchal no inverno 2013/14.</p>  | O11: (OE3)<br>Ind. 16 | P. I<br>P. III<br>P. IV                 |

|   | Denominação / Descrição         | Calendário | Resultados Atingidos  | Indicador QUAR        | Avaliação do impacto para Projetos PENT |
|---|---------------------------------|------------|---|-----------------------|---|
| 5 | Canais de informação ao turista | Jan - Dez  | <p>Em outubro de 2013 foi lançado uma nova versão do Visitportugal, o portal de promoção de Portugal enquanto destino turístico.</p> <p>Nesta nova versão mantiveram-se os 10 idiomas, mas dotou-se o portal de novas funcionalidades, de um novo design, nova tecnologia e uma experiência de navegação mais intuitiva e participativa. É privilegiada a mobilidade, a imagem e o vídeo, sendo ainda introduzida a interação com o consumidor (através de uma filosofia participativa, colaborativa de cocriação por parte dos visitantes) e aumentada a visibilidade da oferta turística das empresas, através de short cuts diretos às várias tipologias a partir do menu de topo.</p> <p>Foi ainda retomado o Serviço de Atendimento ao turista (em 6 idiomas) mas agora em modelo integrado com o portal, através de e-mail e webchat, tendo em vista uma presença multicanal integrada (portal, dispositivos móveis, redes sociais) e uma visão única do cliente.</p> <p><b>Visitportugal.com.</b><br/> <u>Unique visitors:</u> 5,2 milhões (var. 13/12=+109%)<br/> <i>(fonte: Google analytics)</i></p> <p><b>Media Social</b><br/>           Sob a marca Visitportugal, dirigidas ao consumidor, estão a ser trabalhadas presenças em 6 plataformas de media social:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <a href="http://www.facebook.com/visitportugal">http://www.facebook.com/visitportugal</a></li> <li>• <a href="http://www.twitter.com/visitportugal">http://www.twitter.com/visitportugal</a></li> <li>• <a href="http://www.youtube.com/visitportugal">http://www.youtube.com/visitportugal</a></li> <li>• <a href="http://www.flickr.com/visitportugal">http://www.flickr.com/visitportugal</a></li> <li>• <a href="http://visitportugalblog.blogspot.pt">http://visitportugalblog.blogspot.pt</a></li> <li>• <a href="http://www.pinterest.com/visitportugal/">http://www.pinterest.com/visitportugal/</a></li> </ul> <p>Em 2013 foi reforçada a aposta nestes suportes, através da dinamização de conteúdos e comunidades, e ainda do investimento publicitário da campanha internacional.</p> <p>Principais indicadores:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Total de seguidores Facebook: 487 mil em dezembro 2013 (105 mil em dezembro de 2012)</li> <li>• Total de seguidores Twitter: 22 mil em dezembro 2013 (15 mil em dezembro 2012)</li> <li>• Visualizações Youtube: 3 milhões em 2013 (381 mil em 2012)</li> </ul> | O11: (OE3)<br>Ind. 16 | P. I<br>P. III                          |

|   | Denominação / Descrição   | Calendário | Resultados Atingidos   | Indicador QUAR                                     | Avaliação do impacto para Projetos PENT |
|---|---|------------|--|--|---|
| 6 | <b>Ações com a imprensa estrangeira</b>                                   | Jan - Dez  | <p>O trabalho com a imprensa nos mercados mantém-se como uma das atividades com melhor relação custo benefício (investimento de €900.000 e um retorno de 480 M€ em AVE). De forma a melhorar o nosso desempenho e o retorno desta atividade, reforçamos as assessorias de comunicação e relações públicas nos mercados e introduzimos algumas mudanças na filosofia de utilização destes serviços, orientando-os para projetos editoriais com meios importantes e de referência nos mercados (exemplo Conde Nast em Espanha e Vogue no Brasil) e sempre que possível para a organização de ações com prescritores locais que credibilizem a nossa mensagem junto do público-alvo.</p> <p>A estratégia de atuação com os media, com uma cobertura geográfica que abrange 20 mercados, traduziu-se numa intervenção proactiva, na criação de uma boa rede de contactos, na organização de press trips (372) e dinamização de ações através da Internet, com destaque para a comunicação online e Redes Sociais.</p> <p>Em termos de resultados alcançados em 2013, foram recolhidos e analisados até final de dezembro cerca de 10.000 itens de notícias sobre o Destino Portugal, representando um AVE de cerca de €480.000.000 (mais 2% do que em 2012).</p> <p>A esmagadora maioria dos itens de notícias foi muito positiva, representando cerca de 98% do volume total de notícias. A cobertura desfavorável representou apenas 2% do número total de notícias, e ocorreram, quase exclusivamente, relacionadas com o "surto de dengue na Ilha da Madeira".</p> <p>Em termos de temática, o tema mais proeminente na media foi efetivamente o próprio país, Portugal, representado como um Destino de Viagens com uma oferta muito diversificada.</p> | O10: (OE2)<br>Ind. 14                              | P. I                                    |
| 7 | <b>Ações com o trade turístico estrangeiro e com as companhias aéreas</b> | Jan - Dez  | <p>As prioridades de atuação neste âmbito foram as seguintes:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Lançamento do plano de combate à sazonalidade no Algarve e Madeira, que produziu os seguintes resultados: <ul style="list-style-type: none"> <li>• UK para Faro – 14.000 lugares extra, novas operações de inverno da Jet 2 de Manchester e Monarch de Leeds, num total de cerca de 80 voos adicionais;</li> <li>• Alemanha para Faro – 11.500 lugares extra, 28 novos voos diretos da Air Berlin durante todo o inverno, sobretudo de Dusseldorf, 16 novos voos da TUIfly em Nov. e Fev. de 5 cidades, e reforço de operação da Olimar a partir de 4 cidades;</li> </ul> </li> </ol>  | O10: (OE2)<br>Ind. 15<br><br>O11: (OE3)<br>Ind. 16 | P. I<br>P. III                          |

|   | Denominação / Descrição | Calendário | Resultados Atingidos  | Indicador QUAR | Avaliação do impacto para Projetos PENT |
|---|-------------------------|------------|---|----------------|---|
| 7 |                         |            | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Escandinávia para Faro – 3.500 lugares extra, 19 novas rotações da Norwegian durante todo o inverno de Oslo, Estocolmo e Copenhaga;</li> <li>• Irlanda para Faro – 5.500 lugares extra, 20 rotações da AerLingus com 1 nova frequência de Dublin, e reforço de operação da Budget Travel;</li> <li>• Escandinávia para Funchal – Total de 18.000 lugares extra, com regresso da TUI Nordics à Madeira com 69 frequências de Estocolmo, Oslo, Copenhaga e Helsínquia, Thomas Cook/Ving com 2 novas frequências de Oslo, e Kuoni com nova operação de Oslo.</li> </ul> <p>2. Lançamento de um plano de 25 workshops com o trade em 16 mercados, nos quais participaram cerca de 600 empresas e regiões nacionais</p> <p>3. Lançamento de um projeto de promoção do turismo residencial que incluiu 4 workshops em 4 mercados com a participação de 20 empresas nacionais</p> <p>O Turismo investiu ainda nas seguintes ações:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Apoio a nova rota da Germanwings Hamburgo-Faro no verão, com 8 frequências e 1.500 lugares;</li> <li>• Apoio a 3 campanhas de OT's brasileiros, CVC, Flytour e Agaxtur, com um objetivo global de 17.000 pax adicionais;</li> <li>• Realização de um programa de formação para cerca de 500 agentes de viagens alemães em 20 cidades;</li> <li>• Um workshop de turismo religioso em Fátima que contou com a presença de 20 empresas nacionais e 80 estrangeiras;</li> <li>• Uma campanha de marketing com a Orbitz em 2013/14, grande site de reservas de alojamento no mercado americano;</li> <li>• Programa de Hosted Buyers da BTL, com um total de 300 convidados;</li> <li>• Diversas fam trips e ações de prospeção de mercado.</li> </ul> <p>No âmbito da prospeção de novos mercados para Portugal, foram realizadas as seguintes ações:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 2 workshops no Canadá, que se realizaram pela 1ª vez;</li> <li>• Missão oficial a Macau liderada pelo Secretário de Estado do Turismo com posterior visita a diversos Agentes de Viagem chineses.</li> <li>• Participação pela 1ª vez na feira Arabian Travel Market (Dubai), incluindo um workshop com empresas nacionais e uma parceria com a Kanoo Travel, o maior OT dos EAU;</li> <li>• Realização do 1º filme Indiano em Portugal, em resultado da missão à Índia realizada no ano anterior</li> </ul> <p>Para além destas atividades há ainda a salientar a aprovação de 10 candidaturas no âmbito do Fundo de Captação de Congressos para realização de grandes congressos em Portugal.</p> |                |   |

|   | Denominação / Descrição                                | Calendário | Resultados Atingidos  | Indicador QUAR                                     | Avaliação do impacto para Projetos PENT |
|---|--|------------|---|--|---|
| 8 | <b>Produção e distribuição de material promocional</b> | Jan - Dez  | <p>Embora se tenha mantido a política de contenção da distribuição física de material, privilegiando sempre e em alternativa o suporte digital, em 2013 foi necessário reforçar stocks de brochuras impressas em vários idiomas e de merchandising para distribuição em ações de promoção e de apoio à venda do destino, nomeadamente nos 26 workshops B2B do <i>Portugal Experience</i>, nas 11 feiras e nos 5 grandes eventos internacionais realizados em Portugal com o apoio do TP.</p> <p>Foi ainda necessário produzir materiais específicos para apoio a ações em novos mercados como o GTE Fórum Macau e a feira ATM no Abu Dhabi.</p> <p>Em 2013 apostou-se ainda na produção de apresentações multimédia e audiovisual para a utilização nas ações de apoio à venda do destino Portugal nos mercados estrangeiros, e ainda para eventos e ações de ativação de marca, tornando a comunicação mais dinâmica e mais atrativa. Ainda neste domínio foi produzido o filme "<b>Portugal, Portugueses</b>", para promover o propósito da marca visitportugal junto dos parceiros e players do setor.</p> | O11: (OE3)<br>Ind. 16                              | P. I                                    |
| 9 | <b>Eventos</b>   | Jan - Dez  | <p>Em 2013 prosseguiu-se a estratégia de redução de apoio a eventos, mantendo-se apenas o apoio a grandes eventos internacionais realizados em Portugal, diretamente relacionados com produtos turísticos estratégicos do PENT e geradores de dormidas nos meios de alojamento, nomeadamente:</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>Portugal Masters</b> (Golfe/Algarve)</li> <li>• <b>RipCurl Pro Portugal</b> (Surf/Lisboa)</li> <li>• <b>Rotários</b> (Lisboa)</li> </ul> <p>Para além do apoio aos eventos, a estratégia passou ainda pela ativação da marca destino Portugal no Rip Curl e no Portugal Masters, através das campanhas "No Waves Come Back For Free" e do "Portugal Golf Membership" respetivamente, com o objetivo de promover o nosso país como destino de férias de eleição destas duas modalidades.</p> <p>Quanto ao Rotários, é um evento inserido no MI que gerou mais de 20 mil chegadas de estrangeiros a Portugal e mais de 80 mil dormidas.</p>    | O10: (OE2)<br>Ind. 14<br><br>O11: (OE3)<br>Ind. 16 | P. I<br>P. III                          |

|    | Denominação / Descrição              | Calendário | Resultados Atingidos  | Indicador QUAR | Avaliação do impacto para Projetos PENT |
|----|--------------------------------------|------------|---|----------------|---|
| 10 | <b>Planos de Animação e Promoção</b> |            | <p>Em 2013, e ao abrigo das verbas da zona de jogo de Lisboa, do Estoril e de Vidago-Pedras Salgadas, o Turismo de Portugal analisou, aprovou e propôs à autorização do Secretário 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): 389 mil €</li> <li>• Município de Lisboa/CM Lisboa (Lisbon &amp; Estoril Film festival): 250 mil €</li> <li>• Município de Cascais/CM Cascais/Estoril (Eventos): € 2.223.039</li> <li>• Município de Oeiras/CM Oeiras: € 212.180</li> <li>• Município de Cascais/CM Sintra: € 289.336</li> <li>• Município de Cascais/CM Mafra: € 96.445</li> <li>• Município do Alto Tâmega/ANIMAT: € 120.000</li> </ul> <p>Os planos foram contratualizados e cumpridos integralmente pelas entidades promotoras.</p> | N/A            | P. I<br>P. IV                           |

**Recursos Afetos:**

| Recursos Humanos <sup>20</sup>               | A 1 de Jan. | A 31 de Dez. | Varição  |
|--|-------------|--------------|----------|
| Dirigentes <sup>21</sup>                     | 3           | 3            | 0        |
| Técnicos Superiores e Técnicos <sup>22</sup> | 21          | 23           | +2       |
| Assistentes Técnicos <sup>23</sup>           | 7           | 6            | -1       |
| Assistentes Operacionais <sup>24</sup>       |             |              |          |
| <b>Total</b>                                 | <b>31</b>   | <b>32</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

Direção / Departamento

**QUALIFICAÇÃO FORMATIVA E CERTIFICAÇÃO**

|   | Denominação / Descrição   | Calendário | Resultados Atingidos   | Indicador QUAR       | Avaliação do impacto para Projetos PENT                          |
|---|---|------------|--|----------------------|--|
| 1 | <p><b>Atividade Escolar</b><br/>Assegurar a oferta de Formação Inicial no âmbito do Sistema Nacional das Qualificações. Assegurar a Oferta de Formação Contínua para a qualificação dos ativos do turismo e públicos indiferenciados. Assegurar a certificação de adultos através da Direção de Formação e homologar a criação de cursos na área do turismo</p> | Jan - Dez  | <p><b>1. Formação Inicial (qualificação inicial, cursos profissionais e especialização tecnológica)</b><br/>Ano Letivo 2012/2013<br/>Nº de Turmas: 158 - Nº de Alunos: 3.309<br/>Ano Letivo 2013/2014 (primeiros anos)<br/>Nº de Turmas: 79 - Nº de Alunos: 1.649<br/>Nº de Candidatos: 2.475</p> <p><b>2. Formação Modular Certificada</b><br/>Nº de Ações de Formação (cofinanciadas e autofinanciadas):324<br/>Nº de Formandos:5.906<br/>Novas Ofertas Formativas para Públicos Indiferenciados e Profissionais do setor e definição do regime de autofinanciamento:<br/>a) Programa de formação para desempregados e apoio ao empreendedorismo - EmpreendeTUR; Programa de formação em Línguas<br/>b) Monitorização do plano de formação contínua para ativos do setor e outros públicos.</p> <p><b>3. Certificação</b><br/>Nº de Cursos Reconhecidos (ensino superior e cursos profissionais):12<br/>Nº de Certificados Profissionais de Banca nos Casinos Emitidos:27<br/>Nº de Certificados Profissionais de Banca nos Casinos Renovados:39<br/>Nº de Provas de Avaliação Final de Banca nos Casinos: 1</p> | 07: (OE1)<br>Ind. 10 | Estimular desenvolvimento curricular e fomento da especialização |
| 2 | <p><b>Qualificação de Profissionais para o Turismo</b><br/>Assegurar a Oferta de Formação para a qualificação de ativos do turismo e públicos indiferenciados.</p>  | Jan - Dez  | <p><b>Formação de Públicos Indiferenciados e Profissionais do setor</b></p> <p>1. Novas Ofertas Formativas para Públicos Indiferenciados e Profissionais do setor e definição do regime de autofinanciamento:<br/>a) Realização do curso EmpreendeTUR – projeto de apoio ao empreendedorismo, dirigido a desempregados na região do Algarve, contando com 20 participantes e 6 negócios criados<br/>b) Monitorização do plano de formação contínua para ativos do setor e outros públicos.</p>   | 07: (OE1)<br>Ind. 10 | Cultura de qualidade e prémios de excelência                     |

|   | Denominação / Descrição  | Calendário | Resultados Atingidos   | Indicador QUAR | Avaliação do impacto para Projetos PENT      |
|---|--|------------|--|----------------|--|
|   |  |            | <p>c) Projeto <b>“Welcome by Taxi”</b>:<br/>           - Atribuídos 82 Selos de Qualidade a Motoristas de Táxi que frequentaram o curso (Madeira, Coimbra, Porto, Lamego)<br/>           Celebração de mais um protocolo com a Escola Profissional Gustave Eiffel</p> <p>d) Projeto <b>“Welcoming by China”</b><br/>           - Organização do curso de Informação Turística, para atendimento a turistas chineses, realizado na Escola de Lisboa<br/>           - Frequência de 21 participantes<br/>           - Organização de um ciclo de 6 seminários para agentes turísticos e operadores do setor, totalizando 200 participantes<br/>           - Celebração de um Protocolo com o Instituto Confúcio da Universidade de Lisboa</p>  |                |  |
| 3 | <p><b>Apoio à Atividade Escolar</b></p> <p>Aquisição centralizada para homogeneização de procedimentos técnicos, pedagógicos e financeiros; manuais; responsabilidade social, entre outros</p> | Jan - Dez  | <p><b>1. Projetos de suporte à atividade formativa:</b><br/>           - 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;<br/>           - Produção de um manual técnico para a disciplina de vinhos, para utilização pelas Escolas do Turismo de Portugal e por outras instituições de ensino do setor.</p> <p><b>2. Auditorias Técnico-Pedagógicas</b> às 6 EHT Tipo II, tendo em vista a uniformização de procedimentos e partilha de boas práticas;</p> <p><b>3. Conceção de regulamentos internos</b> e documentos orientadores de apoio à Formação, com vista à uniformização de procedimentos e partilha de boas práticas:<br/>           - Regulamento do Aluno das EHT 2013-2014<br/>           - Regulamento dos apoios Socais 2013-2014;<br/>           - Criação do Quadro de Mérito Académico, de Cooperação e Empreendedorismo;<br/>           - Regulamentos dos Conselhos de Turma das EHT<br/>           - Procedimentos técnico-pedagógicos</p> | N/A            | Cultura de qualidade e prémios de excelência |

|   | Denominação / Descrição  | Calendário | Resultados Atingidos  | Indicador QUAR | Avaliação do impacto para Projetos PENT                             |
|---|--|------------|---|----------------|---|
|   |  |            | <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> </ul> |                |   |
| 4 | <p><b>Internacionalização da Formação</b></p> <p>Contribuir para a melhoria da formação dos jovens através de experiências de intercâmbio e estágios internacionais, de parcerias com escolas de outras nacionalidades bem como protocolos de colaboração com grupos hoteleiros de referência.</p> | Jan - Dez  | <p><b>1.Programa Leonardo Da Vinci</b>, no âmbito deste programa foram realizados 10 estágios em 3 países europeus (Espanha, Itália e Suécia)</p> <p><b>2. Programa de Estágios Internacionais financiados pelo Turismo de Portugal</b>, no âmbito deste programa foram realizados 25 estágios em 10 países (Europa e Brasil)</p> <p><b>3. Certames internacionais</b>, no âmbito da participação do Turismo de Portugal em certames de promoção fora do país, foram realizados 32 estágios para alunos e 12 para formadores em 3 países europeus</p>                         | N/A            | Formação com qualidade e reconhecimento internacional               |
| 5 | <p><b>Renovação, Adequação e Manutenção das Infraestruturas Escolares</b></p> <p>Acompanhamento dos projetos de obras na rede de escolas de hotelaria e turismo. Intervenções de conservação, reequipamento e medidas de autoproteção.</p>   | Jan - Dez  | <p>Conclusão da empreitada de renovação do Quartel de Setúbal para instalação da futura Escola de Hotelaria e Turismo de Setúbal.</p> <p>Aquisição de mobiliário e equipamento pedagógico para o Hotel de Aplicação.</p> <p>Encerramento e reafecção de equipamentos e mobiliários das escolas encerradas (Santa Maria da Feira e antigas instalações de Setúbal).</p>  | N/A            | Desenvolvimento da rede de escolas técnicas e programa de qualidade |

|   | Denominação / Descrição  | Calendário | Resultados Atingidos  | Indicador QUAR | Avaliação do impacto para Projetos PENT                             |
|---|--|------------|---|----------------|---|
| 6 | <p><b>Formação e Avaliação de Formadores:</b></p> <p>Contribuir para a elevação dos padrões formativos com a dinamização de ações de formação de Formadores.</p> | Jan - Dez  | <p><b>1.Academia 2013</b><br/>Realização da Academia de Formação de Formadores, aberta a todos os formadores de Turismo e Hotelaria no território nacional. Participaram 120 formadores do Turismo de Portugal e 40 fora da rede.</p> <p>2.Formação de 24 Formadores em <b>técnicas de Digital Storytelling</b></p> <p>3. Conção do Curso de <b>Formação de Formadores em Turismo Inclusivo</b> e instrução junto do IIEFP</p> <p>4. Revisão do referencial do <b>Curso de Formação Pedagógica Inicial para Formadores</b> e instrução junto do IIEFP</p> <p>5.Aplicação do sistema de avaliação de formadores</p>  | N/A            | Programa de qualidade   |
| 7 | <p><b>Melhorar a imagem da formação e dos profissionais do setor</b></p> <p>Aumentar o número de candidatos às EHT</p>   | Jan - Dez  | <p><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:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>o Participação das EHTs na BTL;</li> <li>o Participação na FUTURALIA e na QUALIFICA;</li> <li>o Participação na FIA-Feira de Artesanato de Lisboa; Participação no Concurso "Illy Caffé – Maestros del Espresso Junior" em Espanha;</li> <li>o Realização dos Concursos Interescolas na Escola de Hotelaria e Turismo de Viana do Castelo;</li> <li>o Realização do Concurso Sogrape/Sabores de Idanha; Participação no Worldskills em conjunto com o IIEFP;</li> <li>o Realização da Taça Europeia Georges Baptiste na Escola de Setúbal;</li> <li>o Participação no Colóquio de Turismo e Industria de Convenções e Exposições para os Países de Língua Portuguesa do Centro de Formação do Fórum de Macau.</li> <li>o 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>o Criação de uma nova página no facebook (Escolas de Hotelaria e Turismo – Bolsa de Emprego).</li> </ul> | N/A            | Valorização das profissões no setor e incentivo ao empreendedorismo |

|   | Denominação / Descrição  | Calendário | Resultados Atingidos   | Indicador QUAR | Avaliação do impacto para Projetos PENT |
|---|--|------------|--|----------------|---|
|   |  |            | <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Elaboração de vários suportes de informação (folhetos/roll up/logotipos/merchandising e outros materiais) de apoio aos eventos, participação nas feiras, etc.</li> <li>○ Participação na TRIENAL DE ARQUITETURA DE LISBOA, com as EHT de Lisboa, Setúbal e Estoril, de set. a dez.</li> </ul>   |                |   |
| 8 | <p><b>Certificação da Formação e Profissional</b></p> <p>Melhoria dos conteúdos programáticos e da formação; trabalhos especializados no âmbito das competências em matéria de Certificação profissional</p> | Jan - Dez  | <p><b>1.Certificação pela École Hôtelière de Lausanne</b><br/>Negociação e encerramento dos compromissos financeiros decorrentes do acordo de certificação outorgado em 2009.</p> <p><b>2.Acompanhamento dos trabalhos relativos à alteração da <u>Diretiva 2005/36/CE</u> - sistema geral de reconhecimento de qualificações no âmbito da EU,</b></p> <p><b>3.Acompanhamento das questões relacionadas com o Sistema de Informação do Mercado Interno (IMI).</b></p>  | N/A            | Programa de qualidade                   |
| 9 | <p><b>Parcerias, Estudos e Projetos formativos com outras Estruturas Escolares, Empresariais e Institucionais</b></p> <p>Estreitar a relação e obter melhor informação sobre o Setor</p>                     | Jan - Dez  | <p><b>1.Cooperação:</b><br/>o Auditorias à Escola de Hotelaria de Cabo Verde<br/>o Realização de um Protocolo de Colaboração com o Instituto de Turismo de Macau.</p> <p><b>2.Participação no Congresso da Associação Europeia de Escolas de Hotelaria e Turismo,</b> realizado no Mediterrâneo com a participação de 9 alunos e 3 formadores.</p> <p><b>3.Criação de novo Curso de Especialização Tecnológica em Turismo de Ar Livre,</b> em parceria com APECATE</p> <p><b>4.Desenvolvimento de referenciais de rcvv profissional</b> para a área da Restauração, em colaboração com a ANQEP e formadores de EHT</p> <p><b>5.Reforço de relação com o Ensino Superior/Protocolos, com as seguintes instituições:</b><br/>- Universidade Europeia; Instituto Politécnico de Leiria; ISLA de Gaya; Escola Superior de Educação de Coimbra; Instituto Politécnico de Viseu; Universidade do Algarve; Universidade Lusófona; Instituto Politécnico de Portalegre</p> | N/A            | Parcerias Escolas – Empresas            |

|   | Denominação / Descrição | Calendário | Resultados Atingidos  | Indicador QUAR | Avaliação do impacto para Projetos PENT |
|---|-------------------------|------------|---|----------------|---|
| 9 |                         |            | <p><b>6. Estudo de Inserção Profissional 2012:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- 469 questionários recebidos: 47,1% taxa de respostas;</li> <li>- 72,9% taxa de atividade: 51,6% empregados e 21,3% prosseguimento de estudos;</li> <li>- 90% empregado no setor Turismo;</li> <li>- 87% colocados em menos de três meses.</li> </ul> <p><b>7. Realização das II Jornadas de Empreendedorismo Turístico,</b> subordinadas ao tema “Encontra o teu Negócio”, realizadas no Porto e Lamego</p> <p><b>8. Colaboração com o IEFP na estruturação do Programa de Formação-Algarve,</b> projeto de formação para apoio a desempregados do setor do turismo na região do algarve a realização de 11 ações de formação, envolvendo 173 formandos.</p> <p><b>9. 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> <p><b>10. Participação no Grupo de Trabalho ESCO</b> – European Skills/Competences, qualifications and Occupations</p> <p><b>11. 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 escolas de Tipo II</p> <p><b>12. Representação do Turismo de Portugal nos seguintes grupos de trabalho:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Sub- Comissão para a Regulação e Fiscalização de Substância Lícitas</li> <li>- Fórum Álcool e Saúde, em colaboração com 56 membros que cobrem diferentes setores, nomeadamente, Administração Pública, Operadores Económicos e Sociedade Civil</li> <li>- Conselho Setorial para a Qualificação - área turismo e lazer, ANQEP</li> <li>- Comissão Setorial para a Educação e Formação, IPQ</li> <li>- Conselhos Pedagógicos das EHT</li> </ul> |                |   |

|    | Denominação / Descrição   | Calendário | Resultados Atingidos  | Indicador QUAR | Avaliação do impacto para Projetos PENT                    |
|----|---|------------|---|----------------|--|
| 10 | <p><b>Projetos Especiais (Portal das Escolas, Software, Bibliotecas)</b></p> <p>Maior eficiência e eficácia na gestão escolar</p> | Jan - Dez  | <p><b>1.Aquisição de Livros</b><br/>Procedeu-se á aquisição de diversos livros técnicos para o acervo das Bibliotecas Escolas da rede.</p> <p><b>2.Gestão do Portal das Escolas-</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Gestão e acompanhamento dos processos técnico-pedagógicos da formação;</li> <li>- Gestão central do processo de candidaturas e seleção 2013.2014</li> <li>- Em 2013 no Portal encontrava-se registado 14.400 utilizadores: alunos; formadores; bolsa de formadores; outros colaboradores EHT</li> <li>- Gestão do processo de atribuição de seguros a alunos</li> </ul> | N/A            | Estímulo a práticas de inovação e modernização empresarial |

**Recursos Afetos:**

**Serviços Centrais**

| Recursos Humanos <sup>25</sup>               | A 1 de Jan. | A 31 de Dez. | Varição   |
|--|-------------|--------------|-----------|
| Dirigentes <sup>26</sup>                     | 3           | 2            | -1        |
| Técnicos Superiores e Técnicos <sup>27</sup> | 11          | 11           | 0         |
| Assistentes Técnicos <sup>28</sup>           | 5           | 5            | 0         |
| Assistentes Operacionais <sup>29</sup>       |             |              |           |
| <b>Total</b>                                 | <b>19</b>   | <b>18</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>                     | 29          | 23           | -6         |
| Técnicos Superiores e Técnicos <sup>32</sup> | 64          | 52           | -12        |
| Informáticos                                 | 4           | 3            | -1         |
| Assistentes Técnicos <sup>33</sup>           | 90          | 78           | -12        |
| Assistentes Operacionais <sup>34</sup>       | 92          | 78           | -14        |
| <b>Total</b>                                 | <b>279</b>  | <b>234</b>   | <b>-45</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.

### 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 2013, foram objeto de fiscalização permanente por parte do SIJ, 11 casinos, 1 sala de jogo do bingo concessionada ao casino de Espinho e 16 salas de jogo do bingo fora dos casinos. Destas ações resultou um controlo de volume de jogo na ordem dos € 1.284.531.229,93 que gerou uma receita bruta de € 317.104.736,67, correspondente: € 272.212.540,67 aos casinos, e €44.892.196,00 às salas de jogo do bingo.

O SIJ, enquanto entidade liquidadora de impostos e contrapartidas aplicáveis em matéria de jogo, promoveu a arrecadação de €128.773.899,27, tendo sido entregue: € 25.080.937,36 nos cofres do Estado, € 2.362.452,74 ao Fundo de Fomento Cultural, €74.123,36 à Câmara Municipal da Figueira da Foz, € 185.852,84 à Câmara Municipal da Póvoa de Varzim, € 213.064,37 à Infratróia, e o remanescente, no montante de € 100.857.468,60, ao Turismo de Portugal, I.P.

Do montante entregue ao Turismo de Portugal, I.P., € 64.944.695,66 constitui receita própria, encontrando-se consignado o total de €35.912.772,94, assim distribuído:

|   |               |
|---|---------------|
| - Obras de interesse para o turismo               | 27.232.457,27 |
| - Inst. Port. do Desporto e Juventude (desporto)  | 1.769.821,50  |
| - Ações de formação turística                     | 3.575.631,82  |
| - Ações de promoção turística                     | 879.905,75    |
| - Entidades regionais de turismo                  | 995.462,27    |
| - Subsídios a entidades de relevância social      | 980.467,73    |
| - Inst. Port. do Desporto e Juventude (juventude) | 212.945,76    |
| - Requalificação ambiental (AMAT)                 | 266.080,84    |

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.

Realça-se igualmente a participação do Turismo de Portugal, I.P., através do SIJ, no Grupo de Peritos em Jogo, nomeado pela Comissão Europeia em dezembro de 2012, que tem por objeto promover o intercâmbio de experiências em matéria de regulamentação do jogo *online*, incentivar a cooperação administrativa entre os Estados Membros e apoiar a Comissão na elaboração de três recomendações destinadas aos Estados Membros: uma em matéria de defesa dos consumidores e proteção de menores, outra relativa à publicidade responsável e uma terceira na área da prevenção e combate à viciação de apostas e resultados desportivos.

O Turismo de Portugal, I.P., através do SIJ, colaborou ainda com o SICAD - Serviço de Intervenção nos Comportamentos Aditivos e nas Dependências na elaboração do Plano Nacional para Redução dos Comportamentos Aditivos e Dependências 2013-2020, na parte respeitante aos jogos de fortuna ou azar.

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  | Calendário | Resultados Atingidos   | Indicador QUAR        | Avaliação do impacto para Projetos PENT |
|---|--|------------|--|-----------------------|---|
| 1 | <p><b>Controlo da Atividade de Jogo</b></p> <p>Controlo e fiscalização da atividade de jogo com vista a garantir o cumprimento da lei e atempada liquidação e cobrança das receitas do jogo, em casinos e salas de bingo</p>                                     | Jan - Dez  | <p>Receita Bruta Casinos: € 272.212.540,67<br/> Receita Bruta Bingos: € 44.892.196,00<br/> Total liquidado pelo SIJ: € 128.773.899,27<br/> Valor entregue diretamente ao Estado: € 25.080.937,36<br/> Valor entregue ao Fundo Fomento Cultural: € 2.362.452,74<br/> Valor entregue à C.M. da Figueira da Foz: € 74.123,36<br/> Valor entregue à C.M. da Póvoa de Varzim: € 185.852,84<br/> Valor entregue à Infratróia: € 213.064,37<br/> Valor entregue ao Turismo Portugal, I.P: € 100.857.468,60<br/> Deste montante, constitui receita própria: € 64.944.695,66 e consignada: € 35.912.772,94, conforme mencionado no texto supra.</p> <p>Processos instaurados: 289 processos, dos quais 48 a empresas concessionárias dos casinos e bingos e os restantes 241 a frequentadores e/ou empregados das salas de jogos.<br/> Reclamações apresentadas: 98</p> | N/A                   |   |
| 2 | <p><b>Combate ao Jogo Ilícito</b></p> <p>Promover iniciativas e participar em ações de cooperação com a ASAE, autoridades policiais e GNR com vista à prevenção e combate da exploração e prática de jogos ilícitos bem como, licenciar máquinas de diversão</p> | Jan - Dez  | <p>Operações com GNR: 10, PSP: 8, ASAE: 5, Pol. Judiciária militar: 1<br/> Licenciamento de máquinas: 31; suportes: 31 e temas de jogo: 5<br/> Exames periciais realizados: 1220 processos<br/> Pareceres solicitados: 68</p>  | O10: (OE2)<br>Ind. 13 |   |

|   | Denominação / Descrição   | Calendário | Resultados Atingidos   | Indicador QUAR       | Avaliação do impacto para Projetos PENT |
|---|---|------------|--|----------------------|---|
| 3 | <p><b>Homologação de Equipamento de Jogo</b></p> <p>Apresentação de projeto de Decreto-Lei, aquisição de equipamentos e desenvolvimento de <i>software</i> necessário à implementação do projeto de homologação</p> | Jan - Dez  | Apresentada uma versão preliminar de um projeto de Decreto-Lei   | O9: (OE1)<br>Ind. 12 | N/A                                     |
| 4 | <p><b>Regulamentação do Jogo</b></p> <p>Elaboração de propostas de medidas legislativas e regulamentares e orientações técnicas com vista à harmonização dos procedimentos internos</p>                             | Jan - Dez  | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Elaborado um projeto de uma nova portaria de distribuição das gratificações dadas aos trabalhadores das salas de jogos dos casinos;</li> <li>- Elaborado o Regulamento do Bingo;</li> <li>- Elaborados e submetidos a audiência prévia dos concessionários e da Associação Portuguesa de Casinos os projetos de Regulamentos do Sistema de Videovigilância dos casinos e de Controlo do Acesso dos Proibidos;</li> <li>- Emitidas orientações para a harmonização da tramitação interna dos procedimentos administrativos, de averiguações e contraordenacionais, bem como para a interpretação e aplicação de normas jurídicas.</li> </ul> | N/A                  |   |

Recursos Afetos:

| Recursos Humanos <sup>35</sup>               | A 1 de Jan. | A 31 de Dez. | Varição   |
|--|-------------|--------------|-----------|
| Dirigentes <sup>36</sup>                     | 3           | 3            | 0         |
| Inspetores                                   | 50          | 50           | 0         |
| Técnicos Superiores e Técnicos <sup>37</sup> | 6           | 5            | -1        |
| Assistentes Técnicos <sup>38</sup>           | 6           | 6            | 0         |
| Assistentes Operacionais <sup>39</sup>       |             |              |           |
| <b>Total</b>                                 | <b>65</b>   | <b>64</b>    | <b>-1</b> |

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

<sup>36</sup> Inclui Diretor Coordenador e Diretor de Departamento.

<sup>37</sup> Anteriores carreiras técnica superior e técnica.

<sup>38</sup> Pessoal administrativo.

<sup>39</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 caráter 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 2013, foram criados 1008 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 99 conteúdos informativos para as 10 edições da e.newsletter, enviada mensalmente para uma base de dados com cerca de 14.500 registos em 2013 (mais 1.500 contactos do que em 2012, resultado de subscrições e atualizações).
- Aprofundamento do relacionamento com os meios de comunicação social, constituindo-se o Turismo de Portugal como principal fonte de informação. Para tal foram produzidos 71 *press releases* que deram origem à publicação de 808 notícias nos meios de comunicação nacionais, generalistas e do setor.

No domínio do **Atendimento geral**, no ano de 2013 foram atendidos na receção do Turismo de Portugal 5.933 utentes (maioritariamente pedidos de informação e apoio à estrutura); foram também acompanhadas 10.150 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 309 reuniões presenciais com empresários/promotores de projetos turísticos e a Linha Azul de Apoio Empresário tratou 19.122 contatos. Esta área participou ainda em 16 Sessões de apresentação pública de informação e elaborou 581 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   | Calendário | Resultados Atingidos   | Indicador QUAR   | Avaliação do impacto para Projetos PENT                         |
|---|------------|--|--|---|
| <p><b>1 Ações Informativas e Informação/Comunicação Digital</b><br/>Realização de ações informativas (reativas e proativas); Conceção de ações e programas integrados de informação em vários suportes e meios.</p> | Jan - Dez  | <p>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.</p> <p>Total de ações: 16</p> <p>Conceção e implementação de Programas Integrados de Informação/Ações de Comunicação Institucional:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Guias Informativos para Empresários e Empreendedores (janeiro)</li> <li>- Divulgação da Participação do Turismo de Portugal na BTL – Feira Internacional de Lisboa (fevereiro)</li> <li>- Linha de Apoio à Tesouraria (maio)</li> <li>- Divulgação do Protocolo de Colaboração do Turismo de Portugal com a Federação Nacional Business Angels (julho)</li> <li>- Sessões Públicas de Informação: O Financiamento da Atividade Turística – Soluções de Financiamento às Empresas (setembro/outubro/novembro)</li> </ul> <p>Total de ações: 5</p> | <p>O4: (OE1)<br/>Ind. 6</p> <p>O8: (OE1)<br/>Ind. 11</p> | <p>P. I<br/>P. VII<br/>P. VIII<br/>P. IX<br/>P. X<br/>P. XI</p> |
| <p><b>2 Gestão de Informação Multicanal</b><br/>Edição, criação e difusão de conteúdos informativos. Atendimento, Informação e Apoio ao Empresário.</p>   | Jan - Dez  | <p>Produção/inserção de conteúdos informativos plataformas web num total de 1008: Intranet (414) e Portal (594).<br/>Produção de 200 conteúdos para Plasma Recepção.</p> <p>Canais Envolvidos: 3</p> <p>Atendimento geral na Recepção do Turismo de Portugal (5.933 utentes).<br/>Correio Eletrónico Geral do Turismo de Portugal (10.150 e-mails).</p>  | <p>O6: (OE1)<br/>Ind. 8</p>                              | <p>P. I<br/>P. VII<br/>P. VIII<br/>P. IX<br/>P. X<br/>P. XI</p> |

| Denominação / Descrição | Calendário   | Resultados Atingidos  | Indicador QUAR               | Avaliação do impacto para Projetos PENT                         |
|-------------------------|--|---|------------------------------|---|
| 2                       |  | <p>Apoio ao Empresário (309 reuniões, 581 respostas a pedidos de informação, Linha Azul Apoio ao Empresário com 19.122 contactos).</p> <p>Canais Envolvidos: 5</p>  |                              |   |
| 3                       | <p><b>Comunicação e Publicidade Institucionais</b><br/>Edição de e-mail marketing, e.newsletter periódica e ações publicitárias.</p>       | <p>Jan - Dez</p> <p>Ações informativas Webmailing (via info@):</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Divulgação do Protocolo de Colaboração do Turismo de Portugal com a Federação Nacional Business Angels (julho)</li> <li>- Sessões Públicas de Informação: O Financiamento da Atividade Turística – Soluções de Financiamento às Empresas (setembro/outubro/novembro)</li> <li>- Conferência “Turismo Industrial e Desenvolvimento Local” (outubro)</li> </ul> <p>Total de ações: 3</p> <p>Edição da e.newsletter institucional – total 99 conteúdos (para base de dados com 13.500 registos);</p> <p>Total de ações: 10</p> | <p>O8: (OE1)<br/>Ind. 11</p> | <p>P. I<br/>P. VII<br/>P. VIII<br/>P. IX<br/>P. X<br/>P. XI</p> |
| 4                       | <p><b>Seminários/Conferências</b></p>  | <p>Jan - Dez</p> <p>- Conferência “Turismo Industrial e Desenvolvimento Local” (outubro)</p> <p>Total de ações: 1</p>   | <p>O6: (OE1)<br/>Ind. 8</p>  | <p>P. I<br/>P. VII<br/>P. VIII<br/>P. IX<br/>P. X<br/>P. XI</p> |
| 5                       | <p><b>Consultoria de Comunicação e Assessoria de Mediática</b><br/>Promoção do contacto entre a organização e os meios de comunicação.</p> | <p>Jan - Dez</p> <p>Total de 246 ações de Comunicação/imprensa:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- 71 <i>press releases</i> emitidos, gerando 790 notícias publicadas;</li> <li>- 140 contactos por e-mail com respostas a jornalistas;</li> <li>- 35 contactos personalizados pela agência LPM.</li> </ul>   | <p>N/A</p>                   | <p>N/A</p>  |

Recursos Afetos:

| Recursos Humanos <sup>40</sup>               | A 1 de Jan. | A 31 de Dez. | Variação |
|--|-------------|--------------|----------|
| Dirigentes <sup>41</sup>                     | 1           | 1            | 0        |
| Técnicos Superiores e Técnicos <sup>42</sup> | 8           | 8            | 0        |
| Assistentes Técnicos <sup>43</sup>           | 3           | 3            | 0        |
| Assistentes Operacionais <sup>44</sup>       | 0           | 0            | 0        |
| <b>Total</b>                                 | <b>12</b>   | <b>12</b>    | <b>0</b> |

<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.

### 3.1.8. Turismo 2015

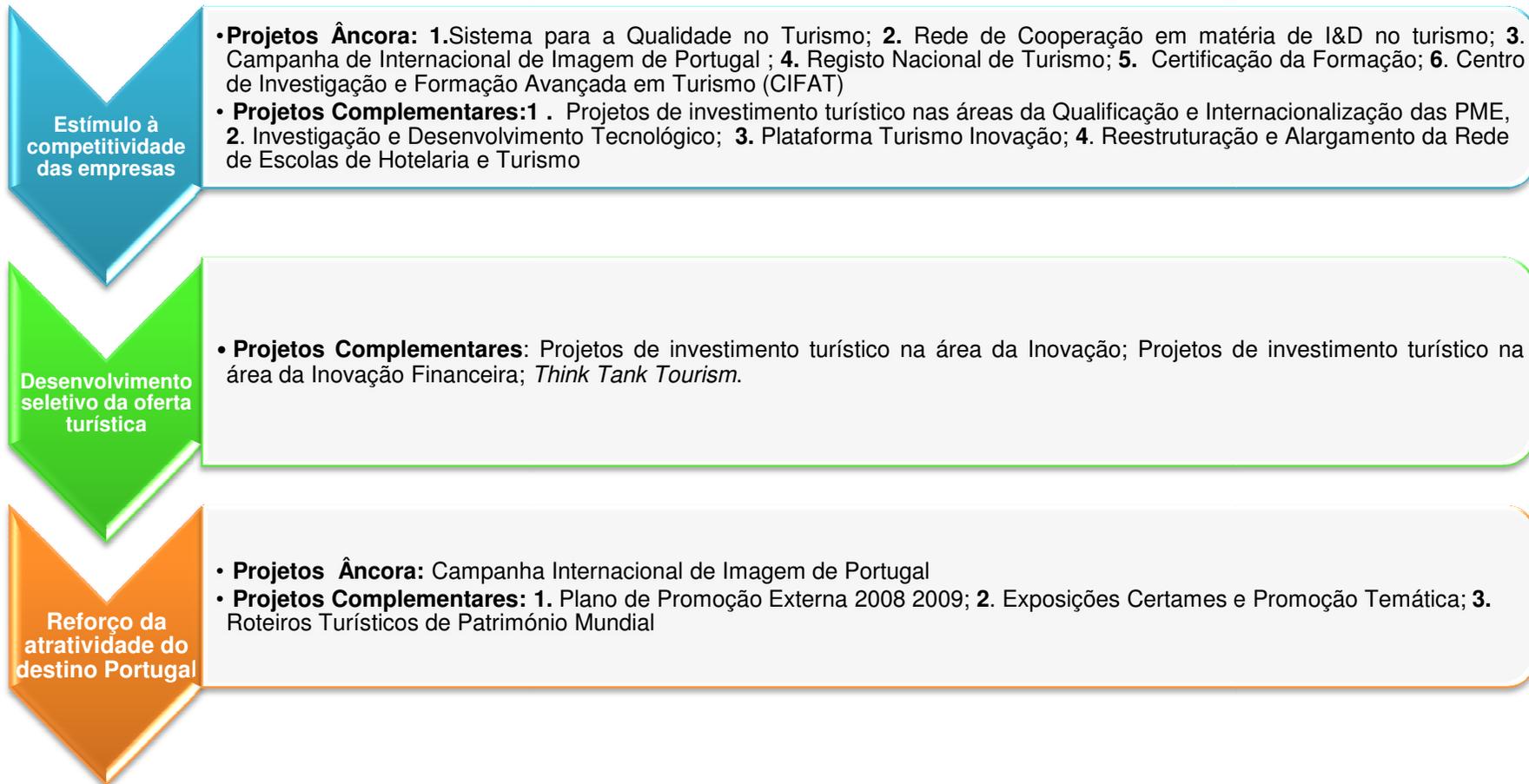
O Pólo de Competitividade e Tecnologia Turismo 2015 é uma Estratégia de Eficiência Coletiva, formalmente reconhecida em 2008, que visa promover o desenvolvimento integrado e o aumento da competitividade do setor turístico nacional, através do recurso aos Fundos Estruturais do Quadro de Referência Estratégico 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   | Calendário | Resultados Atingidos   | Indicador QUAR      | Avaliação do impacto para Projetos PENT |
|---|---|------------|--|---------------------|---|
| 1 | <p><b>Estudo "O reflexo da criação do PCT Turismo 2015 nos resultados dos sistemas de incentivo no setor do Turismo"</b></p> <p>Contratação de estudo que avalie e monitorize os impactos da criação da Estratégia de Eficiência Coletiva - Turismo 2015- nos sistemas de incentivos no setor do Turismo, bem como para análise do retorno em investimento global gerado pelos projetos apoiados no contexto da EEC Turismo 2015.</p> | Fev - Mar  | Considerando que o período de execução dos projetos decorrerá até 2015 os projetos cofinanciados ao abrigo da EEC Turismo 2015 devem ser contextualizados com os resultados dos restantes incentivos ao setor, pelo que a oportunidade do estudo foi adiada  | O2: (OE2)<br>Ind. 7 | N/A                                     |
| 2 | <p><b>Estudo " Modelo de Clusterização no setor do Turismo- que networking no setor"</b></p> <p>Contratação de estudo para definição de um modelo de clusterização compatível com as especificidades do setor do Turismo, com vista à preparação de Programa de Ação de um Polo de Competitividade do Turismo, no contexto de um 2º reconhecimento das Estratégias de Eficiência Coletiva</p>   | Fev - Mar  | As alterações na organização institucional do setor do Turismo, desde logo com a alteração das entidades regionais de turismo, tiveram reflexos no desempenho da EEC Turismo 2015, uma vez que estas entidades são parcerias do Polo. Ora, apenas em setembro foi dado por finalizado o processo de constituição das novas ERT e só em outubro se procedeu às necessárias alterações estatutárias do Polo. Por outro lado, verificou-se um adiamento sucessivo do novo processo de reconhecimento de Polos e Clusters, donde considerou-se que um estudo desta natureza deveria ser desenvolvido no ano de 2014 no contexto de um novo projeto SIAC cuja candidatura foi apresentada em outubro de 2013. | N/A                 | N/A                                     |

|   | Denominação / Descrição  | Calendário   | Resultados Atingidos  | Indicador QUAR      | Avaliação do impacto para Projetos PENT   |
|---|--|--|---|---------------------|---|
| 3 | <p><b>Estudo “Projetos públicos no âmbito do Turismo 2015 – projeção dos efeitos no setor”</b></p> <p>Contratação de estudo sobre os efeitos/reflexos e impactos dos projetos públicos apoiados no âmbito do Turismo 2015 no setor.</p>  | Abr - Jun  | Considerando que o período de execução dos projetos decorrerá até 2015 os projetos cofinanciados ao abrigo da EEC Turismo 2015 devem ser contextualizados com os resultados dos restantes incentivos ao setor, pelo que a oportunidade do estudo foi adiada   | O2: (OE2)<br>Ind. 7 | N/A   |
| 4 | <p><b>Ação de divulgação – “Participação na BTL”</b></p> <p>Implementação de stand do Turismo 2015 na Bolsa de Turismo de Lisboa para divulgação de resultados e para apresentação de sinergias e oportunidades de negócios entre o setor do Turismo e outros setores da economia.</p> | Fev - Mar  | <p>O Turismo 2015 em conjunto com 9 outros Polos estiveram representados na BTL com o objetivo de apresentar soluções inovadores em Turismo.</p> <p>No caso do Polo do Turismo foram ainda apresentados resultados – divulgação de todos os projetos cofinanciados através de suporte digital e imagem pulicada</p> | O1: (OE1)<br>Ind. 2 | <p>P. I</p> <p>Pretendeu-se dar a conhecer ao <i>trade</i> que as soluções inovadores de outros setores da economia podem constituir uma mais-valia para a cadeia de valor do Turismo</p> |
| 5 | <p><b>Ação de divulgação – Ações de Interação com Outros Polos e Clusters</b></p> <p>Participação em eventos realizados por outros Polos e Clusters para divulgação dos projetos e ações do PCT Turismo 2015.</p>  | <p>Maio<br/>(o calendário dependia do agendamento por parte dos Polos e Clusters só tendo havido 1 ação)</p> | Participação do Turismo 2015 no Fórum do Mar organizado pelo Clusters do conhecimento e da economia do mar Oceano XXI – no contexto da Estratégia “Desafios do Mar 2020”  | O1: (OE1)<br>Ind. 2 | <p>P. I</p> <p>A participação na ação visou dar a conhecer as prioridades do setor no que refere ao Turismo Náutico com o objetivo de conciliar estratégias de ação.</p>                  |

Recursos Afetos:

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

### 3.1.9. Equipa de Apoio Especializado às Empresas do Setor do Turismo

Criada em junho de 2012, a Equipa de Apoio Especializado às Empresas, tem como objetivo apoiar a otimização de condições para a sustentabilidade das empresas do turismo e para o desenvolvimento de projetos estratégicos que contribuam para a inovação, internacionalização e competitividade da oferta do setor.

Neste contexto, e prosseguindo a política do Turismo de Portugal de reforçar a proximidade às empresas, a Equipa desenvolveu uma nova abordagem de relacionamento traduzida num enfoque, mais abrangente e integrado da atividade empresarial, desde a realidade económica à função financeira, quer em termos de racionalização dos custos operacionais e da potenciação das receitas, quer em termos de comercialização quer, ainda, em termos de otimização dos pontos de venda internos.

Assim, foi adotado o seguinte modelo de abordagem às empresas:

- Fase I - Diagnóstico, que consiste numa visita à empresa / empreendimento, reunião com o empresário para recolha e análise da informação, seguindo-se a elaboração de relatório que permita identificar os pontos fortes e fracos da empresa;
- Fase II - Propostas de Intervenção, que se traduz na discussão do relatório de diagnóstico com a empresa com vista à elaboração de um plano de melhorias, apontando formas de superar os fatores críticos e ações prioritárias a desenvolver;
- Fase III - Acompanhamento, através da realização de reuniões periódicas com os empresários e outros interlocutores de modo a monitorizar cada situação para evitar possíveis incumprimentos.

A atividade desta Equipa centrou-se, em 2013, no acompanhamento da «carteira de clientes» que começou a assessorar em 2012, bem como de outras novas empresas que a contactaram, nomeadamente na sequência dos *workshops* de divulgação sobre o apoio especializado às empresas.

Foi, igualmente, prestada «assessoria pontual» a diversas empresas nas várias áreas nomeadamente, no enquadramento dos projetos nos instrumentos de gestão territorial e respetivo licenciamento, na escolha das melhores soluções de financiamento ou de assistência

às empresas já financiadas e, ainda, das melhores soluções a desenvolver na esfera da comercialização, efetuando-se a devida intermediação entre as empresas, o Estado e outras entidades.

Complementarmente, e atendendo à importância do negócio *online*, esta Equipa organizou um *Road Show* dedicado ao tema “Como vender melhor o meu hotel – Canais de Promoção, comercialização e venda”, que contou com a colaboração da empresa *GuestCentric*, da Associação da Hotelaria de Portugal, das Agências Regionais de Promoção Turística e das Entidades Regionais de Turismo.

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

No âmbito do Programa FINCRESCCE foram atribuídos os estatutos de PME Líder e PME Excelência às empresas que, pelas suas qualidades de desempenho e perfil de risco, se posicionam como motor da economia nacional em diferentes setores de atividade. Estes estatutos traduzem-se, para as empresas, num conjunto de benefícios financeiros e não financeiros, de reconhecimento público da sua qualidade de desempenho, proporcionando um reforço de imagem e notoriedade junto do mercado.

Por fim, e no domínio da Comissão Técnica Portuguesa de Normalização, destaca-se o facto de Portugal ter sido, em 2013, organizador e anfitrião da Assembleia Plenária da ISO/TC228 – *Tourism and Related Services*, onde estiveram presentes participantes de 26 países, dos cinco continentes.

Refira-se que a CT 144, criada no âmbito do Sistema Português da Qualidade, é a estrutura responsável pela reflexão sobre a «qualidade», a qual agrega todos os agentes do setor e demais entidades interessadas na qualificação e na competitividade da oferta nacional, e que tem como competências o desenvolvimento de normas técnicas portuguesas, bem como a emissão de pareceres na elaboração de normas dos organismos internacionais ou regionais de normalização (ISO - *International Organization for Standardization* e CEN - *Comité Européen de Normalisation*).

Direção/Departamento

**EQUIPA DE APOIO ESPECIALIZADO ÀS EMPRESAS DO SETOR DO  
TURISMO**

|   | Denominação / Descrição  | Calendário | Resultados Atingidos  | Indicador QUAR | Avaliação do impacto para Projetos PENT  |
|---|--|------------|---|----------------|--|
| 1 | <p><b>Apoio às empresas:<br/>Intervenção Direta<br/>(Empresas objeto de análise integrada; Visita ao empreendimento e acompanhamento na resolução das soluções acordadas com o empresário)</b></p> <p>- Fase de Diagnóstico<br/>- Fase de Intervenção<br/>- Fase de Acompanhamento e Monitorização</p> | Jan - Dez  | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Nº de visitas a empresas / empreendimentos: 24</li> <li>• Nº de relatórios de diagnóstico/planos de melhorias: 8</li> <li>• Nº de reestruturações financeiras: 5</li> <li>• Nº de relatórios de acompanhamento: 10</li> </ul>  |                | <p>P. I<br/>Este serviço permite às empresas o desenvolvimento de projetos rentáveis competitivos e sustentáveis</p> <p>P. X<br/>Facilitar a interação do empresário com a Administração Pública, nomeadamente ao nível da qualidade da informação disponibilizada às empresas</p> <p>P. XI<br/>Ao incentivar as empresas a atuar ao nível das melhores práticas de gestão</p> |
| 2 | <p><b>Apoio às empresas:<br/>Intervenção Pontual<br/>(Empresas objeto de troca de informação; Reuniões no Turismo de Portugal e nas empresas com algum acompanhamento em função das matérias discutidas ou analisadas a pedido dos promotores)</b></p>   | Jan - Dez  | <p>A EAEE acompanhou 28 empresas (nº de reuniões realizadas), tendo centrado a sua intervenção nos seguintes domínios:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Produto – 1 empresa</li> <li>• Plano de negócios – 3 empresas</li> <li>• Financiamento – 10 empresas</li> <li>• Instrumentos de Gestão Territorial - 1 empresa</li> <li>• Licenciamento – 2 empresas</li> </ul> |                | <p>P. I</p> <p>P. X</p> <p>P. XI</p>   |

| Denominação / Descrição | Calendário  | Resultados Atingidos   | Indicador QUAR | Avaliação do impacto para Projetos PENT  |
|-------------------------|---|--|----------------|--|
| 2                       |   | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Comercialização – 3 empresas</li> <li>• Vários – 8</li> </ul>   |                |  |
| 3                       | Programa FINCRESC                                     | <p>Jan - Dez</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• PME Líder – Turismo:<br/>Foi atribuído o Estatuto PME Líder - Turismo a 348 empresas do turismo que estão distribuídas pelas seguintes atividades: 169 estabelecimentos de restauração e bebidas; 124 empreendimentos turísticos; 40 agências de viagem; 12 rent-a-car; 3 estabelecimentos de animação</li> <li>• PME Excelência – Turismo:<br/>Das empresas PME Líder foram distinguidas com o Estatuto de PME Excelência 157 empresas do Turismo que apresentaram os melhores desempenhos económico-financeiros e de gestão do ano.<br/>A nível setorial, aquelas empresas estão distribuídas pelas seguintes atividades: 65 estabelecimentos de restauração e bebidas, 62 empreendimentos turísticos, 20 agências de viagem, 9 rent-a-car e 1 estabelecimento de animação.</li> </ul> |                | <p>P. I<br/>Este serviço permite às empresas o desenvolvimento de projetos rentáveis competitivos e sustentáveis</p> <p>P. X<br/>Facilitar a interação do empresário com a Administração Pública, nomeadamente ao nível da qualidade da informação disponibilizada às empresas</p> <p>P. XI<br/>Ao incentivar as empresas a atuar ao nível das melhores práticas de gestão</p> |
| 4                       | Comissão Técnica Normalização para o Turismo (CT 144) | <p>Jan - Dez</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Preparação e organização da sessão plenária anual da ISO/TC 228</li> <li>• Coordenação dos trabalhos das 9 subcomissões ativas</li> <li>• Participação nas 3 reuniões da subcomissão sobre Turismo Acessível</li> </ul>  |                | <p>P. I<br/>Este serviço permite às empresas o desenvolvimento de projetos rentáveis competitivos e sustentáveis</p>   |

|   | Denominação / Descrição                                      | Calendário | Resultados Atingidos  | Indicador QUAR | Avaliação do impacto para Projetos PENT  |
|---|--|------------|---|----------------|--|
| 4 | <b>Comissão Técnica Normalização para o Turismo (CT 144)</b> | Jan – Dez  | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Coordenação da candidatura do projeto de sistema de qualidade para o turismo ao QREN</li> <li>• Publicação da Norma NP 4520/2013 – Turismo de ar livre / atividades de turismo de natureza</li> <li>• Divulgação da atividade normativa – 1 sessão</li> </ul>  |                | <p>P. X<br/>Facilitar a interação do empresário com a Administração Pública), nomeadamente ao nível da qualidade da informação disponibilizada às empresas</p> <p>P. XI<br/>Ao incentivar as empresas a atuar ao nível das melhores práticas de gestão</p>   |
| 5 | <b>Divulgação do Apoio Especializado às Empresas</b>         |            | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Organização do <i>Road Show</i> “Como vender melhor o meu Hotel – Canais de promoção, comercialização e venda”. Foram realizadas 6 sessões nas cidades de Aveiro, Covilhã, Évora, Faro, Funchal e Guimarães, onde estiveram presentes 250 empresas.</li> <li>• Realização de reuniões com os diversos parceiros institucionais, privados e públicos, com o objetivo de identificar pontos de interesse comuns (ERT’s, ARPT’s, Associações do Sector, IAPMEI, entre outros): 14</li> <li>• Participação em 5 seminários socioprofissionais</li> </ul> |                | <p>P. I<br/>Este serviço permite às empresas o desenvolvimento de projetos rentáveis competitivos e sustentáveis</p> <p>P. X<br/>Facilitar a interação do empresário com a Administração Pública, nomeadamente ao nível da qualidade da informação disponibilizada às empresas</p> <p>P. XI<br/>Ao incentivar as empresas a atuar ao nível das melhores práticas de gestão</p> |

### 3.1.10. Áreas de Suporte

Direção / Departamento:

**RECURSOS HUMANOS**

|   | Denominação / Descrição   | Calendário | Resultados Atingidos  | Indicador QUAR | Avaliação do impacto para Projetos PENT |
|---|---|------------|---|----------------|---|
| 1 | <p><b>Gestão Administrativa RH</b></p> <p>Gestão de cadastro de Admissões, Movimentações e Cessações</p> <p>Gestão da assiduidade</p> <p>Processamento das remunerações (abonos, retenções e encargos)</p> <p>Elaboração do Plano anual de férias e respectivo tratamento administrativo</p> <p>Definição do conjunto de regras administrativas a cumprir pelos colaboradores</p> <p>Elaboração de contratos de trabalho e de toda a documentação inerente e elaboração da documentação associada à suspensão e rescisão de contratos</p> <p>Gestão da Segurança, Higiene e Saúde no Trabalho</p> <p>Elaboração do balanço social, mapas de pessoal e preparação e envio de outras informações de índole estatística e obrigatórias por lei ou por contrato (ex. carregamento SIOE)</p> | Jan - 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 19 entradas e 78 saídas no organismo</li> </ol> | N/A            | N/A                                     |

|   | Denominação / Descrição  | Calendário | Resultados Atingidos  | Indicador QUAR                           | Avaliação do impacto para Projetos PENT |
|---|--|------------|---|--|---|
| 2 | <p><b>Gestão do Desenvolvimento e Formação RH</b></p> <p>Gestão dos processos de admissão, incluindo processos de recrutamento e seleção, acolhimento e integração</p> <p>Gestão de mobilidade interna e externa</p> <p>Gestão do processo anual de Avaliação do Desempenho</p> <p>Conceção e gestão do Programa anual de Formação Interna</p> <p>Gestão de carreiras</p> <p>Gestão de Estágios</p> <p>Elaboração do Orçamento de Custos com Pessoal e acompanhamento da execução orçamental</p> <p>Elaboração de indicadores de gestão RH</p> <p>Promoção da valorização e formação profissional dos trabalhadores</p> <p>Conceção e gestão do Programa anual de Formação Interna</p> | Jan – Dez  | <p>Implementação dos procedimentos necessários ao <b>ajustamento de transições</b> para outras carreiras de trabalhadores do instituto, com o lançamento e desenvolvimento de <b>5 procedimentos concursais nas Escolas de Hotelaria e Turismo, destinados ao preenchimento de um total de 31 postos de trabalho naquelas estruturas.</b></p> <p>Desenvolvimento e acompanhamento dos seguintes processos de recrutamento e seleção:</p> <p>Lançamento de <b>28 ofertas de emprego na Bolsa de Emprego Público (BEP)</b>, com o preenchimento de <b>20 postos de trabalho em regime de mobilidade interna</b>. Cabe ainda referir que adicionalmente foram iniciados 2 processos de recrutamento que não foram concluídos por não terem tido anuência do organismo de origem;</p> <p>Para além destes, durante o ano de 2013, foram desenvolvidos e acompanhados <b>9 processos de recrutamento em regime de mobilidade interna sem recurso à BEP</b>;</p> <p>Acompanhamento de <b>4 processo de consolidação definitiva da mobilidade no Turismo de Portugal</b></p> <p>Lançamento de 3 procedimentos concursais para o preenchimento de 10 postos detrabalho da carreira de inspeção</p> <p>Gestão da atribuição de <b>32 estágios curriculares</b></p> <p>Acolhimento e integração de <b>7 estágios profissionais</b> ao abrigo do novo Programa de Estágios Profissionais da Administração Central (PEPAC)</p> <p>1. Na execução do Plano de Formação:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 49 ações realizadas sobre 52 previstas</li> <li>• 475 formandos sobre 519 previstos</li> <li>• 312 trabalhadores abrangidos (55% do total)</li> <li>• 6.017 horas de formação</li> <li>• cofinanciamento de formação avançada a 3 trabalhadores, em áreas de relevante interesse para a atividade do instituto</li> </ul> | <p>N/A</p> <p>O13: (OE3)<br/>Ind. 19</p> | <p>N/A</p> <p>N/A</p>                   |

|   | Denominação / Descrição   | Calendário | Resultados Atingidos  | Indicador QUAR | Avaliação do impacto para Projetos PENT |
|---|---|------------|---|----------------|---|
| 3 | Implementação dos procedimentos concursais necessários ao <b>recrutamento e seleção dos cargos dirigentes para a nova estrutura organizativa do instituto nos serviços centrais</b>   | Jan - Dez  | Lançamento de 26 procedimentos concursais para o preenchimento de cargos de direção intermédia de 1.º e 2.º grau dos serviços centrais e finalização de 23, com preenchimentos dos respetivos cargos  | N/A            | N/A                                     |
| 4 | Elaboração, implementação e monitorização da aplicação do <b>Manual de Procedimentos do SIADAP para Avaliadores e Avaliados</b> do instituto  | Jan - Dez  | Elaboração e disponibilização a todos os Dirigentes de Nota com as principais alterações ao SIADAP, decorrentes da Lei do Orçamento do Estado para 2013.  | N/A            | N/A                                     |
| 5 | <b>Comunicação interna e alinhamento dos Recursos Humanos</b><br><br>Elaboração de um documento enquadrador de <b>Política de Comunicação Interna</b> do Turismo de Portugal, potenciando mecanismos de <b>motivação e partilha</b> de sugestões/projetos por parte dos colaboradores | Jan - Dez  | Realização de uma Reunião Geral dos colaboradores do Turismo de Portugal, no dia Mundial do Turismo;<br>Apoio em ações de voluntariado, de recolha de alimentos e ajuda a instituições de solidariedade social.<br>Negociação de benefícios de grupo junto de diversas instituições: centro de ótica, cabeleireiro, instituto de beleza, cursos de escrita criativa, clínica médica, brinquedos e livros didáticos.<br>Renegociação do Seguro de Saúde, com adesão à Rede Advancecare, através da Seguradora Tranquilidade.<br>Realização de pequenas conferências/ workshops denominadas T-Talks, em diversas áreas temáticas.<br>Oferta de bilhetes aos trabalhadores para eventos culturais organizados pela Orquestra Metropolitana de Lisboa.<br><br>Apresentação ao Conselho Diretivo de proposta de Plano de Comunicação Interno, precedido de Inquérito de Satisfação aos Colaboradores | N/A            | N/A                                     |

Recursos Afetos:

| Recursos Humanos <sup>45</sup>               | A 1 de Jan. | A 31 de Dez. | Varição  |
|--|-------------|--------------|----------|
| Dirigentes <sup>46</sup>                     | 1           | 1            | 0        |
| Técnicos Superiores e Técnicos <sup>47</sup> | 7           | 9            | +2       |
| Assistentes Técnicos <sup>48</sup>           | 7           | 7            | 0        |
| Assistentes Operacionais <sup>49</sup>       | 0           | 0            | 0        |
| <b>Total</b>                                 | <b>15</b>   | <b>17</b>    | <b>2</b> |

<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.

Direção / Departamento

**JURÍDICA**

|          | Denominação / Descrição                     | Calendário | Resultados Atingidos    | Indicador QUAR | Avaliação do impacto para Projetos PENT |
|----------|---|------------|-------------------------|----------------|---|
| <b>1</b> | Consulta jurídica geral                     | Jan - Dez  | Concluído               | N/A            | N/A                                     |
| <b>2</b> | Preparação de contratos e títulos similares | Jan - Dez  | Concluído               | N/A            | N/A                                     |
| <b>3</b> | Contencioso                                 | Jan - Dez  | 28 processos concluídos | N/A            | N/A                                     |

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> | 4           | 6            | +2       |
| Assistentes Técnicos <sup>53</sup>           | 1           | 1            | 0        |
| <b>Total</b>                                 | <b>6</b>    | <b>8</b>     | <b>2</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.

Direção / Departamento

**GESTÃO FINANCEIRA E DE TECNOLOGIAS**

|   | Denominação / Descrição  | Calendário | Resultados Atingidos   | Indicador QUAR | Avaliação do impacto para Projetos PENT |
|---|--|------------|--|----------------|---|
| 1 | <p><b>Sistema Integrado de Contabilidade e Gestão do Turismo de Portugal (SICGesT)</b></p> <p>1.1. Acompanhamento e controlo do circuito financeiro associado às propostas efetuadas pelas diferentes Unidades Orgânicas;</p> <p>1.2. Cabimentação e autorização das propostas das Unidades Orgânicas;</p> <p>1.3. Gestão e atualização dos vários Módulos do SICGesT, no sentido da melhoria da informação produzida e respetiva análise.</p> | Jan – Dez  | <p>SICGesT em funcionamento. A monitorização pelo sistema é permanente.</p> <p>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 do relatório para processamento dos Apoios Sociais, ou o módulo dos Recursos Humanos em articulação com o SINGAP.</p>  | N/A            | N/A                                     |
| 2 | <p><b>Informação de Gestão</b></p> <p>2.1. Monitorização da atividade do Turismo de Portugal, e sua performance orçamental financeira;</p> <p>2.2. Disponibilização de indicadores globais, por área e por atividade;</p> <p>2.3. Preparação do Relatório de Atividades e Plano de Atividades.</p>   | 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.</p> <p>Foram criados indicadores de gestão que fazem parte dos "Dashboard", disponíveis para informação das diferentes áreas.</p> <p>Foram elaborados o plano de atividades para 2013 e o relatório de atividades de 2012, tendo por base os modelos criados e disponibilizados às diferentes direções, para preenchimento.</p> | N/A            | N/A                                     |

| Denominação / Descrição |   | Calendário | Resultados Atingidos  | Indicador QUAR | Avaliação do impacto para Projetos PENT |
|-------------------------|---|------------|---|----------------|---|
| 3                       | <p><b>Gestão do crédito</b></p> <p>3.1. Conclusão do módulo de gestão de crédito (mGC);<br/>3.2. Monitorização da crédito concedido pelo Turismo de Portugal;<br/>3.3. Disponibilização de informação de crédito em mora para a Direção de Investimento, Gabinete Jurídico e Conselho Diretivo do Instituto;<br/>3.4. Envio de ofício aos devedores com saldos em mora.</p> | Jan - Dez  | As atividades previstas foram concluídas em 2013.   | N/A            | N/A                                     |
| 4                       | <p><b>Acompanhamento dos projetos com financiamento comunitário</b></p> <p>4.1. Acompanhamento do Programa Operacional Potencial Humano (POPH);<br/>4.2. Monitorização dos projetos financiados pelo Compete e pelo SAMA.</p>   | Jan - Dez  | As atividades previstas foram concluídas em 2013.   | N/A            | N/A                                     |
| 5                       | <p><b>Elaboração de um Livro de procedimentos do Turismo de Portugal</b></p> <p>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. Em 2013 foi aperfeiçoado o Manual de Procedimentos do Turismo. O Manual constitui um documento interno em permanente atualização e adequação às disposições legais e procedimentos exigidos, nomeadamente nas áreas do Orçamento, Concessão de Apoios Financeiros, Bens, Serviços e Empreitadas, Gestão de Contas a Pagar, Gestão de Contas a Receber, Tesouraria, Imobilizações, Receitas, Apoios Sociais e Gestão de Recursos Humanos. | N/A            | N/A                                     |

|   | Denominação / Descrição   | Calendário | Resultados Atingidos  | Indicador QUAR | Avaliação do impacto para Projetos PENT |
|---|---|------------|---|----------------|---|
| 6 | <p><b>Auditoria Interna</b></p> <p>Planeamento e execução de auditorias internas aos procedimentos descritos no Livro de Procedimentos do Turismo de Portugal, bem como à aplicação da legislação que enquadra a atividade do Instituto, nas suas múltiplas vertentes.</p> <p>Será aplicada a técnica de "peer review" nos domínios de atividade para os quais são menores ou nulas as competências dos auditores internos.</p> | Jan - Dez  | As atividades previstas foram concluídas em 2013.   | N/A            | N/A                                     |
| 7 | <p><b>Orçamento</b></p> <p>Elaboração e controlo do Orçamento global, por Unidade Orgânica e por atividade.</p>   | Jan - Dez  | Revisão mensal da execução orçamental e financeira. Reuniões mensais com todas as direções do Turismo de Portugal.  | N/A            | N/A                                     |
| 8 | <p><b>Gestão das Participações Financeiras e Carteira de Títulos</b></p> <p>8.1. Acompanhamento e <i>reporting</i> sobre a atividade das Participadas e principais indicadores financeiros;</p> <p>8.2. Criação do Módulo de Participadas do SICGEST;</p> <p>8.3. Cumprimento das obrigações legais e estatutárias a que o Turismo de Portugal se encontra vinculado;</p> <p>8.4. Gestão da carteira de Títulos.</p>            | Jan - Dez  | <p>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.</p> <p>Embora planeado não foi concluída a criação de um módulo de gestão das participações sociais em SICGesT, por não ter sido considerado prioritário face a alterações aos requisitos para disponibilização, interna e/ou externa, de informação de gestão.</p> | N/A            | N/A                                     |

| Denominação / Descrição |   | Calendário | Resultados Atingidos  | Indicador QUAR | Avaliação do impacto para Projetos PENT |
|-------------------------|---|------------|---|----------------|---|
| 9                       | <p><b>Gestão de Fluxos Financeiros</b></p> <p>Emissão de meios de pagamento, execução do orçamento de receita e aplicação de eventuais excedentes de tesouraria.</p>                      | Jan - Dez  | <p>Aplicação de excedentes de tesouraria.<br/>Otimização dos processos de tesouraria, nomeadamente por:</p> <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> <p>Acompanhamento mensal de:</p> <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                                     |
| 10                      | <p><b>Contabilidade</b></p> <p>Contabilização de todos os documentos de receita e de despesa e elaboração dos documentos de prestação de contas.</p>                                      | Jan - Dez  | <p>Manutenção do prazo de submissão da Conta de Gerência via web, no portal do Tribunal de Contas</p>   | N/A            | N/A                                     |
| 11                      | <p><b>Gestão Geral</b></p> <p>11.1. Gestão dos edifícios<br/>11.2. Aprovisionamento geral/Racionalização de custos<br/>11.3. Gestão de Arquivo e Expediente<br/>11.4. Gestão da Frota</p> | Jan - Dez  | <p>Foi implementado o plano de manutenção preventiva na sede e encontra-se em curso a implementação do plano de manutenção preventiva nas escolas.<br/>Atividade normal de gestão geral, na qual se registou uma melhoria significativa em virtude do pleno funcionamento da Unidade de Compras.<br/>Concluídos quatro grandes processos transversais a toda a organização, com significativa economia de custos:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Limpeza (de todas as instalações do Turismo de Portugal);</li> <li>Centralização da aquisição de viagens e alojamentos (através de Acordo Quadro);</li> <li>Renovação da frota automóvel;</li> <li>Economato (através de Acordo Quadro).</li> </ul> <p>Início do processo de renegociação das rendas das Escolas de Hotelaria e Turismo de Lisboa e Porto.</p> | N/A            | N/A                                     |

| Denominação / Descrição |  | Calendário | Resultados Atingidos  | Indicador QUAR | Avaliação do impacto para Projetos PENT |
|-------------------------|--|------------|---|----------------|---|
|                         |  |            | <p>Processo de mudança das instalações do controlo do jogo ilícito de São João da Talha para um novo armazém situado na Póvoa de Santa Iria, com uma redução de custos de cerca de 40%.</p> <p>Utilização de um sistema de controlo da frota automóvel.</p>   |                |   |
| 12                      | <b>Apoio tecnológico ao utilizador (service-desk) e administração de sistemas em regime de Outsourcing</b> | Jan - Dez  | Atividade concretizada na sua totalidade, tendo sido resolvidos 5515 incidentes (3654 em 2012), com uma avaliação global de satisfação declarada pelos utilizadores de 4,760 (4,837 em 2012)  | N/A            | N/A                                     |
| 13                      | <b>Supervisão da Rede fixa (voz e dados) de telecomunicações</b>   | Jan - Dez  | Atividade concretizada na sua totalidade. Dando sequência às decisões tomadas em 2012, nomeadamente em matéria de controlo de custos, registou-se uma redução de custos na ordem dos 70% face ao ano de 2011.   | N/A            | N/A                                     |
| 14                      | <b>Supervisão do Sistema de Impressão, Cópia, Digitalização e Fax</b>                                      | 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 4,2 milhões de páginas. Dando sequência às decisões tomadas em 2012, em que foi assumida internamente a gestão e operação de serviços de rede e segurança que levaram a uma poupança de cerca de €140.000,00 | N/A            | N/A                                     |
| 15                      | <b>Supervisão dos Alojamentos dos portais do Turismo de Portugal, I. P.</b>                                | Jan - Dez  | Atividade plenamente realizada, tendo sido alvo de supervisão 8 portais ultrapassando assim a meta estabelecida de 6 portais.   | N/A            | N/A                                     |
| 16                      | <b>Alterar o interface de relacionamento com os utilizadores da plataforma de serviços na web</b>          | Jan - Dez  | Iniciou-se em dezembro a 1ª fase do desenvolvimento deste processo, estando esta tarefa realizada em 30%.   | N/A            | N/A                                     |
| 17                      | <b>Diversificação dos processos de criação e implementação de software</b>                                 | Jan - Dez  | Desenvolveu-se em software aberto (open source) o Portal VisitPortugal.com e o sistema de georreferenciação SIGTUR, ficando ultrapassada a meta estabelecida.   | N/A            | N/A                                     |

| Denominação / Descrição |  | Calendário | Resultados Atingidos   | Indicador QUAR | Avaliação do impacto para Projetos PENT |
|-------------------------|--|------------|--|----------------|---|
| 18                      | <b>Reforçar a capacidade e a instalação de "disaster recovery" do Turismo de Portugal, I. P</b>                              | Jan - Dez  | Tarefa cumprida na sua totalidade. Toda a informação armazenada na SAN VNX 5300 está replicada para o centro de <i>Disaster recovery</i> em Coimbra.   | N/A            | N/A                                     |
| 19                      | <b>Desenvolver um sistema para a recolha, tratamento e difusão de informação e conhecimento no Turismo de Portugal, I. P</b> | Jan - Dez  | Meta não implementada em virtude do aumento do volume de trabalho resultante da fusão dos departamentos de tecnologias abrangendo novas áreas de negócio anteriormente não suportadas.   | N/A            | N/A                                     |
| 20                      | <b>Acesso aos sistemas do Turismo de Portugal, IP em suportes móveis (smartphones, tablets)</b>                              | Jan - Dez  | Atividade cumprida a 50% tendo sido desenvolvida uma app para mobile.  | N/A            | N/A                                     |
| 21                      | <b>Implementar a Diretiva europeia de serviços nos serviços na web do Turismo de Portugal, IP</b>                            | Jan - Dez  | Implementação das orientações da diretiva de serviços no âmbito dos DRHP e DHT, Direitos Reais de Habitação Periódica e Direitos de Habitação Turística, respetivamente, disponibilizando os formulários on-line. Esta atividade encontra-se cumprida na sua totalidade. | N/A            | N/A                                     |

Recursos Afetos:

| Recursos Humanos <sup>54</sup>               | A 1 de Jan. | A 31 de Dez. | Varição   |
|--|-------------|--------------|-----------|
| Dirigentes <sup>55</sup>                     | 4           | 3            | -1        |
| Inspetores <sup>56</sup>                     | 4           | 4            | 0         |
| Técnicos Superiores e Técnicos <sup>57</sup> | 22          | 19           | -3        |
| Informáticos                                 | 3           | 3            | 0         |
| Assistentes Técnicos <sup>58</sup>           | 11          | 11           | 0         |
| Assistentes Operacionais <sup>59</sup>       | 8           | 8            | 0         |
| <b>Total</b>                                 | <b>52</b>   | <b>48</b>    | <b>-4</b> |

<sup>54</sup> Inspetores que passaram a integrar a DFT, após a reestruturação que levou à integração das Tecnologias do SIJ nas Tecnologias da DFT.

<sup>55</sup> Inclui Diretor Coordenador e Diretor de Departamento.

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

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

<sup>58</sup> Pessoal administrativo.

<sup>59</sup> Pessoal auxiliar, motoristas e telefonistas.

#### **4.1 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 2013, sobre um universo de 904 colaboradores, dos quais 345 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 2013 era de 600 trabalhadores (redução de 2% face aos 613 à data de 31 de Dezembro de 2011), estando ao serviço, a 31 de Dezembro de 2013, 559 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 20 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, teve lugar uma Reunião Geral de colaboradores do Turismo de Portugal, no dia Mundial do Turismo, com discussão de matérias relacionada com a próxima mudança de mandato no Conselho Diretivo e as linhas estratégicas de atuação delineadas para os novos mandatos. Manteve-se a linha de atuação relativa à 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. Foram ainda realizadas ao longo do ano pequenas conferências/ workshops denominadas T-Talks, em diversas áreas temáticas, e proporcionou-se a oferta de bilhetes aos trabalhadores para eventos culturais organizados pela Orquestra Metropolitana de Lisboa

No que se refere à formação dos quadros do organismo, em execução do Plano previsto para 2011-2013, realizaram-se as 49 ações de formação, considerando a formação interna e externa ministrada, num total de 6.017 horas de formação, as quais abrangeram cerca 312 trabalhadores e que representaram um total de 475 participações/formandos, sobre um total de 419 previstos.

Foram concedidos pelo instituto 32 estágios curriculares, que permitiram o acolhimento de jovens em formação académica, proporcionando-lhes um contexto organizacional para a aplicação dos conhecimentos adquiridos, dotando-os de competências para a sua futura empregabilidade e beneficiando o organismo com a integração, ainda que temporária, de recentes formações académicas, estimulantes para a introdução de práticas inovadoras e empreendedoras, melhorias de processos, modernização, inovação e conseqüente agilização dos serviços.

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 2013, lançados os últimos 5 procedimentos concursais nas Escolas de Hotelaria e Turismo, destinados à regularização de situações de transição relativas a um total de 31 postos de trabalho naquelas estruturas.

## 4.2 Recursos Financeiros

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

Destacam-se neste campo as verbas provenientes do imposto especial sobre o jogo, bem como as restantes contrapartidas pecuniárias decorrentes da aplicação da Lei do Jogo<sup>60</sup>, os juros remuneratórios da concessão de financiamentos, os juros de aplicações de excedentes de tesouraria e os reembolsos de financiamentos concedidos.

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

- FEDER

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

- FSE

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

Esta componente de formação tem como principais diretrizes a preparação dos jovens para o primeiro emprego, bem como a qualificação dos profissionais do setor que pretendam desenvolver e certificar as suas competências. O Turismo de Portugal é, neste âmbito, entidade beneficiária de incentivos concedidos ao

---

<sup>60</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 respetivas zonas de Jogo – DL 422/89, de 2 Dezembro com a redação dada pelo DL 10/95, de 19 de Janeiro. A receita proveniente das contrapartidas pagas pelas concessionárias no âmbito da prorrogação dos prazos dos contratos de concessão fica, exclusivamente, afecta a finalidades de interesse turístico, em projectos PIQTUR e outros projectos de interesse turístico localizados nos municípios com casinos – DL 275/01, de 17 de Outubro e Portaria 384/02, de 10 de Abril.

abrigo do POPH<sup>61</sup>, sendo as transferências, neste caso, operacionalizadas pelo IGFSE, enquanto organismo coordenador do programa.

O Turismo de Portugal, autoridade turística nacional, não tem por objetivo, no âmbito da sua missão e atribuições, a obtenção de lucro económico. Não obstante, apurou-se, no decorrer da atividade desenvolvida no exercício de 2013, um resultado líquido do exercício de 16,98 milhões de euros. Comparativamente ao exercício anterior, verificou-se assim um acréscimo de 13,6 milhões de euros. Para esta variação contribuiu, maioritariamente, o reconhecimento, em proveitos do ano, dos saldos não utilizados dos Planos de Obras até 2007 [nos termos do preceituado no n.º 1 do artigo 6º (Execução financeira dos planos de obras) da Portaria n.º 807/2008, de 8 de agosto].

Em 2013, o Turismo de Portugal manteve e reforçou o esforço de contenção e racionalização de recursos que já se havia verificado em anos anteriores. Esta orientação contribuiu também, favoravelmente, para o resultado obtido. Com efeito, o instituto, não obstante a verificação de algumas condicionantes, conseguiu manter a tendência de anos anteriores e registou uma diminuição dos custos totais do exercício.

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

- Proveitos e Ganhos do Exercício

| PROVEITOS E GANHOS                           | 2013       |             | 2012       |             |   |
|--|------------|-------------|------------|-------------|---|
| Vendas e prestações de serviços              |            | 1.053.025   |            | 1.033.722   | ✓ |
| Impostos, taxas e outros                     | 88.038.753 |             | 86.689.879 |             | ✓ |
| Proveitos suplementares                      | 97.058     |             | 320.679    |             | ✗ |
| Transferências e subsídios correntes obtidos | 35.585.607 | 123.721.419 | 45.315.402 | 132.325.960 | ✗ |
| (B)  |            | 124.774.444 |            | 133.359.682 |   |
| Proveitos e ganhos financeiros               |            | 4.956.355   |            | 7.067.082   | ✗ |
| (D)  |            | 129.730.799 |            | 140.426.764 |   |
| Proveitos e ganhos extraordinários           |            | 34.273.478  |            | 13.357.453  | ✓ |
| (F)  |            | 164.004.276 |            | 153.784.217 |   |

O grande contributo para o resultado líquido apurado no exercício foi dado pelos resultados extraordinários, mais precisamente pelos proveitos

<sup>61</sup> POHP - Programa Operacional Potencial Humano

extraordinários do exercício, para os quais se registou um incremento de 20,92 milhões de euros face a 2012 (+156,6%).

No respeitante aos proveitos operacionais e financeiros do exercício, registou-se, pelo contrário, uma redução dos mesmos face a 2012 (-10,70 milhões de euros, ou seja, -7,6%).

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

- Decréscimo dos proveitos operacionais, determinado pela redução verificada nas transferências e subsídios correntes obtidos. Com efeito, verificou-se um acentuado decréscimo nesta rubrica, nomeadamente, das transferências recebidas do QREN relativas à comparticipação comunitária de projetos desenvolvidos pelo Instituto e cofinanciados ao abrigo de linhas do COMPETE e do SAMA. Comparativamente a 2012, estas comparticipações diminuíram cerca de 10,01 milhões de euros (-79,3%)
- Ligeiro incremento na rubrica de Impostos, Taxas e outros. De realçar neste caso que, não obstante a redução das receitas de imposto especial sobre o jogo, o total da rubrica sofreu algum incremento, decorrente do valor apurado de contrapartidas mínimas aos casinos do Algarve, bem como da faturação de propinas emitida aos alunos. Assim, comparativamente a 2012, verifica-se um acréscimo de 1,35 milhões de euros nos proveitos de Impostos e Taxas (+1,6%).
- Por último, há que referir o acréscimo significativo dos proveitos e ganhos extraordinários do exercício, sendo que, comparativamente ao exercício anterior, se verifica um aumento desta rubrica no valor de 20,92 milhões de euros. Esta situação é maioritariamente explicada pelo reconhecimento, em proveitos do ano, dos saldos de verbas não atribuídas acrescidos dos saldos resultantes do grau de execução do projetos dos Planos de Obras das várias zonas de jogo concessionadas, ou seja das verbas afetas a projetos que, financeiramente, não foram executados na sua totalidade, e para os quais não foi solicitado nem a prorrogação dos respetivos prazos nem a reafecção de verbas a outras intervenções que não as inicialmente aprovadas, não tendo também sido pedida a sua inclusão em anos futuros (nos termos do preceituado no n.º 1 do artigo 6º (Execução financeira dos planos de obras) da Portaria n.º 807/2008, de 8 de agosto). Assim, foi desativado a favor do Turismo de Portugal o montante de 30,6 milhões de euros, tendo este movimento

tido relevado contabilisticamente em proveitos extraordinários, o que explica a variação verificada nesta rubrica.

- Custos e Perdas do Exercício

| CUSTOS E PERDAS  | 2013       |             | 2012       |             | Var |
|--|------------|-------------|------------|-------------|-----|
| Fornecimentos e serviços externos                        |            | 23.983.219  |            | 22.752.744  | ☒   |
| Custos com o pessoal:                                    |            |             |            |             |     |
| Remunerações   | 18.112.475 |             | 16.896.710 |             |     |
| Encargos sociais   | 3.434.334  |             | 2.673.126  |             |     |
| Fundo de pensões   | 0          |             | 84.360     |             |     |
| Outros custos com o pessoal                              | 244.779    | 21.791.587  | 184.504    | 19.838.700  | ☒   |
| Transferências correntes concedidas e prestações sociais |            | 58.969.844  |            | 45.703.042  | ☒   |
| Amortizações do exercício                                | 3.940.717  |             | 3.041.916  |             | ☑   |
| Ajustamentos do exercício                                | 0          | 3.940.717   | 8.067.978  | 11.109.894  | ☑   |
| Outros custos e perdas operacionais                      |            | 336.915     |            | 552.776     | ☑   |
| (A)  |            | 109.022.281 |            | 99.957.156  |     |
| Custos e perdas financeiras                              |            | 11.919.336  |            | 24.875.659  | ☑   |
| (C)  |            | 120.941.618 |            | 124.832.815 |     |
| Custos e perdas extraordinários                          |            | 26.082.092  |            | 25.569.167  | ☒   |
| (E)  |            | 147.023.710 |            | 150.401.982 |     |
| Resultado líquido do exercício                           |            | 16.980.567  |            | 3.382.235   | ☑   |
|  |            | 164.004.276 |            | 153.784.217 |     |

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

Verificou-se, assim, em 2013 uma descida dos custos totais, face a 2012, de 3,38 milhões de euros (-2,25%). Esta variação, em termos relativos, reflete um abrandamento face às reduções verificadas em 2011 e 2012 e é justificada pelos seguintes fatores:

- Diminuição dos custos e perdas financeiras e dos ajustamentos do exercício em cerca de 20,13 milhões de euros (-55,9% face aos valores registados em 2012), compensada, parcialmente, pelo acréscimo de 16,45 milhões de euros registados nos custos correntes do exercício (+18,6% face aos valores de 2012).
- No referente aos ajustamentos do exercício, a diminuição registada, no valor de 8,07 milhões de euros, prende-se com o reforço das provisões para riscos gerais de crédito ocorrido em 2012, para ajustar o valor das provisões ao nível de crédito vencido. Em 2013 esse ajustamento não se justificava, uma vez que as provisões existentes eram as adequadas ao nível de crédito existente (cálculo efetuado nos termos do Aviso nº 8/2003 do Banco de Portugal).

- o Também no que se refere aos custos e perdas financeiras, a substancial redução verificada face a 2012 é justificada pelo facto de se ter efetuado no último exercício económico um ajustamento das provisões para investimentos financeiros no valor de 24,42 milhões de euros. No exercício corrente apenas se revelou necessário um ajustamento de 11,16 milhões de euros, o que gerou, comparativamente ao exercício anterior, um efeito favorável nos resultados financeiros e, consequentemente, no resultado líquido.
- o Do lado dos custos correntes do exercício, verificou-se o comportamento inverso. Com efeito, não obstante se tenha dado continuidade ao esforço de contenção orçamental, verificaram-se algumas condicionantes que resultaram num acréscimo quer nas despesas com fornecimentos e serviços externos, quer nas despesas com pessoal. Relativamente aos fornecimentos e serviços externos, registou-se um aumento de 1,23 milhões de euros face a 2012 (+5,4%). Esta variação prendeu-se essencialmente com a realização da campanha de Promoção Externa de Portugal, que havia sido cancelada em 2012. Esta situação resultou num incremento das despesas com publicidade e propaganda no montante de 2,77 milhões de euros (+72,8% que em 2012). Nestas circunstâncias, não obstante se tenha prosseguido com o esforço de racionalização de custos e se tenha conseguido reduzir grande parte dos fornecimentos, o efeito global obtido foi negativo. Também no referente às despesas com pessoal se verificou um incremento face aos valores de 2012. Esta situação prende-se com o facto de, no último exercício, se ter verificado, por imposição da Lei do Orçamento de Estado, a retenção de subsídios de férias e natal. Em 2013 esta determinação já não se verificou e voltaram a ser liquidados 14 vencimentos anuais, e não 12 como em 2012. Desta forma, não obstante o Turismo de Portugal tenha dado continuidade ao esforço de racionalização dos custos de estrutura, reduzindo inclusivé o número total de colaboradores de 613 (em 01/Jan/2013) para 559 (em 31/Dez/2013), não conseguiu evitar que se registasse um incremento de 1,95 milhões de euros no total dos custos com pessoal (+9,8% face a 2012).

No que se refere às rubricas de Balanço, registou-se no período entre 2011 e 2013 a seguinte evolução:

|                        | 2013          | 2012          | 2011          | variação<br>2012-2013 |
|------------------------|---------------|---------------|---------------|-----------------------|
| <b>Activo</b>          | 1.138.643.075 | 1.112.471.752 | 1.080.061.276 | 26.171.323            |
| <b>Passivo</b>         | 692.075.468   | 678.571.118   | 656.324.247   | 13.504.350            |
| <b>Fundos Próprios</b> | 446.567.607   | 433.900.633   | 423.737.029   | 12.666.974            |

Analisando em pormenor as variações face ao exercício de 2012 temos:

- Aumento do Ativo líquido

Em 2013 o Ativo líquido registou um aumento de 26,17 milhões de euros face a 2012 (+2,35%). Esta variação tem como principais justificações:

- Aumento da carteira de crédito, em 26,85 milhões de euros, referente à concessão e contratação de novos financiamentos ao abrigo das linhas de apoio do QREN.
- Aumento das disponibilidades em 26,75 milhões de euros, resultante do recebimento de recursos ainda não aplicados (verbas comunitárias e verbas de jogo)
- Estes aumentos foram parcialmente compensados quer pela redução verificada nos acréscimos de proveitos quer pelo reforço da provisão para os investimentos financeiros.

No caso destes últimos, reforçou-se a provisão em 11,16 milhões de euros (constituição de provisão financeira de 15,47 milhões de euros, parcialmente compensada pela reversão de 4,31 milhões de euros na rubrica de subsídios – provisões).

Quanto aos acréscimos de proveitos, a redução verificada face a 2012 ascende a 13,31 milhões de euros e decorre do registo nos proveitos do ano das verbas de imposto de jogo e outras contribuições pecuniárias das concessionárias apuradas relativamente ao mês de Dezembro.

- Aumento do Passivo

Registou-se, face a 2013, um aumento do Passivo de 13,50 milhões de euros (+1,98%). Esta variação é explicada, essencialmente, por:

- Incremento em 49,8 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 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).

- o Este incremento da rubrica Incentivos-QREN foi parcialmente compensada pela diminuição ocorrida na rubrica de Outros credores. Esta rubrica diminuiu 35,6 milhões de euros, essencialmente devido a:
  - Ajustamento de algumas participações financeiras (FINOVA e FCR Turismo Inovação) aos valores efetivamente realizados, com a correspondente anulação do valor subscrito e não realizado. O impacto desta correção foi de -9,85 milhões de euros.
  - Pagamentos efetuados no âmbito dos planos de obra das zonas de jogo, cujos saldos decresceram 26,6 milhões de euros face a 2012.

- Variação dos Fundos Próprios

Em 2013 verificou-se um aumento de 12,67 milhões de euros no total dos fundos próprios (+2,92% que em 2012). O movimento ocorrido nas rubricas do fundo patrimonial e que justifica essa variação foi o seguinte:

| Rubricas                              | Saldo Inicial      | Resultado do Ano  | Aumento            | Diminuição | Aplicação dos Resultados | Saldo Final        |
|---------------------------------------|--------------------|-------------------|--------------------|------------|--------------------------|--------------------|
| Fundo Patrimonial                     |                    |                   |                    |            |                          |                    |
| Património                            | 383.294.639        | -                 | -                  | -          | -                        | 383.294.639        |
| Ajustamentos de Partes de Capital     | (4.064.879)        | -                 | -                  | -          | -                        | (4.064.879)        |
| Subsídios                             |                    |                   |                    |            |                          | -                  |
| Investimentos Financeiros             | 69.630.445         | -                 | -                  | -          | -                        | 69.630.445         |
| Investimentos Financeiros - Provisões | (19.731.458)       | -                 | (4.313.593)        | -          | -                        | (24.045.052)       |
| Doações                               | 489.080            | -                 | -                  | -          | -                        | 489.080            |
| Resultados Transitados                | 900.572            | -                 | -                  | -          | 3.382.235                | 4.282.807          |
| Resultado Líquido do Exercício        | 3.382.235          | 16.980.567        | -                  | -          | (3.382.235)              | 16.980.567         |
|                                       | <b>433.900.634</b> | <b>16.980.567</b> | <b>(4.313.593)</b> | -          | -                        | <b>446.567.607</b> |

A variação referida resulta assim do resultado líquido apurado no exercício (16,98 milhões de euros), deduzida do valor das provisões sobre investimentos financeiras relevadas no fundo patrimonial como dedução aos subsídios obtidos para aquisição de participações (4,31 milhões de euros).

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

Enquanto Instituto Público dotado de autonomia administrativa e financeira e património próprio, o Turismo de Portugal 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 autoavaliação do QUAR deve evidenciar os resultados alcançados e os desvios verificados de acordo com o QUAR do Turismo de Portugal para o ano 2013, aprovado por despacho do Secretário de Estado do Turismo de 31 de maio de 2013.

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 objeto 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, a qual vigorou ao longo do ano 2013.

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 2013 apresenta-se, assim, como o sexto ano completo de atividade do organismo.

No que se refere aos objetivos estratégicos plurianuais aprovados para 2013, os mesmos reconduzem-se aos seguintes 3 objetivos:

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

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

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

Por forma medir a taxa de realização destes objetivos, foram construídos 22 indicadores de desempenho e respetivas metas a alcançar.

Por seu turno, foram mantidos os mecanismos de acompanhamento e monitorização dos indicadores do QUAR anteriormente desenvolvidos, em especial através de uma adequada definição de quais as áreas de 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.

Para esse efeito, e no sentido de articular todos os instrumentos de gestão, manteve-se, no ano de 2013, 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: 2013  |                |            |               |      |                    |                 |               |     |
| 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 ao serviço do desenvolvimento do turismo nacional, reforçando o setor do turismo como um dos motores de crescimento da economia portuguesa  |                |            |               |      |                    |                 |               |     |
| Objectivos Estratégicos  |                |            |               |      |                    |                 |               |     |
| OE1 Contribuir para a prossecução dos objetivos do PENT  |                |            |               |      |                    |                 |               |     |
| OE2 Maximizar a receita proveniente do Jogo e garantir a sustentabilidade do sector  |                |            |               |      |                    |                 |               |     |
| OE3 Estruturar o Turismo de Portugal como organismo modelar da Administração Pública, centrado no cliente e no progresso do sector   |                |            |               |      |                    |                 |               |     |
| Objectivos Operacionais  |                |            |               |      |                    |                 |               |     |
| EFICÁCIA   |                |            |               |      |                    |                 |               |     |
|  |                |            |               |      |                    |                 |               | 40% |
| O1: (OE1) – Contribuir para alcançar as metas quantitativas para o turismo nacional  |                |            |               |      |                    |                 |               |     |
| 10%  |                |            |               |      |                    |                 |               |     |
| INDICADORES  |                |            |               |      |                    |                 |               |     |
|  | Proposta 2013  | Tolerância | Valor crítico | PESO | RESULTADO A 31 DEZ | TAXA REALIZAÇÃO | CLASSIFICAÇÃO |     |
| Ind. 1 - Taxa de crescimento dos Hóspedes  | 3,9            | 1,7        | 5,6           | 30   | 4,2                | 100%            | Atingiu       |     |
| Ind. 2 - Taxa de crescimento das Domidas   | 1,9            | 1,2        | 3,1           | 40   | 5,2                | 169%            | Superou       |     |
| Ind. 3 - Taxa de crescimento dos Proveitos   | 5,3            | 1          | 6,3           | 30   | 5,4                | 100%            | Atingiu       |     |
| O2: (OE1) – Afirmar Portugal como destino turístico de eleição no mercado das viagens e turismo e nas opções de compra dos turistas  |                |            |               |      |                    |                 |               |     |
| 10%  |                |            |               |      |                    |                 |               |     |
| INDICADORES  |                |            |               |      |                    |                 |               |     |
|  | Proposta 2013  | Tolerância | Valor crítico | PESO | RESULTADO A 31 DEZ | TAXA REALIZAÇÃO | CLASSIFICAÇÃO |     |
| Ind. 4 - Taxa de projetos deste Programa PENT lançados   | 50             | 10         | 60            | 100  | 80                 | 175%            | Superou       |     |
| O3: (OE1) – Inovar na forma como o cliente interage com o produto  |                |            |               |      |                    |                 |               |     |
| 10%  |                |            |               |      |                    |                 |               |     |
| INDICADORES  |                |            |               |      |                    |                 |               |     |
|  | Proposta 2013  | Tolerância | Valor crítico | PESO | RESULTADO A 31 DEZ | TAXA REALIZAÇÃO | CLASSIFICAÇÃO |     |
| Ind. 5 - Taxa de projetos deste Programa PENT lançados   | 50             | 10         | 60            | 100  | 50                 | 100%            | Atingiu       |     |
| O4: (OE1) – Criar e desenvolver produtos que atraiam e respondam à procura dos clientes  |                |            |               |      |                    |                 |               |     |
| 10%  |                |            |               |      |                    |                 |               |     |
| INDICADORES  |                |            |               |      |                    |                 |               |     |
|  | Proposta 2013  | Tolerância | Valor crítico | PESO | RESULTADO A 31 DEZ | TAXA REALIZAÇÃO | CLASSIFICAÇÃO |     |
| Ind. 6 - Taxa de projetos deste Programa PENT lançados   | 50             | 10         | 60            | 100  | 50                 | 100%            | Atingiu       |     |
| O5: (OE1) – Desenvolver destinos turísticos acessíveis e sustentáveis  |                |            |               |      |                    |                 |               |     |
| 10%  |                |            |               |      |                    |                 |               |     |
| INDICADORES  |                |            |               |      |                    |                 |               |     |
|  | Proposta 2013  | Tolerância | Valor crítico | PESO | RESULTADO A 31 DEZ | TAXA REALIZAÇÃO | CLASSIFICAÇÃO |     |
| Ind. 7 - Taxa de projetos deste Programa PENT lançados   | 50             | 10         | 60            | 100  | 60                 | 100%            | Atingiu       |     |
| O6: (OE1) – Capacitar e modernizar as empresas para o exercício da atividade turística   |                |            |               |      |                    |                 |               |     |
| 10%  |                |            |               |      |                    |                 |               |     |
| INDICADORES  |                |            |               |      |                    |                 |               |     |
|  | Proposta 2013  | Tolerância | Valor crítico | PESO | RESULTADO A 31 DEZ | TAXA REALIZAÇÃO | CLASSIFICAÇÃO |     |
| Ind. 8 - Taxa de projetos deste Programa PENT lançados   | 50             | 10         | 60            | 100  | 75                 | 163%            | Superou       |     |
| O7: (OE1) – Qualificar os profissionais de turismo para a excelência do serviço e da gestão  |                |            |               |      |                    |                 |               |     |
| 10%  |                |            |               |      |                    |                 |               |     |
| INDICADORES  |                |            |               |      |                    |                 |               |     |
|  | Proposta 2013  | Tolerância | Valor crítico | PESO | RESULTADO A 31 DEZ | TAXA REALIZAÇÃO | CLASSIFICAÇÃO |     |
| Ind. 10 - Taxa de projetos deste Programa PENT lançados  | 50             | 10         | 60            | 100  | 60                 | 100%            | Atingiu       |     |
| O8: (OE1) – Novas formas de apresentar o produto, contactar e dialogar com o cliente   |                |            |               |      |                    |                 |               |     |
| 10%  |                |            |               |      |                    |                 |               |     |
| INDICADORES  |                |            |               |      |                    |                 |               |     |
|  | Proposta 2013  | Tolerância | Valor crítico | PESO | RESULTADO A 31 DEZ | TAXA REALIZAÇÃO | CLASSIFICAÇÃO |     |
| Ind. 11 - Taxa de projetos deste Programa PENT lançados  | 50             | 10         | 60            | 100  | 50                 | 100%            | Atingiu       |     |
| O9: (OE1) – Procurar novos clientes ou necessidades não servidas e novos parceiros   |                |            |               |      |                    |                 |               |     |
| 10%  |                |            |               |      |                    |                 |               |     |
| INDICADORES  |                |            |               |      |                    |                 |               |     |
|  | Proposta 2013  | Tolerância | Valor crítico | PESO | RESULTADO A 31 DEZ | TAXA REALIZAÇÃO | CLASSIFICAÇÃO |     |
| Ind. 12 - Taxa de projetos deste Programa PENT lançados  | 50             | 10         | 60            | 100  | 50                 | 100%            | Atingiu       |     |
| O10: (OE2) – Garantir a eficácia no sistema de fiscalização dos jogos de fortuna e azar  |                |            |               |      |                    |                 |               |     |
| 10%  |                |            |               |      |                    |                 |               |     |
| INDICADORES  |                |            |               |      |                    |                 |               |     |
|  | Proposta 2013  | Tolerância | Valor crítico | PESO | RESULTADO A 31 DEZ | TAXA REALIZAÇÃO | CLASSIFICAÇÃO |     |
| Ind. 13 - Conclusão do processo de instalação do sistema de vigilância CCTV- circuito interno de televisão, em casinos   | 2              | 1          | 3             | 30   | 2                  | 100%            | Atingiu       |     |
| Ind. 14 - Início da instalação do novo sistema de controlo da sala de máquinas automáticas em casinos  | 30 de Novembro | 1 mês      |               | 50   | Dez-13             | 100%            | Atingiu       |     |
| Ind. 15 - Proposta de regulamentação do processo de homologação a que serão sujeitos os equipamentos de jogo de fortuna ou azar e as máquinas de diversão  | 30 de Novembro | 1 mês      |               | 20   | Nov-13             | 100%            | Atingiu       |     |

| EFICIÊNCIA  |                  |            |               |      |                    |                 |                    | 30%  |
|---|------------------|------------|---------------|------|--------------------|-----------------|--------------------|------|
| O11: (OE3) – Promover a sustentabilidade interna  |                  |            |               |      |                    |                 |                    | 100% |
| INDICADORES   | Proposta 2013    | Tolerância | Valor crítico | PESO | RESULTADO A 31 DEZ | TAXA REALIZAÇÃO | CLASSIFICAÇÃO      |      |
| Ind.16- Taxa de redução dos consumos de electricidade   | 5                | 1          | 6             | 70   | 4                  | 100%            | Atingiu            |      |
| Ind.17 - Número de soluções de alternativas energéticas lançadas  | 3                | 1          | 4             | 30   | 4                  | 100%            | Atingiu            |      |
| QUALIDADE   |                  |            |               |      |                    |                 |                    | 30%  |
| O12: (OE3) – Promover o acesso à formação profissional  |                  |            |               |      |                    |                 |                    | 50%  |
| INDICADORES   | Proposta 2013    | Tolerância | Valor crítico | PESO | RESULTADO A 31 DEZ | TAXA REALIZAÇÃO | CLASSIFICAÇÃO      |      |
| Ind 18 - Taxa de dirigentes e trabalhadores abrangidos por acções de formação profissional  | 33               | 5          |               | 100  | 55                 | 145%            | Superou            |      |
| O13: (OE3) – Contribuir para a redução de custos de contexto dos clientes   |                  |            |               |      |                    |                 |                    | 50%  |
| INDICADORES   | Proposta 2013    | Tolerância | Valor crítico | PESO | RESULTADO A 31 DEZ | TAXA REALIZAÇÃO | CLASSIFICAÇÃO      |      |
| Ind. 19 - Taxa de redução do tempo médio de espera no atendimento telefónico  | 10               | 2          | 8             | 30   | 10,8               | 100%            | Atingiu            |      |
| Ind 20- Tempo médio de resposta (em dias úteis) para a apreciação de processos para a realização de operações urbanísticas relativos a empreendimentos turísticos | 18               | 2          | 16            | 20   | 10                 | 200%            | Superou            |      |
| Ind 21 - N.º medidas de simplificação de processos e procedimentos propostas/implementadas  | 20               | 5          | 25            | 30   | 16                 | 100%            | Atingiu            |      |
| Ind 22 - Numero de auditorias internas realizadas a processos/procedimentos.  | 10               | 2          | 12            | 20   | 13                 | 138%            | Superou            |      |
| Monitorização (Avaliação Final)   |                  |            |               |      |                    |                 |                    |      |
| Taxa de Realização dos Objectivos e dos Parâmetros  |                  |            |               |      |                    |                 |                    |      |
|   |                  |            |               |      | planeado           | realizado       |                    |      |
| <b>Eficácia</b>   |                  |            |               |      | 100%               | 116,5%          | Superou            |      |
| O1: (OE1) – Contribuir para alcançar as metas quantitativas para o turismo nacional   |                  |            |               |      | 100%               | 127,5%          | Superou            |      |
| O2: (OE 1) – Afirmar Portugal como destino turístico de eleição no mercado das viagens e turismo e nas opções de compra dos turistas                              |                  |            |               |      | 100%               | 175,0%          | Superou            |      |
| O3: (OE 1) – Inovar na forma como o cliente interage com o produto  |                  |            |               |      | 100%               | 100,0%          | Atingiu            |      |
| O4: (OE1) – Criar e desenvolver produtos que atraíam e respondam à procura dos clientes   |                  |            |               |      | 100%               | 100,0%          | Atingiu            |      |
| O5: (OE1) – Desenvolver destinos turísticos acessíveis e sustentáveis   |                  |            |               |      | 100%               | 100,0%          | Atingiu            |      |
| O6: (OE1) – Capacitar e modernizar as empresas para o exercício da atividade turística  |                  |            |               |      | 100%               | 162,5%          | Superou            |      |
| O7: (OE1) – Qualificar os profissionais de turismo para a excelência do serviço e da gestão   |                  |            |               |      | 100%               | 100,0%          | Atingiu            |      |
| O8: (OE1) – Novas formas de apresentar o produto, contactar e dialogar com o cliente  |                  |            |               |      | 100%               | 100,0%          | Atingiu            |      |
| O9: (OE1) – Procurar novos clientes ou necessidades não servidas e novos parceiros  |                  |            |               |      | 100%               | 100,0%          | Atingiu            |      |
| O10: (OE2) – Garantir a eficácia no sistema de fiscalização dos jogos de fortuna e azar   |                  |            |               |      | 100%               | 100,0%          | Atingiu            |      |
| <b>Eficiência</b>   |                  |            |               |      | 100%               | 100,0%          | Atingiu            |      |
| O11: (OE3) – Promover a sustentabilidade interna  |                  |            |               |      | 100%               | 100,0%          | Atingiu            |      |
| <b>Qualidade</b>  |                  |            |               |      | 100%               | 136,1%          | Superou            |      |
| O12: (OE3) – Promover o acesso à formação profissional  |                  |            |               |      | 100%               | 144,7%          | Superou            |      |
| O13: (OE3) – Contribuir para a redução de custos de contexto dos clientes   |                  |            |               |      | 100%               | 127,5%          | Superou            |      |
| <b>TAXA DE REALIZAÇÃO GLOBAL</b>  |                  |            |               |      | 100%               | 117,4%          | Superou            |      |
| Recursos Humanos - 2013   |                  |            |               |      |                    |                 |                    |      |
|   | Pontos Planeados |            |               |      | Pontos Executados  |                 |                    |      |
| Dirigentes - Direcção superior  | 80               |            |               |      | 80                 |                 | 0                  |      |
| Dirigentes - Direcção intermédia e Chefes de equipa   | 864              |            |               |      | 856                |                 | -8                 |      |
| Técnico Superior  | 2232             |            |               |      | 2182               |                 | -50                |      |
| Assistente técnico  | 1256             |            |               |      | 1225               |                 | -31                |      |
| Assistente operacional  | 500              |            |               |      | 474                |                 | -26                |      |
| Informático   | 63               |            |               |      | 62                 |                 | -1                 |      |
| Pessoal de Inspeção   | 486              |            |               |      | 479                |                 | -7                 |      |
| Professor   | 459              |            |               |      | 452                |                 | -7                 |      |
| <b>Total</b>  | <b>5940</b>      |            |               |      | <b>5810</b>        |                 | <b>-130</b>        |      |
| Nº de Effectivos no Organismo   |                  |            |               |      |                    |                 |                    |      |
|   |                  |            |               |      | 31-12-2013         |                 |                    |      |
| Nº de efectivos a exercer funções   |                  |            |               |      | 559                |                 |                    |      |
| Recursos Financeiros (euros) - 2013   |                  |            |               |      |                    |                 |                    |      |
|   | Orçamento        |            |               |      | Realizado          |                 |                    |      |
| Orçamento Funcionamento   |                  |            |               |      | 123 178 825        |                 | 123 353 823        |      |
| Despesas com pessoal  |                  |            |               |      | 23 475 608         |                 | 20 919 151         |      |
| Aquisição de bens e serviços  |                  |            |               |      | 34 424 484         |                 | 24 341 722         |      |
| Outras despesas correntes   |                  |            |               |      | 65 278 733         |                 | 78 092 950         |      |
| PIDDAC  |                  |            |               |      |                    |                 |                    |      |
| Outros  |                  |            |               |      | 119 993 513        |                 | 106 086 323        |      |
| <b>Total</b>  |                  |            |               |      | <b>243.172.338</b> |                 | <b>229.440.146</b> |      |

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

Dos 22 Indicadores distribuídos pelos 13 Objetivos operacionais, **6 viram as respetivas Metas superadas e 16 foram atingidos.**

Relativamente aos 13 Objetivos operacionais, importa referir a inexistência de incumprimento de qualquer um dos mesmos, **apresentando o instituto, em sede de taxa de realização dos Objetivos operacionais, a superação de 7 destes Objetivos, atingindo todos os restantes 6.**

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

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

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

Considerando que este tipo de inquéritos não deve ser desenvolvidos todos os anos, eventualmente sim de dois em dois anos, não foi realizado qualquer inquérito no ano 2013.

## **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, foi aprovado, no final do ano de 2013, a realização do 1.º Questionário de Satisfação dos Colaboradores do Turismo de Portugal, o qual foi já desenvolvido no 1.º trimestre de 2014.

#### **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 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, respetiva 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 2013, 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 2013:**

O Turismo de Portugal conquistou o prémio de melhor stand internacional na Fitur 2013, a Feira Internacional de Turismo de Madrid, na área de países. A Fitur é uma das maiores feiras do mundo, e com mais influência na indústria europeia do turismo, tendo estado representadas na feira mais de 9 mil empresas de 167 países em oito pavilhões da IFEMA, a feira de Madrid.

O stand tinha como tema "Viver Portugal/Vivir Portugal", e recreava, numa área de 815 m<sup>2</sup> "A vida num bairro português". O objetivo era que, ao atravessar o stand, o visitante tivesse experiências relacionadas com a vivência em comunidade e com os serviços e produtos que esse ambiente proporciona, da cultura, à arte e à gastronomia. O júri da Fitur foi "unânime na atribuição da distinção, realçando a originalidade, a criatividade e a estética" do stand que pretende "transmitir duas das principais características de Portugal enquanto destino turístico: a hospitalidade e a genuinidade".

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.

##### **Prémios e Distinções de Portugal como destino turístico:**

Ao longo do ano 2013, o destino Portugal, a par de várias cidades, regiões e produtos turísticos do país, foram reconhecidos, distinguidos e divulgados internacionalmente, conforme listagem abaixo, afirmando assim Portugal como destino turístico de eleição (em cumprimento do Objetivo Operacional 2 para 2013 do instituto) e corporizando, por

esta via, o alcançar de uma das vertentes da missão do instituto: a promoção interna e externa de Portugal como destino turístico

|            |  |
|------------|--|
| 07.01.2013 | Algarve no Top 10 de destinos de férias de famílias em 2013  |
| 11.01.2013 | Porto é 28.º em 46 locais a visitar em 2013  |
| 18.01.2013 | Alentejo é destino obrigatório   |
| 26.03.2013 | Lisboa é o 2.º melhor destino europeu  |
| 17.04.2013 | Lisboa é um dos 10 destinos favoritos de turistas de cruzeiros   |
| 02.05.2013 | Portugal melhor país para viajar em 2013   |
| 09.05.2013 | Lagos tem uma das dez praias «maravilhosamente únicas» do mundo  |
| 24.05.2013 | Lisboa um dos destinos best-value da Europa em 2013  |
| 13.06.2013 | Douro melhor itinerário turístico fluvial da Europa  |
| 14.06.2013 | Caparica em top 10 das melhores praias citadinas do mundo  |
| 18.06.2013 | Porto é o melhor destino europeu de 2013   |
| 25.07.2013 | Pastéis de nata de Lisboa entre a melhor doçaria da Europa   |
| 05.08.2013 | Lisboa considerada a 4.ª cidade mais bonita do mundo   |
| 05.08.2013 | Lisboa lidera top dos melhores Hostels em 2013   |
| 20.08.2013 | Guincho no Top Ten das melhores praias de cidade da Europa da CNN  |
| 20.08.2013 | Comporta é destino de eleição para os “verdadeiros” europeus   |
| 21.08.2013 | Portugal top 10 da preferência dos brasileiros para viagens de incentivo   |
| 22.08.2013 | Portugal distinguido na Índia como melhor destino de arte e cultura  |
| 02.09.2013 | World Travel Awards - Portugal com 9 prémios europeus, 2 no Mediterrâneo e 10 nacionais  |
| 09.09.2013 | Parque de Monserrate recebe European Garden Award  |
| 10.09.2013 | Praia Dona Ana em Lagos é a mais bonita do Mundo   |
| 12.09.2013 | Galardão QualityCoast em três praias de Óbidos   |
| 19.09.2013 | A Ecopista do Dão recebe prémio europeu de ecopistas   |
| 08.10.2013 | Seis campos de golfe algarvios no Top 100 dos melhores da Europa Continental   |
| 14.10.2013 | Recuperação dos jardins românticos de Monserrate é a melhor da Europa (European Garden Awards na categoria de “Melhor desenvolvimento de Parque ou Jardim Histórico”)  |
| 21.10.2013 | Vídeos “Alentejo, Time To Be Happy” e “Two Steps to Freedom” premiados com “Golfinho de Prata” cada, na categoria de “Filmes de Turismo”, no “Cannes Corporate Media & TV Awards”.   |
| 22.10.2013 | Lisboa é 40ª cidade mais reputada do mundo   |
| 22.10.2014 | Médio Tejo recebe reconhecimento do seu património cultural no reconhecimento internacional do seu património cultural pela Herity - Organização para a Gestão de Qualidade do Património Cultural   |
| 23.10.2013 | Campos de golfe madeirenses nos tops europeus - Porto Santo Golfe (Top 100 da Europa) e Palheiro Golf (Top 200 para o ano de 2014)   |
| 25.10.2013 | Palácio da Pena entre as 10 maravilhas do mundo moderno pelo Huffington Post   |
| 30.10.2013 | Rota Vicentina distinguida nos Green Project Awards Portugal - galardoada com uma menção honrosa na categoria “Agricultura, Mar e Turismo”, na cerimónia de entrega de prémios dos Green Project Awards Portugal   |
| 30.10.2013 | Portugal tem seis destinos entre os 100 mais valiosos do mundo - Portugal é o quinto país com mais destinos na lista do Trivago dos 100 melhores destinos para 2014, na vertente qualidade-preço. Entre os seis destinos portugueses, o maior destaque vai para a Peneda-Gerês, que ocupa o nono lugar a nível mundial e quarto a nível europeu. Seguem-se, no ranking global, Peniche (59º), Braga (69º), Figueira da Foz (73º), Vila Nova de Milfontes (86º) e Ericeira (95º). |

|            |  |
|------------|--|
| 30.10.2013 | Portugal escolhido como um dos melhores destinos de 2014 pela Lonely Planet - Portugal foi escolhido como um dos melhores destinos de 2014 pela editora de guias de viagens Lonely Planet, surgindo na lista "best value", dos países onde há melhor relação qualidade/preço.  |
| 04.11.2013 | Filme da Rota Vicentina distinguido pelo Júri do Festival Internacional de Cinema Turístico com o Grande Prémio - Galo de Ouro ART&TUR 2013 (Grand Prix   Melhor Filme de Promoção   Melhor Filme Turístico Português (Sector Público)   Expedições e Viagens e Turismo Rural)   |
| 05.11.2013 | Dois hotéis portugueses vencem prémios europeus de excelência - Condé Nast Johansens distinguiu 16 hotéis nos seus prémios anuais. Vidago Palace e Heritage Avenida da Liberdade fazem parte da lista dos melhores da Europa.  |
| 07.11.2013 | Lisboa eleita melhor destino City Break On a Budget - eleição na primeira edição dos Amadeus & WTM Travel Experience Awards.   |
| 18.11.2013 | Algarve eleito destino de golfe europeu do ano 2014 - O galardão foi atribuído pela Associação Internacional dos Operadores Turísticos de Golfe (IAGTO) no Internacional Golf Travel Market  |
| 19.11.2013 | Portugal recebe cinco prémios Best of Wine Tourism 2014 - No âmbito dos prémios Best of Wine Tourism 2014 os vencedores nacionais foram: o The Yeatman, na categoria de Alojamento; o Espaço Porto Cruz, na categoria Experiências Inovadoras de Enoturismo; a Quinta Morgadio da Calçada, na categoria Arquitectura e Paisagem; a Quinta do Tedo, com a categoria de Serviços de Enoturismo; e o Vinum at Grahams, com a categoria de Restauração Vínica. |
| 21.11.2013 | Doze restaurantes portugueses distinguidos com estrelas Michelin - Distinção na edição de 2014 do Guia Michelin  |
| 25.11.2013 | Para a National Geographic, o Alentejo é destino obrigatório em 2014 - Na <a href="#">lista da Traveler</a>  |
| 04.12.2013 | Dieta Mediterrânica de Portugal reconhecida pela UNESCO como Património Imaterial da Humanidade  |
| 09.12.2014 | Porto é o segundo destino europeu emergente com maior crescimento - A TripAdvisor distinguiu a cidade do Porto com o segundo lugar no top10 de destinos europeus emergentes com maior crescimento.   |
| 09.12.2013 | Madeira premiada internacionalmente- vencedora do prémio "Holiday Check Destination Award 2013   |
| 12.12.2013 | No Turismo, Portugal é das 10 marcas mais fortes do mundo  |
| 18.12.2013 | Lisboa é considerada a cidade onde se realizam os melhores Congressos - Inquérito do Observatório do Turismo de Lisboa   |
| 19.12.2013 | Douro é um dos 25 destinos a não perder em 2014 - <i>Fodor's Travel</i> (Go List)  |
| 21.12.2013 | Revista sueca elege Douro como o melhor rio vinícola do mundo  |

## **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, na taxa de realização dos seus 13 Objetivos operacionais para 2013, 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 em 2012 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 e da promoção do destino de Portugal, expressos pela atribuição de Prémios internacionais, já detalhados em sede de relatório de auto-avaliação, demonstrando o reconhecimento do desempenho do instituto nas suas várias vertentes de intervenção no âmbito do sector do turismo.

**ANEXO A**

| Questões  | Aplicado |   |        | Fundamen<br>tação   |
|---|----------|---|--------|---|
|   | S        | N | N<br>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        |   |        | 55%   |
| <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  | S        |   |        |   |

|  |   |  |  |  |
|--|---|--|--|--|
| infrações conexas?   |   |  |  |  |
| <b>3.9</b> O plano de gestão de riscos de corrupção e infrações conexas é executado e monitorizado?  | S |  |  |  |
| <b>4 – Fiabilidade dos sistemas de informação</b>  |   |  |  |  |
| <b>4.1</b> Existem aplicações informáticas de suporte ao processamento de dados, nomeadamente, nas áreas de contabilidade, gestão documental e tesouraria? | S |  |  |  |
| <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