

# **RELATÓRIO DE ATIVIDADES**

**2017**

TURISMO DE PORTUGAL, I.P.

## Índice

<b>1. Introdução.....</b>	<b>3</b>
<b>2. Enquadramento .....</b>	<b>4</b>
<b>2.1. Evolução do Setor Turístico Nacional</b>	<b>4</b>
<b>2.2. Orgânica Interna</b>	<b>4</b>
<b>3. Atividades Desenvolvidas e Recursos Envolvidos .....</b>	<b>7</b>
<b>3.1. Atividades por Áreas/Direções</b>	<b>8</b>
<b>3.1.1. Estratégia .....</b>	<b>8</b>
<b>3.1.2. Gestão do Conhecimento .....</b>	<b>15</b>
<b>3.1.3. Valorização da Oferta .....</b>	<b>24</b>
<b>3.1.4. Apoio ao Investimento.....</b>	<b>31</b>
<b>3.1.5. Apoio à Venda.....</b>	<b>46</b>
<b>3.1.6. Formação.....</b>	<b>49</b>
<b>3.1.7. Serviço de Regulação e Inspeção de Jogos .....</b>	<b>62</b>
<b>3.1.8. Áreas de Suporte .....</b>	<b>72</b>
<b>4. Recursos Humanos e Financeiros .....</b>	<b>82</b>
<b>4.1. Recursos Humanos</b>	<b>82</b>
<b>4.2. Recursos Financeiros</b>	<b>84</b>
<b>5. Aplicação dos resultados do exercício.....</b>	<b>89</b>
<b>6. Autoavaliação do Quadro de Avaliação e Responsabilização (QUAR) ....</b>	<b>90</b>
<b>Glossário</b>	<b>103</b>

## **1. Introdução**

### **CONSELHO DIRECTIVO**

**Luís Inácio Garcia Pestana Araujo**, Presidente  
**Maria Teresa Rodrigues Monteiro**, Vice-Presidente  
**Filipe Christensen Roed Gonçalves da Silva**, Vogal  
**Carlos Manuel Sales Abade**, Vogal

## **2. Enquadramento**

### **2.1. Evolução do Setor Turístico Nacional**

### **2.2. Orgânica Interna**

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

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

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

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

- h) Acompanhar a evolução e o desenvolvimento da oferta turística nacional, designadamente através do registo e classificação de empreendimentos e atividades turísticas;
- i) Promover uma política adequada de ordenamento turístico e de estruturação da oferta, em colaboração com os organismos competentes, intervindo na elaboração dos instrumentos de gestão territorial, participando no licenciamento ou autorização de empreendimentos e atividades;
- j) Apoiar o Ministério da Economia em matéria de jogos de fortuna e azar;
- k) Fiscalizar a exploração dos jogos de fortuna e azar concessionados pelo Estado e o funcionamento dos casinos e bingos e colaborar com as autoridades e agentes policiais em matéria de prevenção e punição de práticas ilícitas relativas a jogos de fortuna e azar;
- l) Apoiar tecnicamente e colaborar com as autoridades e agentes policiais, nomeadamente com a Autoridade de Segurança Alimentar e Económica (ASAE), na prevenção e punição de práticas ilícitas em matéria de jogos de fortuna e azar;
- m) Assegurar a gestão financeira de fundos, constituídos na área de intervenção e atuação do Turismo de Portugal.

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

- Conselho Diretivo<sup>1</sup> - órgão responsável pela definição da atuação do Turismo de Portugal, I.P. e pela direção e coordenação dos serviços;
- Fiscal Único<sup>2</sup> - órgão responsável pelo controlo da legalidade, da regularidade e da boa gestão financeira e patrimonial do organismo, competências definidas na lei-quadro dos institutos públicos;
- Comissão de Jogos<sup>3</sup> - órgão responsável pela orientação, acompanhamento e supervisão da atividade do serviço responsável pela fiscalização e inspeção dos jogos de fortuna e azar;
- Conselho de Crédito<sup>4</sup> - órgão responsável por coadjuvar o Conselho Diretivo em matéria de controlo orçamental, financiamento do Turismo de Portugal e incentivos ao investimento.

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

Quanto ao regime de gestão das Escolas de Hotelaria e Turismo, o Decreto-Lei n.º 226-A/2008, de 20 de novembro, define o regime de autonomia, administração e gestão das escolas de hotelaria e turismo do Turismo de Portugal e a Portaria n.º 1441/2008, de 11 de dezembro veio definir a estrutura e da organização interna das escolas de hotelaria e turismo, enquanto serviços territorialmente desconcentrados do Turismo de Portugal.

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

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

<sup>3</sup> Presidida pelo presidente do Conselho Diretivo, pelo Vice-Presidente e integra o diretor do Serviço de Inspeção de Jogos.

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

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

**Estatutos:** Portaria n.º 384/2015

**Estrutura:** Deliberação n.º 9361/2015

## Conselho Diretivo

Lúis Araújo (Presidente)  
Teresa Monteiro (Vice-Presidente)  
Carlos Abade (Vogal)  
Filipe Silva (Vogal)

Fiscal Único

Conselho de Crédito

## Comissão de Jogos

### Serviço de Regulação e Inspeção de Jogos

Lúis Coelho

Departamento de Planeamento e Controlo da Atividade de Jogo Paulo Lopes

#### Áreas de Inspeção

Departamento de Regulamentação do Jogo Manuela Bandeira

Departamento de Gestão de Projetos do Jogo Miguel Rodrigues

Departamento de Jogo Online Esperança Figueiredo

Departamento de Sistemas de Informação e Segurança do Jogo

## Planeamento

### Direção de Estratégia

Departamento de Gestão de Programas Comunitários Nuno Fazenda

### Direção de Gestão do Conhecimento

Sérgio Guerreiro  
Departamento de Comunicação e Informação Jorge Ambrósio

## Negócio

### Direção de Valorização da Oferta

Fernanda Vara

Departamento do Ordenamento Turístico Fernanda Praça  
Departamento de Estruturação da Oferta Ana Blanco

### Direção de Apoio ao Investimento

Departamento de Análise Elisabete Félix  
Departamento de Execução Riscado dos Santos  
Departamento de Empreendedorismo e Desenvolvimento Empresarial

### Direção de Apoio à Venda

Lúdia Monteiro

Departamento de Comunicação Susana Cardoso  
Departamento de Marketing Digital Filipa Cardoso  
Departamento de Produção e Promoção Regional M.ª João Silva  
Departamento de Gestão de Equipas de Turismo Nuno Madeira  
Departamento de Desenvolvimento e Inovação Teresa Ferreira

*Equipas de Turismo no estrangeiro*

### Direção de Formação

Alexandra Pereira

Departamento de Gestão Pedagógica e Certificação Elisabete Mendes  
Departamento de Divulgação e Internacionalização Miguel Martins

*Escolas de Hotelaria e Turismo*

## Suporte

### Direção de Recursos Humanos

Elsa Cruz

### Direção Financeira e de Tecnologias

Paula Crispim

Departamento de Planeamento e Controlo Orçamental Ana Sofia Silva	Departamento de Contabilidade e Tesouraria Elsa Francisco	Departamento de Património, Aprovisionamento e Monitorização Contratual Cecília Silveira	Departamento de Tecnologias e SI Ricardo Prieto
--	--	---	--

### Direção Jurídica

Nuno Barros

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

Apresentam-se, de seguida, as atividades desenvolvidas em 2017, por áreas de atuação, incluindo os principais resultados ou indicadores atingidos.

Apresenta-se igualmente, nos pontos 4.1. e 4.2., 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. Estratégia

As principais atividades desenvolvidas em 2017 pela Direção de Estratégia/ Departamento de Gestão de Programas Comunitários (DIE/DGPC) foram as seguintes:

- Conclusão dos trabalhos técnicos da Estratégia Turismo 2027, a qual foi objeto de apresentação pública em março na BTL e de aprovação em Conselho de Ministros em setembro 2017 (RCM n.º 134/2017);
- Monitorização e acompanhamento da implementação da ET27, incluindo a elaboração de documento técnico de acompanhamento;
- No âmbito da dinamização de projetos no quadro da ET27, a DIE/DGPC assegurou a gestão da LAVTI – Linha de Apoio à Valorização Turística do Interior; foram analisadas 323 candidaturas, das quais 113 foram aprovadas, correspondendo a um investimento de 42.046.591 € e um incentivo de 27.739.450 €.
- No plano das Entidades Regionais de Turismo, a DIE/DGPC assegurou o acompanhamento e contratualização com as ERT: foram celebrados 5 contratos-programa relativos a 2017 e avaliada a execução de 5 contratos-programa relativos a 2016; foram também concedidos 5 financiamentos nos termos constantes no contrato-programa e avaliada a execução de 5 projetos financiados em 2016 a coberto do Regfin. O investimento total objeto de contratualização em 2017 com as ERT ascendeu a 20.000.000 €.
- No que respeita ao Portugal 2020 - projetos de natureza pública verificou-se que em 2017 foram objeto de pedido de parecer e análise 9 candidaturas provenientes do POCI, PO Centro e AICEP. Assim, no POCI regista-se a análise de 6 candidaturas com um volume de investimento total de 3.526.363,52€. No PO Centro registou-se a análise de 1 candidatura no valor de 2.352.500,00€. A AICEP solicitou parecer para 2 candidaturas com um investimento total de 1.121.678,95€.
- No âmbito do Cluster do Turismo assegurou a apresentação de uma candidatura ao SIAC, Aviso de Concurso nº 1 de 2017 - "Redes e outras formas de parceria e cooperação, Clusters de Competitividade" (Compete 2020), tendo sido aprovado um investimento elegível de 1.000.029,00 € e um cofinanciamento de 514.000,00 €.
- Apoio na submissão de 9 candidaturas do Instituto ao PT2020 com um valor de investimento total elegível aprovado de 17.913.316,99 €.

- Apoio na instrução de pedidos de pagamento, num montante total de 3.660.658,19 € de despesa.
- Participação nos seguintes grupos de trabalho: Programa ECO XXI – foram analisadas 48 candidaturas; Programa "Green Key" – foram analisadas 93 candidaturas; Conselho Consultivo da Fundação INATEL; ISO - Subcomissão de Mergulho da CT 144.

Em síntese, em 2017, a DIE/DGPC assegurou a conclusão e a coordenação da estratégia nacional de turismo (ET27) e teve sob a sua responsabilidade a análise, acompanhamento e apoio técnico a projetos que, no seu total, representaram cerca de 88.000.000 € de investimento.

Direção/Departamento

**ESTRATÉGIA/GESTÃO DE PROGRAMAS COMUNITÁRIOS**

	Denominação / Descrição	Calendário	Resultados atingidos	Recursos financeiros utilizados	Indicador QUAR
<b>1.</b>	<b>Cluster de Turismo</b>				
	1.1. Coordenação do cluster Turismo 2020.	jan-dez	1.1 Foram apresentadas as candidaturas de reconhecimento do Cluster junto do IAPMEI e a candidatura 27545 ao POCI.	Internos	
	1.2. Acompanhamento e análise in loco dos projetos incluídos no Cluster Turismo 2020, envolvendo reuniões com os promotores e a participação em comissões de acompanhamento dos projetos e ações inerentes aos mesmos.	jan-dez	1.2 Considerando a aprovação da ET 27 e do Programa Valorizar a equipa do Cluster esteve focada no acompanhamento dos projetos neste contexto, sendo que alguns se intersetam com os que haviam sido identificados no Programa de Ação do Cluster.		
	1.3. Conceção e produção de material info-promocional e de outros suportes de divulgação do Cluster.				
	1.4. Elaboração de Relatórios Técnicos Anuais de Avaliação do grau de implementação do Cluster - Programa de Ação Turismo 2020.	jan-dez	1.3 A estratégia de marketing para o Turismo de Portugal que é a autoridade gestora do Cluster determinou uma nova abordagem quanto a esta atividade.	Deslocação: €1.240,42	
	1.5. Participação em projetos e iniciativas internacionais de clusterização e redes de turismo e em eventos /seminários/ conferências que reforcem a capacitação institucional da entidade gestora do Cluster.	jan-dez	1.4 Considerando que o Cluster apenas foi objeto de contratualização com o IAPMEI e ainda o que se invoca em 1.2 a primeira avaliação deverá ocorrer em 2018.	Estada: €712,02	
		jan-dez	Participação em Bruxelas no <i>European Tourism Day</i> .		

	Denominação / Descrição	Calendário	Resultados atingidos	Recursos financeiros utilizados	Indicador QUAR
<b>2.</b>	<b>Dinamização e acompanhamento da ET27</b>				
	2.1. Realização de Laboratórios Estratégicos de Turismo.	jan-dez	2.1. O processo de discussão pública da ET27 foi finalizado em 2017 com a realização do LET territorial - Açores. Ao longo do ano, já em fase de implementação, foram efetuadas reuniões/contactos bilaterais, nomeadamente, com as ERT e CCDR, de forma a coordenar e dinamizar projetos e assim promover a implementação da ET27, mobilizando atores chave, públicos e privados.	Internos  Deslocação: €1.572,86 Estada: €1.172,14	Elaboração em 183 dias de um relatório anual de balanço da ET27
	2.2. Realização anual da Tourism Summit, evento de apresentação dos resultados de implementação do ET 2027, grau de execução, debate de prioridades, exemplos de projetos.	jan-dez	2.2. Decorreu, na Bolsa de Turismo de Lisboa, uma apresentação da ET27 e do seu processo de construção, fortemente participada e que contou com a presença de atores relevantes e membros do Governo. Foi também dado conta do estado de alguns indicadores relevantes e boas práticas.		
	2.3. Estudos técnicos de implementação à ET 27.	jan-dez	2.3. Produção de um documento técnico para o desenvolvimento do enoturismo no Douro.		
	2.4. Trabalhos especializados de maquetização e info-promocional e de outros suportes de divulgação de planos/projetos da ET27; Integração em grupos de trabalho em áreas estratégicas para o turismo e Dinamização de projetos no quadro da ET27.	jan-dez jan-dez	2.4. No âmbito da divulgação da ET27, optou-se pela atualização e divulgação de informação em suportes digitais e web.  No domínio da integração em grupos de trabalho em áreas estratégicas para o turismo, salientam-se os contributos dados no âmbito de estratégias setoriais, como sendo a ENCNB – Estratégia Nacional para a Conservação da Natureza e da Biodiversidade e PNPOT – Programa Nacional da Política de Ordenamento do Território.  No que respeita à dinamização de projetos, destaca-se a operacionalização do Programa Valorizar, designadamente, a análise de projetos no âmbito da LAVTI – Linha de Apoio à Valorização Turística do Interior, indo ao encontro do desafio Coesão presente na ET27. Foram analisadas 323 candidaturas, das quais 113 projetos foram aprovados, correspondendo a um investimento de 42.046.591 € e um incentivo de 27.739.450 €.		
	2.5. Elaboração de um relatório anual de balanço da ET27.		2.5. Relatório com a indicação de (i) resultados alcançados em 2017 em termos de metas; (ii) projetos e iniciativas por eixo; (iii) principais destaques e números por desafio.		
	2.6. Iniciativas de cooperação estratégica internacional.	jan-dez	2.6. Apresentações e partilha de experiências com outros países com os quais Portugal tem vindo a desenvolver acordos de cooperação, nomeadamente, países pertencentes à CPLP.		
	2.7. Missões técnicas internacionais de benchmarking/capacitação para a ET 27 e participação em ações/eventos de divulgação da ET27.	jan-dez jan-dez	2.7. Participação em Bruxelas no European Tourism Day; comunicações em 10 ações/eventos de divulgação da ET27.		

	Denominação / Descrição	Calendário	Resultados atingidos	Recursos financeiros utilizados	Indicador QUAR
<b>3</b>	<b>Portugal 2020 - projetos de natureza pública</b>				
	3.1. Análise de projetos e elaboração de pareceres do Portugal 2020 (projetos de natureza pública).	jan-dez	<p>3.1. Na DIE/DGPC são analisadas as candidaturas dos seguintes Programas ou Organismos: POCI COMPETE, PO Centro, PO NORTE e AICEP. Os pareceres emitidos não são vinculativos e consubstanciam uma prerrogativa das Autoridades de Gestão e Organismos Intermédios quanto ao respetivo pedido. No ano de 2017 solicitaram parecer ao TP, o POCI, o PO Centro e a AICEP, num total de 9 candidaturas. Assim, no POCI regista-se a análise de 6 candidaturas com um volume de investimento total de 3.526.363,52€.</p> <p>No PO Centro registou-se a análise de 1 candidatura no valor de 2 352 500,00€.</p> <p>A AICEP solicitou parecer para 2 candidaturas com um investimento total de 1121678,95€.</p>	Internos	
	3.2. Acompanhamento e implementação de projetos do Portugal 2020 (projetos de natureza pública).	jan-dez	3.2. Realização de reuniões com promotores e participação em comissões de acompanhamento de projetos apoiado no âmbito do Portugal 2020 na área do turismo e que foram objeto de parecer desta UO.		
	3.3. Reuniões com CCDR e estabelecimento de protocolos.	jan-dez	3.3. Os protocolos de colaboração com as CCDR foram celebrados em anos anteriores e mantiveram a sua vigência. Foram realizadas reuniões com as CCDR, bem como, diversas participações em reuniões promovidas pelas CCDR, designadamente, no âmbito da RIS3 e projetos por elas promovidos/apoiados.		
	3.4. Conceção de quadro de monitorização das candidaturas do TdP ao PT 2020.	jan-dez	3.4. Monitorização de projetos de diferentes unidades orgânicas do Instituto, nomeadamente através do apoio na instrução de pedidos de pagamento e submissão de candidaturas. Número total de projetos objeto de apoio técnico: 9; montante de despesa apresentada nos pedidos de pagamento, cujos procedimentos foram apoiados por esta UO: 3.660.658,19 €.	Deslocação: €30,81 Estada: €190,03	
	3.5. Apoio na apresentação de candidaturas do TdP (SAMA, Internacionalização, Formação,).	jan-dez	3.5. Foram apresentadas no âmbito do SAMA com o apoio da DIE/DGPC 10 candidaturas, 8 das quais em curso e com acompanhamento pela DIE/DGPC. No âmbito da Internacionalização foi apresentada uma candidatura que é acompanhada pela DIE/DGPC. A DIE/DGPC deu apoio na apresentação de uma candidatura ao POSEUR.		

	Denominação / Descrição	Calendário	Resultados atingidos	Recursos financeiros utilizados	Indicador QUAR
<b>4</b>	<b>Acompanhar as atividades das entidades regionais de turismo (ERT)</b>				
	4.1. Celebração de contratos- programas com as ERT e acompanhamento de execução.	jan-dez	4.1. Celebrados 5 contratos-programas relativos a 2017 e avaliada a execução de 5 contratos-programa relativos a 2016.	Internos	
	4.2. Instrução das transferências financeiras às ERT.	jan-dez	4.2. Instruído o plano global de financiamento das ERT em 2017, bem como as inerentes transferências financeiras quer da dotação do OE (por duodécimos), quer de verbas do TP (saldo de gerência) também alocadas ao financiamento das ERT.		
	4.3. Ação articulada na preparação conjunta do Plano de Atividades e Orçamento das ERT para 2018.	jan-dez	4.3. Realização de reuniões com as ERT		
	4.4. Análise e parecer sobre os Planos de Atividades e Orçamentos das ERT para 2018 (nº 4, artigo 6º da Lei nº 33/2013).	jan-dez	4.4. Análise e parecer sobre 8 Planos de Atividades e Orçamentos das ERT (4 para 2017 e 4 para 2018).		
	4.5. Análise e parecer sobre os Relatórios de Atividades e Contas de Gerência das ERT do ano 2016 (nº 4, artigo 6º da Lei nº 33/2013).	jan-dez	4.5. Análise e parecer sobre 5 Relatórios de Atividades e Contas de Gerência das ERT.	€ 3.500.000	
	4.6 Análise e proposta de decisão sobre financiamentos das ERT a coberto do Regfin, e acompanhamento de execução.	jan-dez	4.6. Concedidos 5 financiamentos em 2017 nos termos constantes no contrato-programa e avaliada a execução de 5 projetos financiados em 2016 a coberto do Regfin.	montante, proveniente do saldo de gerência do TP, aplicado no financiamento das ERT em 2017	

	Denominação / Descrição	Calendário	Resultados atingidos	Recursos financeiros utilizados	Indicador QUAR
<b>5</b>	<b>Projetos Especiais</b>				
	5.1. Programa ECO XXI, a DIE/DGPC representa o TdP no júri Nacional do Programa ECO XXI.	jan-dez	5.1. Para o indicador Turismo do galardão ECO XXI, foram analisadas 48 candidaturas relativas a 48 Municípios candidatos		
	5.2. Projeto do "Novo Museu dos Coches", o TdP enquanto entidade financiadora acompanha técnica e financeiramente o projeto, procedendo à emissão de declarações de cabimentação e liquidação de documentos de despesa a pedido da Direção-Geral do Património Cultural - o atual "dono da obra".	jan-dez	5.2. Do projeto Novo Museu dos Coches, está em curso a empreitada da Passagem Superior de Peões e Bar/Esplanada em Belém, com a respetiva fiscalização e acompanhamento arqueológico, tendo sido liquidadas as faturas apresentadas pela Direção-Geral do Património Cultural – dossier acompanhado diretamente pelo vogal do Conselho Diretivo com responsabilidade pela área do investimento.		
	5.3. Programa "Green Key" onde o TdP está representado pela DIE/DGPC na Comissão Nacional que aprova as candidaturas apresentadas pelos empreendimentos turísticos para posterior submissão ao júri internacional de atribuição do galardão "Green Key".	jan-dez	5.3. Foram analisadas 93 candidaturas e atribuídos 93 galardões respeitantes a 60 estabelecimentos hoteleiros, 14 unidades de Turismo Espaço Rural, 9 unidades Alojamento Local, 5 Parques Campismo e Caravanismo e 5 Restaurantes		
	5.4. Conselho Consultivo da Fundação INATEL, onde o TdP tem por incumbência assessorar e emitir parecer sobre os Relatórios e Contas e Orçamentos que o Conselho de Administração submete para aprovação.	jan-dez	5.4. Foram realizadas 2 reuniões do Conselho Consultivo, com emissão dos respetivos pareceres submetidos pelo Conselho de Administração		
	5.5. ISO - Subcomissão de Mergulho da CT 144 - o TdP é o organismo coordenador desta subcomissão tendo a função de submeter à votação e parecer dos peritos que integram a Subcomissão de Mergulho da CT 144, enviando ao IPQ – Instituto Português da Qualidade o parecer final de Portugal nas decisões de votação dos documentos produzidos.	jan-dez	5.5. No ano de 2017 foram submetidos a votação e parecer dos peritos que integram a Subcomissão de Mergulho da CT 144, 3 documentos ISO, os quais foram enviados posteriormente ao IPQ – Instituto Português da Qualidade para o parecer final de Portugal.		

### 3.1.2. Gestão do Conhecimento

Direção/Departamento

#### **GESTÃO DO CONHECIMENTO**

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

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

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

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

Apoio orientado ao empresário - através da existência de uma equipa especializada assegura quer a resposta às necessidades de informação dos empresários, quer o acompanhamento e apoio às empresas (orientando e aconselhando).

Centro de Documentação - responsável pela gestão e dinamização do Centro de Documentação do Turismo de Portugal, I. P.

O Departamento de Comunicação e Informação no domínio da Informação e Comunicação Institucional, concentrou a sua atuação nas seguintes direções:

- A gestão de canais do **Portal institucional** e da **Intranet**. Em 2017, foram criados 1.172 novos conteúdos para estes suportes/meios. Salienta-se que durante este período se iniciou o projeto de desenvolvimento e implementação do novo portal institucional, portal business e sistema de pesquisa, os quais englobaram 28 intervenções que a este projeto estiveram ligadas. Além destas, registaram-se 50 outras iniciativas de normalização e formatação de conteúdos para ambos os portais.

- **Social Media** do Turismo de Portugal: desenvolvimento e implementação de uma estratégia de gestão para a presença institucional do TP nas redes sociais. Em 2017, a página de **Facebook** do TP totalizava 247.071 gostos, representando um aumento de 4% relativamente ao ano anterior. A página do **Twitter** contabiliza 167.079 seguidores, com um aumento de 11% relativamente a 2016. Para estas duas redes foram produzidos e publicados 762 conteúdos em 2017. A *Company Page* do **LinkedIn** com um total de 19.578 seguidores, o que representa um aumento de 35% relativamente a 2016, disponibiliza, em 2017, 321 conteúdos. O canal **Youtube** do Turismo de Portugal disponibilizava 95 vídeos, totalizando 80.867 visualizações.
- Publicação periódica da **newsletter** do Turismo de Portugal: foram produzidos 15 conteúdos informativos para as 2 edições da newsletter, enviada para uma base de dados com mais de 16.000 registos (resultado de subscrições e atualizações).
- Relacionamento com os **meios de comunicação social**, constituindo-se o Turismo de Portugal como principal fonte de informação. Para tal foram produzidos 31 *press releases* que deram origem à publicação de 4.261 notícias nos meios de comunicação nacionais, generalistas e do setor.
- As **Relações Públicas** em 2017 traduziram-se na organização, apoio e logística de eventos organizados pelo Turismo de Portugal, em apresentações institucionais e acompanhamento de entidades externas nacionais e internacionais, num total de 43 iniciativas.
- A atividade do **Centro de Documentação** em 2017 traduziu-se por 6.592 contactos totais, 1.151 documentos tratados, inseridos no catálogo e disponibilizados ao público, 1.473 empréstimos, e 591.503 pesquisas no catálogo bibliográfico.

No domínio do **Atendimento geral**, no ano de 2017 foram atendidos na receção do Turismo de Portugal 2.991 clientes (maioritariamente pedidos de informação e apoio à estrutura); foram também recebidas 10.352 mensagens de correio eletrónico recebidas através do endereço geral do Turismo de Portugal [info@turismodeportugal.pt](mailto:info@turismodeportugal.pt).

No domínio do **Apoio ao empresário**, foram realizadas 376 reuniões presenciais com empresários/promotores de projetos turísticos e a Linha Azul de Apoio Empresário tratou 35.605 contactos. Esta área participou ainda em 18 sessões de apresentação pública de informação técnica e recebeu 1.328 pedidos de informação de empresários/promotores e que foram colocadas através do endereço específico [apoioaoempresario@turismodeportugal.pt](mailto:apoioaoempresario@turismodeportugal.pt).

	Denominação / Descrição	Calendário	Resultados atingidos	Recursos financeiros utilizados	Indicador QUAR
1.	<b>BUSINESS INTELLIGENCE</b>	Jan/Dez	<p><b>Desenvolvimento do Sistema de Business Intelligence</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 38 dashboards finalizados</li> </ul> <p><b>Gestão do Portal de Conhecimento TravelBI</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 296K visualizações de página</li> <li>• 59K utilizadores</li> <li>• 58% de taxa de rejeição</li> </ul> <p>182 publicações</p>	-	
2.	<b>PRODUÇÃO ESTATÍSTICA</b>	Jan/Dez	<p><b>Operações estatísticas</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Sondagem à Ocupação nos Empreendimentos Turísticos (mensal)</li> <li>• Preços ao Balcão (mensal)</li> <li>• Barómetros de Conjuntura aos Empreendimentos Turísticos (2 vezes/ano)</li> <li>• Inquérito às Marinas e Portos de Recreio</li> <li>• Inquérito ao Turismo de Negócios</li> </ul> <p>Inquérito à procura nos Campos de Golfe</p>	-	<b>Ind. 1 a 5</b>
3.	<b>ANÁLISES ESTATÍSTICAS</b>	Jan/Dez	<p><b>Produção de análises estatísticas publicadas no TravelBI</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Turismo em Números (mensal)</li> <li>• Taxas de Ocupação em ET (mensal)</li> <li>• Análise comparativa Portugal-Espanha (mensal)</li> <li>• Análise Regional (mensal)</li> <li>• População Empregada (trimestral)</li> <li>• Museus, Palácios e Monumentos (anual)</li> <li>• Golfe (anual)</li> <li>• Turismo de Negócios (anual)</li> <li>• Alojamento Local em Portugal (anual)</li> <li>• Turismo no Espaço Rural e Turismo de Habitação (anual)</li> <li>• Anuário das Estatísticas do Turismo 2016 (anual)</li> </ul>	-	



	Denominação / Descrição	Calendário	Resultados atingidos	Recursos financeiros utilizados	Indicador QUAR
6.	<b>GESTÃO DA SUSTENTABILIDADE DE DESTINOS</b>	Jan/Dez	<p><b>Indicadores de Sustentabilidade</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Criação de bateria de 43 indicadores de sustentabilidade à escala nacional e regional</li> </ul> <p><b>Observatórios Regionais de Sustentabilidade</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Criação de um observatório na região do Alentejo, integrado na Rede INSTO da OMT</li> <li>• Trabalhos preparatórios para criação de observatórios nas regiões do Algarve e Centro</li> </ul> <p><b>Cooperação com entidades no domínio da Sustentabilidade</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Parceria com OMT no âmbito do Ano Internacional do Turismo Sustentável para o desenvolvimento</li> <li>• Parceria com Quercus – Minuto Verde Turismo</li> <li>• Coordenação do júri dos Green Project Awards na categoria Turismo</li> <li>• Organização de Conferência Internacional sobre Sustentabilidade no Turismo, em parceria com Green Project Awards</li> </ul>	<p>-</p> <p>-</p> <p>10.000€</p> <p>22.182,97€</p> <p>-</p> <p>5.640€</p>	
7.	<b>MONITORIZAÇÃO DA SUSTENTABILIDADE NO TURISMO DE PORTUGAL</b>	Jan/Dez	<p><b>Equipa Interna da Sustentabilidade</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Implementação do plano de ação 2016</li> </ul> <p><b>Iniciativa Papel Zero</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Monitorização de Consumos (Redução de 12% das impressões em 2017)</li> </ul> <p><b>Plano de ação e relatório de Sustentabilidade do Turismo de Portugal (PWC)</b></p>	<p>70.848€</p>	<p>Ind. 13</p> <p>Ind. 14</p>

	Denominação / Descrição	Calendário	Resultados atingidos	Recursos financeiros utilizados	Indicador QUAR
8.	<b>PARCERIAS</b>	Jan/Dez	<b>Financiamento de projetos de promoção do conhecimento</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Programa Quality para Alojamento Local (AHRESP)</li> <li>• Conferência "INVTUR" – Univ Aveiro</li> <li>• I Convenção Nacional da ARAC 2017</li> <li>• 5º Congresso Nacional APECATE 2017</li> <li>• Estudo Impacto Económico do Golfe no Algarve (ATA)</li> <li>• Cascais Tourism Forum 2017</li> <li>• Data Analytics Center (Nova SBE)</li> <li>• Projeto ALLink (ALEP)</li> <li>• Alojamento Local (AHP)</li> <li>• Estatísticas Turismo Residencial (APR)</li> </ul>	<b>20.000€</b>  <b>5.000€</b> <b>15.000€</b> <b>15.000€</b>  <b>5.000€</b> <b>90.000€</b> <b>61.985€</b> <b>4.096€</b> <b>4.800€</b>	
9.	<b>PROMOÇÃO DO EMPREENDEDORISMO E INOVAÇÃO</b>		<b>Estimular o Ecosistema Empreendedor no Turismo – Programa FIT</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Financiamento de 12 programas de aceleração em parceria com incubadoras e aceleradoras, empresas tecnológicas e municípios</li> </ul>	<b>870.000€</b>	Ind.9



	Denominação / Descrição	Calendário	Resultados atingidos	Recursos financeiros utilizados	Indicador QUAR
11.	<b>Portal Institucional e Gestão de Conteúdos</b> Desenvolvimento e implementação do novo Portal Institucional, Portal Business direcionado para as empresas de turismo e para a informação/serviços e Sistema de Pesquisa. Edição, criação e difusão de conteúdos informativos para os canais de informação do Turismo de Portugal.	Jan. a Dez.	<b>Desenvolvimento e implementação do novo Portal Institucional, Portal Business e Sistema de Pesquisa em 2017.</b>  541 novos conteúdos no Portal 631 novos conteúdos na Intranet 15 conteúdos na newsletter 239 posts no Facebook 433 tweets 321 posts no LinkedIn  Canais envolvidos: 5	<b>€ 54.028,65</b>	n.a.
12.	<b>Relações Públicas e Ações de Comunicação Institucionais</b> Realização, organização e participação em eventos institucionais e outras ações de comunicação institucional	Jan. a Dez.	<b>43 iniciativas de RP</b>	<b>€ 20.548,00</b>	n.a.
13.	<b>Consultoria de Comunicação e Assessoria Mediática</b> Contratação de serviços de Consultoria de Comunicação e Assessoria Mediática	Jan. a Dez.	<b>Execução do Contrato por parte do prestador de serviços LPM</b>  31 notas de imprensa emitidas 4.261 notícias nos media	<b>€ 47.986,20</b>	n.a.
14.	<b>Traduções</b> Contratação de serviços de tradução de conteúdos para a DGC (2017-2017) pelo montante global de € 17.822,70 (IVA incluído)	Jan. a Dez.	<b>Execução do contrato iniciada em 2016</b>	<b>€ 7.513,00</b>	n.a.

	Denominação / Descrição	Calendário	Resultados atingidos	Recursos financeiros utilizados	Indicador QUAR
15.	<b>Gestão do Cliente e Informação Multicanal</b> <b>Receção, Atendimento e Informação</b> <b>Gestão de clientes e Apoio ao Empresário</b>	Jan. a Dez.	<p><b>Atendimento geral na Receção do Turismo de Portugal (2.991 clientes)</b></p> <p><b>Execução do Contrato por parte do prestador de serviços E.S. Contact Center</b></p> <p><b>Correio Eletrónico Geral do Turismo de Portugal (10.342 e-mails)</b></p> <p><b>Apoio ao Empresário (376 reuniões, 1.328 pedidos de informação recebidos via e-mail, Linha Azul Apoio ao Empresário com 35.605 contactos)</b></p> <p><b>Canais Envolvidos: 5</b></p>	<b>€ 60.315,00</b>	n.a.
16.	<b>Gestão e dinamização do Centro de Documentação do Turismo de Portugal, I. P.</b> <b>Aquisição, tratamento e empréstimo de documentação.</b> <b>Atendimento e Informação.</b> <b>Dinamização do átrio de entrada do Edifício-sede</b>	Jan. a Dez.	<p><b>Total de contactos no Centro de Documentação (on-line e presenciais) (5.119 utilizadores)</b></p> <p><b>Total de empréstimos (1.473)</b></p> <p><b>N.º de documentos/publicações tratados/inseridos no catálogo (1.151)</b></p> <p><b>Canais Envolvidos: 2</b></p>	<b>€ 13.837,00</b>	n.a.

### 3.1.3. Valorização da Oferta

Direção / Departamento

#### VALORIZAÇÃO DA OFERTA

À Direção de Desenvolvimento e Valorização da Oferta (DVO) *cabem* promover uma política de diversificação e valorização da oferta turística nacional, através da articulação dos interesses do sector do turismo com os demais interesses públicos que convergem no território, da qualificação das infraestruturas turísticas e do acompanhamento da evolução e desenvolvimento da oferta turística nacional, da classificação dos empreendimentos turísticos e do registo de empreendimentos e atividades turísticas.

Durante o ano de 2017 a DVO apreciou e propôs a atribuição da utilidade turística a empreendimentos turísticos e outros empreendimentos e equipamentos.

Para além dos dois departamentos em que está estruturada, o Departamento de Ordenamento Turístico (DEOT) e o Departamento de Estruturação da Oferta (DEEO), a DVO integrou, ainda, quatro Equipas Multidisciplinares: Equipa Multidisciplinar - Registo Nacional das Agências de Viagens e Turismo (RNAVT), Registo Nacional das Atividades de Animação Turística (RNAAT) e Gestão das Reclamações relativas às Agências de Viagens e Turismo; A Equipa Multidisciplinar Utilidade Turística; A Equipa Multidisciplinar do Alojamento Local; A Equipa Multidisciplinar para o Acompanhamento de Projetos PIN.

Com a entrada em vigor das alterações ao Regime Jurídico dos Empreendimentos Turísticos, em 1 de julho, foi iniciada a adaptação interna de procedimentos, assim como a estabilização de questões interpretativas a elas respeitantes.

Foi coordenado e desenvolvido o projeto "Sistema de Informação Geográfica do Turismo na web" (SIGTur), em articulação com Departamento de Tecnologias (DT) e empresa à qual foi adjudicado o desenvolvimento da aplicação, tendo-se prosseguido a atualização da informação georreferenciada de suporte ao mesmo, bem como o projeto para desenvolvimento de novas funcionalidades na plataforma informática SI-RJET, possibilitando a realização *on line* dos relatórios das auditorias, adaptando-a à alteração da Portaria de Classificação, assim como a base de dados dos empreendimentos turísticos e o Registo Nacional dos Empreendimentos Turísticos (RNET), decorrentes da alteração do Regime Jurídico dos Empreendimentos Turísticos.

Foi concluído o processo de desmaterialização do procedimento de utilidade turística, com a criação, conjuntamente com o DT, da plataforma eletrónica SiGUT (Sistema de Gestão da Utilidade Turística) e início do respetivo funcionamento em abril de 2017.

No que respeita ao Projeto REVIVE, acompanhado por uma equipa técnica integrada por representantes da Direção Geral do Património Cultural, da Direção Geral do Tesouro e Finanças e do Turismo de Portugal, I.P., contando ainda com o envolvimento dos Municípios de

localização dos imóveis, foram lançados 3 concursos: Pavilhões do Parque D. Carlos I, nas Calda da Rainha, Hotel Turismo da Guarda, na Guarda e Quinta do Paço Valverde, em Évora.

No âmbito da CT 144 - Serviços Turísticos, esta direção continuou a apoiar e acompanhar, a nível nacional e internacional, vários trabalhos e atividades no âmbito da normalização, designadamente a International Organization for Standardization (ISO), uma vez que a CT 144 tem correspondência com o Comité Técnico Internacional ISO/TC 228 – Tourism and Related Services e o Comité Européen de Normalisation (CEN) através do CEN/TC 329 – Tourism services.

De realçar ainda a participação e acompanhamento de Equipas, Comissões e Grupo de Trabalho Multissetoriais, destacando-se o Comité Nacional do Programa Man & Biosphere da UNESCO, a Estratégia Nacional de Adaptação às Alterações Climáticas, a Coligação para o Crescimento Verde, a Entidade Nacional da Reserva Agrícola Nacional, o Conselho Nacional da Água, a EIONET - Rede Europeia de Informação e de Observação do Ambiente.

	Denominação / Descrição	Calendário	Resultados atingidos	Recursos financeiros utilizados	Indicador QUAR
1.	<p><b>Ordenamento Turístico</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 ótica de destino e prosseguindo objetivos de desenvolvimento sustentável e em linha com as orientações estratégicas do setor</p>	Jan-dez	<p><b>Programa Nacional de Política de Ordenamento do Território</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Participação, na qualidade de Ponto Focal do Turismo de Portugal, nos trabalhos de alteração do PNPOT, tendo sido realizadas duas reuniões de pontos focais e uma reunião setorial com a Equipa do PNPOT. Elaborado parecer sobre a fase de Diagnóstico <b>(1)</b>.</li> </ul> <p><b>Planos Regionais de Ordenamento do Território</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Participação nos júris de concurso relativos à implementação dos NDT (Núcleos de Desenvolvimento Turístico), no âmbito do Observatório do PROT Algarve, a qual se opera por procedimento de concurso público;</li> <li>Emissão de parecer no âmbito da implementação de NDT e NDE na região do Algarve <b>(5)</b></li> <li>Acompanhamento e participação na monitorização do PROT Oeste e Vale do Tejo (monitorização da oferta de alojamento turístico)</li> </ul> <p><b>Programas Setoriais</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Emissão de pareceres sobre o Plano Setorial de Ordenamento do Espaço Marítimo <b>(2)</b></li> <li>Emissão de parecer sobre Planos de Gestão da Rede Natura 2000 <b>(2)</b></li> <li>Emissão de parecer no âmbito da participação no Conselho Nacional da Água <b>(1)</b></li> </ul> <p><b>Planos Municipais de Ordenamento do Território</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Acompanhamento de <b>71</b> PDM, <b>36</b> com tramitação ativa em 2017. Elaborados <b>29</b> pareceres sobre PDM</li> </ul> <p>Acompanhamento e emissão de parecer sobre</p> <ul style="list-style-type: none"> <li><b>4</b> Planos de urbanização</li> <li><b>11</b> Planos de Pormenor</li> </ul> <p><b>Operações de loteamento</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li><b>28</b> pareceres sobre operações de loteamento</li> </ul> <p><u>O prazo médio para emissão de pareceres a operações de loteamento foi de 10 dias</u></p>	n.a	17

2	<b>Regime Jurídico da RAN</b> (Ocupação de solos RAN para fins turísticos)	Jan-dez	<b>Pareceres no âmbito do Regime Jurídico da RAN</b> (ações de relevante interesse público): <ul style="list-style-type: none"> <li>8 pareceres</li> </ul>		
3	<b>Avaliação de Impacte Ambiental (AIA)</b>  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	Jan-dez	Emissão de <b>37</b> 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.	<b>n.a.</b>	
4	<b>Sistema de acompanhamento de projetos de investimento</b>  Exercer as funções de gestor do processo dos projetos turísticos reconhecidos como PIN (Potencial Interesse Nacional), bem como dos demais projetos acompanhados pela CPAI (Comissão Permanente de Apoio ao Investidor); Preparar a participação do Turismo de Portugal na CPAI.	Jan-dez	<ul style="list-style-type: none"> <li>Acompanhamento e exercício das funções de gestor do processo de <b>14</b> projetos PIN de cariz turístico</li> <li>Acompanhamento de <b>17</b> projetos não turísticos e de <b>3</b> projetos acompanhados pela CPAI (não turísticos)</li> <li>Emissão de <b>8</b> Informações de serviços sobre projetos PIN e <b>10</b> pontos de Situação sobre projetos PIN</li> <li>Promoção e coordenação de <b>22</b> reuniões na qualidade de Gestor do processo (extra reunião CPAI)</li> <li>Participação em <b>21</b> reuniões CPAI</li> </ul>		
5	<b>Integração da informação</b>  Assegurar a operação e manutenção do Sistema de Informação Geográfica (SIGTur)		<ul style="list-style-type: none"> <li>Coordenação do projeto “Sistema de Informação Geográfica do Turismo na web”, que foi desenvolvido ao longo do ano de 2017, em articulação com Departamento de Tecnologias;</li> <li>Prossecação da atualização da informação georreferenciada de suporte ao SIGTUR.</li> </ul>		
6	<b>Informação e comunicação</b>  Disponibilização e atualização de conteúdos no website do Turismo de Portugal	Jan-dez	Continuação da aposta na informação e comunicação: <ul style="list-style-type: none"> <li>Atualização e disponibilização do Guia Orientador para a revisão dos PDM, face a alterações legislativas ocorridas;</li> <li>Atualização das Fichas PROT, face a alterações legislativas ocorridas;</li> <li>Atualização dos formulários dos loteamentos, face a alterações legislativas ocorridas;</li> <li>Atualização e densificação dos formulários RAN.</li> </ul>		
7	<b>Apreciar os projetos de empreendimentos turísticos, contribuindo para uma redução de custos de contexto dos clientes.</b>	Jan-dez	<ul style="list-style-type: none"> <li>apreciados <b>690</b> pedidos de informação prévia, e de projeto de arquitetura</li> <li>feitos 23 pedidos de elementos</li> <li>produzida 36 informações técnicas no âmbito do urbanismo de outro carácter, a solicitação das câmaras municipais</li> </ul> <p><u>O prazo médio para emissão de pareceres foi de 10,5 dias</u></p>		

8	<b>Classificar os Empreendimentos Turísticos e promover a realização de auditorias aos mesmos para efeitos da sua classificação.</b>	Jan-dez	<ul style="list-style-type: none"> <li>efetuadas <b>288 auditorias</b> a empreendimentos turísticos</li> <li>classificados <b>249</b> empreendimentos turísticos</li> </ul>		
9	<b>Adaptação dos procedimentos de classificação à alteração da Portaria de classificação</b>	Jan-dez	adaptados 23 templates de informações (anexo A, anexo B, relatório de auditoria das diferentes tipologias/categorias e tipo de auditoria de classificação)		
10	<b>Atualizar o Registo Nacional de Empreendimentos Turísticos</b>	Jan-dez	O universo global de registos no RNET no final de 2017 era de 4146 registos Prossecução da tarefa de acompanhamento do registo externo e validação interna dos campos de classificação e capacidade, pedidos de alteração, cancelados, encerrados, inválidos e suspensos, relativos a 499 registados		
11	<b>Apreciar pedidos de interpretação do Regime Jurídico do Alojamento Local; apoiar e acompanhar a evolução e manutenção do Registo Nacional do Alojamento Local; Assegurar a troca de informação dos estabelecimentos de alojamento local entre organismos público; vistoriar estabelecimentos de alojamento local a solicitação das câmaras municipais e/ou da ASAE</b>	Jan-dez	<ul style="list-style-type: none"> <li>Resposta a <b>202</b> pedidos de informação particulares/CM e outros organismos públicos sobre o regime jurídico dos estabelecimentos de alojamento local;</li> </ul> <p>Realização de <b>8</b> vistorias e elaboradas respetivas informações (5 a pedido das câmaras municipais e 3 da ASAE).</p>		
12	<b>Continuação do projeto para desenvolvimento de novas funcionalidades na plataforma informática SI-RJET, adaptando à alteração da Portaria de Classificação a base de dados dos empreendimentos turísticos e o Registo Nacional dos Empreendimentos Turísticos (RNET), decorrentes da alteração do Regime Jurídico dos Empreendimentos Turísticos</b>	Jan-dez	<ul style="list-style-type: none"> <li>Integrados 23 formulários online no SI-RJET em junho de 2017</li> </ul>		
13	<b>Registo Nacional de Animação Turística (RNAAT) - Validação e aceitação de registos dos agentes de animação turística</b>	Jan-dez	<ul style="list-style-type: none"> <li>Registadas <b>1906</b> novas empresas.</li> <li>Rececionados e validados <b>6401</b> pedidos de alteração submetidos por empresas registadas.</li> <li>Cancelados <b>226</b> registos de EAT, por cessação da atividade</li> </ul>		

14	<b>Registo Nacional das Agências de Viagens e Turismo (RNAVT) - Validação e aceitação de registos das Agências de Viagens e Turismo</b>	Jan-dez	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Registadas <b>402</b> novas agências.</li> <li>• Rececionados e validados <b>2278</b> pedidos de alteração submetidos por empresas devidamente registadas.</li> <li>• Cancelados <b>103</b> registos de AVT que cessaram a atividade ou que não cumpriram as obrigações legais para o exercício da atividade.</li> </ul>		
15	<b>Reclamações</b> Registo, apreciação e acompanhamento das reclamações referentes às agências de viagens e turismo.	Jan-dez	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Recebidas <b>1516</b> reclamações</li> <li>• Recebidas <b>673</b> reclamações referentes a AVT, das quais <b>115</b> foram enviadas à ASAE.</li> <li>• Remetidas para a Comissão Arbitral, <b>558</b> reclamações referentes a AVT.</li> <li>• Deram ainda entrada <b>843</b> reclamações referentes a outras atividades, empreendimentos e/ou estabelecimentos que foram devidamente encaminhadas.</li> </ul>		
16	<b>Sistemas RNAVT e RNAAT</b> <b>Assegurar a operação e manutenção dos sistemas RNAAT e RNAVT</b>	Jan-dez	<b>A operação e manutenção dos sistemas ocorrem de forma permanente de maneira a que os mesmos se encontrem sempre operacionais e a melhorar o seu desempenho.</b>		
17	<b>Utilidade Turística</b> <b>Apreciação e acompanhamento de pedidos</b>	Jan-dez	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Atribuída e confirmada a UT a <b>67</b> empreendimentos;</li> <li>• Prorrogados os prazos da UT a <b>7</b> empreendimentos;</li> <li>• Revogada/declarada a caducidade a <b>5</b> empreendimentos.</li> </ul> <p><b>Outros dados</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>140</b> Processos arquivados;</li> <li>• <b>168</b> Informações de serviço elaboradas;</li> <li>• <b>14</b> Reuniões com promotores;</li> <li>• <b>79</b> Despachos de utilidade turística publicados em Diário da República</li> </ul>		
18	<b>Desmaterialização do procedimento de utilidade turística</b>	Jan-Mar	Criação, conjuntamente com o Departamento de Tecnologias, da plataforma eletrónica SiGUT (Sistema de Gestão da Utilidade Turística) e início do respetivo funcionamento em abril de 2017. No período compreendido entre 3 de abril e 31 de dezembro entraram 66 pedidos de utilidade turística através da plataforma SiGUT.		

19	<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>Elaborar informações e/ou dar parecer sobre matéria diversa, nomeadamente relativa a propriedade plural e empreendimentos turísticos em geral, atividades turísticas, bem como propostas de diplomas legais.</p>	Jan-dez			
20	<p><b>CT 144 – Serviços Turísticos</b> <b>Coordenação da CT 144 e divulgação das Normas nacionais editadas</b></p> <p>Acompanhamento do ISO/TC228 <i>Tourism and related services</i> e respetivos Grupos de Trabalho (WG) no:</p> <p>SC 2 – Serviços termais – WG 2 <i>Spa services and Health tourism</i></p> <p>SC 6 – Turismo de Natureza e <i>Outdoor</i> – WG 7 <i>Adventure tourism</i> e WG 13 <i>Sustainable tourism</i></p> <p>SC 8 – Turismo Acessível – WG 14 <i>Accessible tourism</i></p> <p>SC 10 – Alojamento Turístico – WG 15 <i>Accommodation</i></p> <p>SC 13 – Turismo Industrial</p>	Jan-dez	<p>Participação na Assembleia Plenária ISO/TC228 <i>Tourism and related services</i> (no Panamá) e respetivos Grupos de Trabalho (WG) no âmbito do ISO/TC 228, com emissão de todos os pareceres e contributos solicitados, bem como votações internacionais sobre os documentos em desenvolvimento</p> <p>A nível nacional terminaram-se os trabalhos de revisão da NP 4523_2014 sobre Turismo Acessível</p> <p>Em Estabelecimentos Hoteleiros e foi editada a Norma Portuguesa – NP 4556/2017 - sobre Turismo Industrial – Serviços de Turismo Industrial</p>		
21	<p><b>Programa REVIVE</b></p> <p>Programa de recuperação de património classificado, através de concursos públicos internacionais, para fins turísticos, desenvolvido por uma equipa técnica integrada com representantes da Direção Geral do Património Cultural, da Direção Geral do Tesouro e Finanças e contando ainda com o envolvimento dos Municípios.</p>	Jan-dez	<p>Lançados 3 concursos</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Pavilhões do Parque D. Carlos I, nas Calda da Rainha</li> <li>• Hotel Turismo da Guarda, na Guarda Quinta do Paço Valverde, em Évora</li> </ul>		

### 3.1.4. Apoio ao Investimento

Direção / Departamento

#### **APOIO AO INVESTIMENTO**

A Direção de Apoio ao Investimento, no ano de 2017, orientou os seus esforços para a análise e acompanhamento dos projetos de investimento no quadro dos sistemas de incentivos associados aos fundos estruturais e dos instrumentos próprios do Turismo de Portugal, bem como pelo desenvolvimento de iniciativas dirigidas à capacitação das empresas, traduzidas essencialmente em sessões formativas de curta duração, seja através de workshops como de acções no contexto do Programa Nacional de Formação Financeira para PME, que possibilitem a melhoria das competências de gestão das empresas do turismo.

Importa assim referir que o ano de 2017 caracterizou-se, no contexto da análise das candidaturas no âmbito do Portugal 2020, pela significativa procura por parte das empresas turísticas dos apoios disponibilizados por esta via, tendo-se verificado a formalização de 358 candidaturas, das quais 213 no âmbito da tipologia de investimento “Inovação Empresarial e Empreendedorismo”. Das candidaturas analisadas no âmbito do Portugal 2020, foram aprovadas 85 candidaturas, com um investimento associado de €156 milhões de euros e um incentivo alocado de €78,7 milhões.

No âmbito da Linha de Apoio à Qualificação da Oferta, reforçada em março de 2017, foram aprovados 93 projetos, com um valor de investimento associado de €111 milhões, um financiamento global aprovado de €37,2 milhões.

Proseguiu-se com a linha orientadora assente no objetivo de se privilegiar o investimento na requalificação de empreendimentos turísticos, desenvolvimento de novas atividades de animação turística, e de restauração de interesse para o turismo.

De salientar ainda o desenvolvimento de instrumentos financeiros relacionados com a valorização turística do interior, com a promoção do turismo acessível e com o apoio às empresas do setor do turismo severamente afetadas pelos incêndios de junho e outubro de 2017.

Durante o ano de 2017, foram instruídos 529 pedidos de pagamento de incentivo, dos quais resultou o pagamento de um incentivo financeiro/financiamento na ordem dos 54,2 milhões de euros. Os pagamentos efetuados no âmbito do PT2020 correspondem a 476 pedidos de pagamento, com um montante associado de 51,2 milhões de euros.

Em 2017, no âmbito da actividade da equipa de gestão de crédito foram cobrados €37,8 milhões de euros de amortizações evidenciando um crescimento de 17% relativamente a 2016.

Em 2017, elegemos como prioridade a ação na área da capacitação empresarial, nomeadamente através da realização de workshops temáticos e ações formativas de curta duração com o objetivo de dotar os representantes de micro e pequenas empresas de melhores competências técnicas de gestão que lhes permitam melhorar a competitividade das suas empresas. Neste sentido, concluímos a ronda de workshops dedicados ao tema do Revenue Management, com o título “Como gerir melhor o preço do meu hotel: a importância das variáveis na determinação do preço”, com a realização de sessões em Ponta Delgada, Angra do Heroísmo e na Horta. Iniciámos um novo ciclo dedicado ao Marketing Digital, com o título “Como vender melhor o meu hotel: as vantagens do Marketing Digital, tendo realizado sessões nas regiões do Algarve, Centro, Lisboa e do Porto e Norte.

No seguimento do êxito ocorrido com a ação piloto de formação em Revenue Management, desenvolvida em 2016, na Escola de Coimbra, em 2017 definimos os pressupostos, os moldes e o plano de comunicação para uma ação de formação nesta matéria, cuja divulgação teve início no 4º trimestre, e o lançamento ocorreu já em janeiro de 2018, estando prevista a sua realização ao longo do ano, nas Escolas do Estoril, Porto, Coimbra, Lamego, Portalegre e Faro.

Mantivemos o acompanhamento à gestão das empresas que temos em carteira, com o grande objetivo de contribuir para a viabilidade económica do negócio, e a sustentabilidade financeira das empresas, criando, assim, condições para concluírem e estabilizarem novos planos de pagamentos com os seus credores, incluindo o Turismo de Portugal.

No âmbito do Plano Nacional de Formação Financeira, dando seguimento ao Protocolo de colaboração que o Turismo de Portugal outorgou com o Conselho Nacional de Supervisores Financeiros (Banco de Portugal, Autoridade de Supervisão de Seguros e Fundos de Pensões, Comissão do Mercado de Valores Mobiliários) e o IAPMEI, organizámos nas Escolas do Turismo de Portugal, em colaboração com as associações do setor do turismo, ações de formação financeira para formadores, com o objetivo de criar uma bolsa de formadores com acreditação nesta área, disponíveis para dar formação às empresas.

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

No âmbito do Programa FINCRESCE 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. Apesar do aumento de exigência dos critérios de seleção, sublinhamos o crescimento do protagonismo das empresas do Turismo neste programa, conforme dados apresentados no quadro em anexo.

Relativamente ao Sistema Português da Qualidade, a Comissão Técnica Portuguesa de Normalização (CT 144 – Serviços Turísticos) dinamizou e coordenou a sua atividade, estabelecendo ligações com as outras comissões técnicas, assegurando a representação de Portugal nas reuniões plenárias da ISO/TC 228 - Tourism and related services, e garantindo a implementação de todas as deliberações da CT 144, nomeadamente a edição de normas de qualidade aprovadas, bem como a sua divulgação junto das empresas e das entidades públicas interessadas.

	Denominação / Descrição	Calendário	Resultados atingidos	Recursos financeiros utilizados	Indicador QUAR
1.	<b>Analisar as candidaturas aos instrumentos de apoio financeiro geridos pelo Turismo de Portugal, I.P., incluindo no âmbito do Portugal 2020, e subsequente seleção dos projetos de investimento a apoiar em linha com as prioridades definidas para o setor</b>	2017	<p>1. Durante o ano de 2017 entraram 575 candidaturas no âmbito dos instrumentos de apoio analisados pela DAI. Neste ano foram aprovadas 218 candidaturas, cujos projetos correspondem a um investimento de 309,9 milhões de euros e a um incentivo associado de 149,4 milhões de euros. Dos 218 projetos apoiados, 85 foram no âmbito dos sistemas de incentivos do Portugal 2020, com um investimento de 156 milhões de euros e um incentivo alocado de 78,7 milhões de euros. Dos restantes projetos selecionados, 93 foram no âmbito da Linha de Apoio à Qualificação da Oferta, 18 no âmbito da Linha de apoio à tesouraria para empresas turísticas nos concelhos afetados pelos incêndios, 3 no âmbito do REGFIN, 2 no âmbito da Portaria 384/02, 16 no âmbito dos Planos de Promoção e Obra e 1 no âmbito da Iniciativa Jessica. Considerando a representatividade das candidaturas ao Portugal 2020 e a articulação registada com as respetivas AG, bem como os prazos associados às restantes candidaturas, concluiu-se que foi cumprido o indicador relativo ao prazo de análise.</p> <p>2. Verificou-se um aumento do número de iniciativas/projetos apoiados em 7,4%, passando de 203 para 218. Em relação ao investimento induzido, no ano de 2017 verifica-se uma ligeira redução de 2,2%, passando de 317 milhões de euros para 309,9 milhões de euros.</p> <p>Pese embora não se verifique o cumprimento do indicador, que estabelece um aumento de 30% do número de projetos apoiados e do investimento induzido face a 2016, é de salientar que esta situação se deveu ao facto de no ano de 2017 terem existido menos concursos no âmbito do Portugal 2020 e, consequentemente, menos candidaturas, e também pelo facto de quase metade das candidaturas apresentadas no ano de 2017 e analisadas pela DAI neste mesmo ano terem sido decididas pelas respetivas Autoridades de Gestão apenas no início de 2018. Esta situação, apesar de ter reflexos diretos na avaliação do desempenho do DAI, não depende exclusivamente da sua atuação.</p> <p>De destacar ainda que em relação aos instrumentos de financiamento próprios de Turismo de Portugal, se verificou um aumento no número de projetos apoiados face a 2016 de 70,5% e o investimento induzido associado registou um acréscimo de cerca de 297%.</p> <p>3. O VAB a gerar pelos projetos apoiados em 2017 (apenas PT2020) registou uma redução de 9% face aos projetos de 2016. Esta redução deve-se ao facto de o número de projetos aprovados em 2017 ter sido inferior, pelos motivos enunciados no ponto 3.</p>	<b>Internos</b>	7

	Denominação / Descrição	Calendário	Resultados atingidos	Recursos financeiros utilizados	Indicador QUAR
2.	<b>Proceder ao acompanhamento material, financeiro e contratual da execução dos projetos objetos de apoio (empresas e entidades públicas)</b>	2017	<p>1. Durante o ano de 2017 foram instruídos 529 pedidos de pagamento de incentivo, dos quais resultou o pagamento de um incentivo financeiro /financiamento na ordem dos 54,2 milhões de euros. O prazo médio de instrução dos pedidos de pagamento intercalares foi de 24 dias uteis, superando a meta estabelecida de 25 dias. Em 2017 foram encerrados 64 projetos PT2020.</p> <p>2. A taxa de execução financeira do PT2020 é de 30%, cumprindo o indicador definido.</p> <p>3. A taxa de encerramento dos projetos PIT mantém-se em 97%.</p> <p>4. A aferição do nível de satisfação das empresas tinha por base a realização de um inquérito o qual não foi possível, em tempo útil, aplicar. No entanto, foram efetuados diversos contactos telefónicos com as empresas com o intuito de, através de uma ferramenta alternativa, apurar o seu nível de satisfação. Tendo por base os contactos estabelecidos conclui-se que o nível de satisfação das empresas é muito bom.</p>	<b>Internos</b>	7

3.	Gerir a carteira de crédito do Turismo de Portugal	2017	<p>No ano de 2017, a Equipe de Gestão de Crédito continuou a desenvolver a sua atividade na área do acompanhamento dos procedimentos inerentes ao reembolso dos créditos em curso, nomeadamente através:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Da emissão dos avisos de pagamento mensais;</li> <li>• Da análise dos pedidos de moratória, respetivo registo informático e comunicação da decisão aos interessados;</li> <li>• Da análise dos pedidos de reestruturação de dívida, respetivo registo informático e comunicação da decisão aos interessados;</li> <li>• Da tramitação inerente aos pedidos formulados ao abrigo do artigo 7º da Portaria 263/2014, de 16 de dezembro, visando a renegociação de créditos abrangidos pelo QREN;</li> <li>• Da análise, em articulação com a Direção Jurídica, das propostas de pagamento incluídas em PER's e do acompanhamento das mesmas pós homologação dos respetivos Planos.</li> </ul> <p>A mesma equipe assegurou, durante todos os meses do ano e dentro dos prazos estipulados para o efeito, o reporte para a Central de Responsabilidades de Crédito do Banco de Portugal, da situação de todas as operações de crédito em curso, representando cerca de 550 milhões de euros.</p> <p>A execução orçamental referente ao ano de 2017 revela que foram cobrados 37,8 milhões de euros de amortizações neste ano (excluindo-se deste valor as verbas cobradas em sede de contencioso com a intervenção da Direção Jurídica), evidenciando um acréscimo de 17% relativamente ao ano de 2016, data em que a receita com esta natureza atingiu os 32,3 milhões de euros.</p> <p>Neste valor, estão incluídos os reembolsos provenientes de operações contratadas ao abrigo do QREN, onde a evolução foi a seguinte:</p> <table border="1" data-bbox="976 1034 1438 1168"> <thead> <tr> <th>Ano</th> <th>AMORTIZAÇÕES QREN</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>2016</td> <td>12 295 854,00 €</td> </tr> <tr> <td>2017</td> <td>14 465 428,00 €</td> </tr> </tbody> </table> <p>1. Pelo facto de em 2017 não ter sido possível o reforço desta equipa, não foi possível a elaboração do estudo de avaliação do risco da carteira de crédito.</p> <p>2. O valor das cobranças previstas, no âmbito do QREN, era de 20,8 milhões de euros, pelo que os valores cobrados, no montante de 14,5 milhões de euros, representam 69,7% do valor previsto. Deste modo, verifica-se uma redução da taxa de incumprimento global do QREN face ao ano de 2016. Com efeito, este indicador passou de 50,87% em 2016 para 30,3% em 2017,</p>	Ano	AMORTIZAÇÕES QREN	2016	12 295 854,00 €	2017	14 465 428,00 €	Internos	7
Ano	AMORTIZAÇÕES QREN										
2016	12 295 854,00 €										
2017	14 465 428,00 €										

	Denominação / Descrição	Calendário	Resultados atingidos	Recursos financeiros utilizados	Indicador QUAR
			<p>verificando-se uma redução de 20,6%, em conformidade com o indicador definido.</p> <p>3. O valor total dos reembolsos recebidos em 2017 totalizaram 37,8 milhões de euros, representado 95% dos 39,8 milhões de euros previstos no orçamento associado à atuação da DAI.</p>		
4.	<b>Desenvolver mecanismo de apoio que permita alavancar a Linha de Apoio à Qualificação da Oferta (de 60 para 120 milhões de euros)</b>	2017	<p>Decorrente do desempenho extremamente positivo do mecanismo de apoio financeiro Linha de Apoio à Qualificação da Oferta criado em março de 2016 em parceria com sistema bancário, em março de 2017 foi renovado o protocolo de colaboração e reforçada a dotação orçamental em 75 milhões de euros, totalizando um orçamento global de 135 milhões de euros.</p> <p>Este instrumento destina-se ao financiamento a médio e longo prazo de projetos de investimento de empresas do Turismo, que se traduzam, sobretudo, na criação de empreendimentos turísticos inovadores, na requalificação de empreendimentos turísticos, assim como no desenvolvimento de projetos na área da animação turística e da restauração.</p> <p>No âmbito desta parceria foram envolvidas 12 Instituições de Crédito e a Portugal Ventures.</p> <p>Deste modo considera-se cumprido o indicador, tendo sido criado 1 mecanismo, com uma dotação global de 135 milhões de euros.</p>	<b>Internos</b>	7
5.	<b>Implementar mecanismo de apoio financeiro à reabilitação no âmbito do projeto "30 edifícios, 30 projetos"</b>	2017	<p>No âmbito da criação do Programa REVIVE, resultante de uma parceria entre o Turismo de Portugal, I.P., o sistema bancário e o sistema nacional de garantia mútua, foram desenvolvidos todos os procedimentos necessários à criação da Linha de crédito com garantia mútua – REVIVE, com um orçamento global de 150 milhões de euros, e tem como objetivo o apoio às entidades que cumpram os requisitos previstos no Programa REVIVE e que sejam potenciais concessionários no âmbito dos concursos públicos lançados para cada um dos edifícios constantes desse mesmo Programa.</p> <p>O mecanismo de apoio ficou definido em 2017 mas efetivamente apresentado/disponível às empresas em março de 2018, pelo que não foi possível cumprir o indicador proposto.</p>	<b>Internos</b>	7

	Denominação / Descrição	Calendário	Resultados atingidos	Recursos financeiros utilizados	Indicador QUAR
6.	<b>Implementar mecanismo de apoio financeiro à capitalização das pequenas e médias empresas (em conjunto com IFD)</b>	2017	A ação prevista no plano não foi desenvolvida, tendo sido criada, em substituição, a Linha Capitalizar Mais em conjunto com IFD. A Linha Capitalizar Mais, com uma dotação global de 1.000 milhões de euros, é uma linha de crédito com garantia mútua enquadrada no Programa Capitalizar. Pretende-se, com a presente Linha de Crédito, promover o apoio ao financiamento de PME com projetos de reforço da capacitação empresarial para o desenvolvimento de novos produtos e serviços, ou com inovações ao nível de processos ou produtos. O lançamento deste mecanismo, final do ano de 2017, implica que o mesmo apenas tenha repercussões em 2018, não foi possível cumprir o indicador proposto quanto ao número de empresas a apoiar.	<b>Internos</b>	7
7.	<b>Implementar mecanismo financeiro de apoio à qualificação turística dos centros urbanos</b>	2017	O mecanismo previsto no plano de atividades para 2017 não foi criado, tendo em alternativa sido criada, no âmbito do Programa Valorizar, a Linha de apoio à sustentabilidade, na qual esta matéria já é abordada. Com efeito, a Linha de apoio à sustentabilidade tem como objetivo conceder a apoio a iniciativas/projetos que promovam a sustentabilidade social e ambiental no turismo, desenvolvidos por empresas, entidades públicas, associações de comércio ou de moradores e outras entidades de natureza semelhante, com vista, entre outros, à dinamização económica dos espaços urbanos. Uma vez que esta medida foi publicada no final de 2017, apenas terá repercussões em 2018, não sendo, deste modo, possível cumprir o indicador quanto ao número de projetos aprovados.	<b>Internos</b>	7
8.	<b>Desenvolver e implementar mecanismo financeiro que permita desalavancar financeiramente as pequenas e médias empresas</b>	2017	1. No ano de 2017 foi criado o instrumento financeiro designado Linha de apoio à tesouraria, que consiste numa linha de crédito, destinado a assegurar as necessidades de fundo de maneo acrescidas das empresas turísticas localizadas nos territórios atingidos pelo flagelo dos incêndios ocorridos nos meses de junho e de outubro de 2017, no sentido de contribuir para a minimização do impacto da diminuição temporária dos níveis de procura turística na atividade das empresas. A presente linha de apoio financeiro tem por objetivo o financiamento de necessidades de tesouraria que, em resultado dos citados incêndios, impliquem necessidades temporárias de acréscimo de fundo de maneo, incluindo a amortização de contas correntes caucionadas ou liquidação de financiamentos de curto prazo (até 1 ano). Deste modo verifica-se o cumprimento do indicador relativo ao número de mecanismos criados. 2. Quanto ao número de empresas apoiadas no âmbito da Linha de apoio à tesouraria, das 35 candidaturas apresentadas em 2017, foram aprovados 18 projetos. Atendendo a que o indicador de avaliação proposto é de 20 empresas, constata-se que o número de projetos aprovados foi inferior à meta estabelecida em 10%, situação que se deve ao facto de ter sido apresentado um número significativo de candidaturas no mês de dezembro as quais apenas foi possível decidir no início do ano de 2018. De salientar que em 2017 iniciaram-se os procedimentos tendentes à criação de uma linha mais específica, cuja entrada em vigor se prevê para o primeiro semestre de 2018.	<b>Internos</b>	7

	Denominação / Descrição	Calendário	Resultados atingidos	Recursos financeiros utilizados	Indicador QUAR
9.	<b>Reforçar o Fundo de Investimento Imobiliário e aplicar a nova dotação</b>	2017	No ano de 2017 o Fundo de Investimento Imobiliário teve um reforço de 20 milhões de euros, contudo, durante este ano não foi possível apoiar empresas na medida em que apenas no primeiro semestre de 2018 irá ser feito o lançamento do respetivo instrumento de apoio financeiro (call ao investimento).	<b>Internos</b>	7
10.	<b>Assegurar, em articulação com a IFD e com o IAPMEI, o lançamento de mecanismos de apoio financeiro que permitam condições para o acesso das PME ao mercado de capitais e para a fusão de empresas ou a adequada sucessão nas empresas</b>	2017	Neste âmbito não foi possível desenvolver o lançamento dos mecanismos previstos. Em todo o caso, importa salientar que já foram desenvolvidos os primeiros contactos com a Euronext tendo em vista a criação dos referidos mecanismos.	<b>Internos</b>	7
11.	<b>Lançar novos concursos, no âmbito da PV, de apoio financeiro ao desenvolvimento de projetos de empreendedorismo no setor</b>	2017	O Turismo de Portugal, em conjunto com a Portugal Ventures, lançou um fundo direcionado para PME existentes no sector do turismo que precisam de impulso financeiro para se expandir, o Fundo Turismo Crescimento, com uma dotação de 14 milhões de euros. O apoio a novas empresas apenas será concretizado em 2018, pelo que não é possível dar por cumprido o indicador proposto.	<b>Internos</b>	7
12.	<b>Desenvolver Programas de Aceleração e Pré-Aceleração</b>	2017	Atividade desenvolvida pela Equipa de Projeto para o Empreendedorismo, coordenada pela Direção de Gestão do Conhecimento, em conformidade com a Deliberação n.º INT/2016/9916, de 07-11-2016.	--	--
13.	<b>Desenvolver Programas de Aceleração Regionais</b>	2017	Atividade desenvolvida pela Equipa de Projeto para o Empreendedorismo, coordenada pela Direção de Gestão do Conhecimento, em conformidade com a Deliberação n.º INT/2016/9916, de 07-11-2016.	--	--
14.	<b>Dinamizar Rede Nacional de Incubadoras para desenvolvimento de projetos na área do Turismo</b>	2017	Atividade desenvolvida pela Equipa de Projeto para o Empreendedorismo, coordenada pela Direção de Gestão do Conhecimento, em conformidade com a Deliberação n.º INT/2016/9916, de 07-11-2016.	--	--
15.	<b>Apoiar a realização de eventos, nacionais e internacionais, de dinamização do ecossistema empreendedor</b>	2017	Atividade desenvolvida pela Equipa de Projeto para o Empreendedorismo, coordenada pela Direção de Gestão do Conhecimento, em conformidade com a Deliberação n.º INT/2016/9916, de 07-11-2016.	--	--
16.	<b>Mobilizar investidores nacionais e internacionais para apoio ao empreendedorismo</b>	2017	Atividade desenvolvida pela Equipa de Projeto para o Empreendedorismo, coordenada pela Direção de Gestão do Conhecimento, em conformidade com a Deliberação n.º INT/2016/9916, de 07-11-2016.	--	--

	Denominação / Descrição	Calendário	Resultados atingidos	Recursos financeiros utilizados	Indicador QUAR
17.	<b>Promover a participação de startup nas feiras internacionais do turismo</b>	2017	Atividade desenvolvida pela Equipa de Projeto para o Empreendedorismo, coordenada pela Direção de Gestão do Conhecimento, em conformidade com a Deliberação n.º INT/2016/9916, de 07-11-2016.	--	--
18.	<b>Incrementar a Rede de Mentores para apoio ao desenvolvimento de projetos de empreendedorismo no turismo</b>	2017	Atividade desenvolvida pela Equipa de Projeto para o Empreendedorismo, coordenada pela Direção de Gestão do Conhecimento, em conformidade com a Deliberação n.º INT/2016/9916, de 07-11-2016.	--	--
19.	<b>Promover a realização de estudos sobre o comportamento das empresas ao nível do seu desempenho económico e financeiro, que apoie as decisões de criação de instrumentos financeiros e que possa estar disponível para as empresas e para os parceiros financeiros, para apoio à tomada de decisões de investimento e de exploração</b>	1º Trimestre 2017	Em resultado da aquisição da base de dados da Infodb, foi possível obter informação comercial, financeira e de risco sobre as empresas do setor do turismo. Considera-se que o indicador proposto foi cumprido, considerando que a partir desta base de dados, foi possível retirar um conjunto de indicadores que permitem conhecer a realidade económica e financeira das empresas turísticas e ajudar na preparação de instrumentos financeiros. O trabalho realizado através destas análises permite um melhor conhecimento da situação das empresas e a preparação adequada de instrumentos e mecanismos de apoio necessários.	<b>Internos/Externos</b>	7
20.	<b>Criar e disponibilizar ferramentas de autodiagnóstico de competências</b>	1º Semestre 2017	Foi desenvolvido um trabalho conjunto com o IAPMEI, cujos resultados apenas ocorrerão em 2018. Neste sentido, não foi possível cumprir o indicador proposto quanto ao número de empresas abrangidas por um autodiagnóstico.	<b>Internos/Externos</b>	7
21.	<b>Renovar a área do investimento no site do Turismo de Portugal no sentido de incrementar a sua utilidade no apoio às empresas</b>	1º Trimestre 2017	Trata-se de um trabalho que continuou a ser desenvolvido durante o ano de 2017, mas a sua implementação só ocorreu em 2018. Neste sentido não foi possível cumprir o indicador proposto quanto ao n.º de visitas à área do investimento no site do Turismo de Portugal.	<b>Externos</b>	7
22.	<b>Lançamento de roteiro formação financeira (no âmbito do Plano Nacional de Formação Financeira)</b>	2017	No âmbito do Plano Nacional de Formação Financeira foram realizadas 5 sessões. Face ao número de sessões realizadas e participantes envolvidos, o indicador pode ser dado por preenchido.	<b>Internos/Externos</b>	7
23.	<b>Desenvolver programas de formação dos gestores</b>	2017	No ano de 2017 foi concluída a ronda de workshops dedicados ao tema do Revenue Management, com o título "Como gerir melhor o preço do seu hotel: a importância das variáveis na determinação do preço", com a realização de 3 sessões. Durante este ano foi iniciado um novo ciclo dedicado ao Marketing Digital com o título "Como vender melhor o meu hotel: as vantagens do Marketing Digital", que contou com a realização de 8 sessões. Face ao número de sessões realizadas e participantes envolvidos, o indicador pode ser dado por preenchido.	<b>Externos</b>	7

	Denominação / Descrição	Calendário	Resultados atingidos	Recursos financeiros utilizados	Indicador QUAR
24.	<b>Incrementar a divulgação dos apoios às empresas seja no contexto de sessões públicas, seja com recurso a suportes informativos</b>	2017	Ao longo do ano foram desenvolvidas diversas sessões informativas, tendo-se cumprido o indicador proposto de 1.500 empresas envolvidas.	<b>Internos</b>	7
25.	<b>Divulgar mensalmente os resultados de desempenho do setor e disponibilizar os resultados dos estudos a realizar sobre o comportamento económico e financeiro das empresas turísticas</b>	2017	1. Neste âmbito, foram objeto de divulgação os resultados de desempenho dos projetos financiados através da Linha de Apoio à Qualificação da Oferta junto das Instituições de Crédito que subscreveram esta medida de apoio e de outras Instituições do setor do Turismo. N.º de parceiros abrangidos pela divulgação de resultados: 12 (quando estava proposto 30). Foram igualmente realizadas reuniões com as Instituições de Crédito sobre o desempenho do setor. 2. Nível de utilização dos resultados dos estudos a realizar: Médio (quando estava proposto Elevado). As análises efetuadas permitiram reforçar o entendimento quanto ao modelo de financiamento às empresas do setor.	<b>Internos</b>	7
26.	<b>Assegurar um calendário de reuniões trimestrais com os parceiros, assegurando a partilha de informação sobre a evolução da atividade turística e do financiamento das empresas</b>	2017	Foram realizadas 20 reuniões, distribuídas por Instituições de Crédito, Associações Empresariais e Entidades Regionais de Turismo, sendo que o indicador proposto foi de 60 reuniões.	<b>Internos</b>	7
27.	<b>Assegurar a realização de um evento de dimensão internacional, em articulação com parceiros estratégicos na área do financiamento, tendo por objetivo a captação de investimento estrangeiro na área do turismo</b>	1º Trimestre 2017	Durante o ano de 2017 não foi possível de concretizar a realização de um evento de dimensão internacional.	<b>Internos/Externos</b>	7
28.	<b>Conclusão do desenvolvimento do SGPI, ajustando-o às necessidades decorrentes do Portugal 2020, quer em termos de procedimento, quer em termos de controlo dos prazos e dos resultados atingidos</b>	1º Trimestre 2017	Durante o ano de 2017 procedeu-se ao desenvolvimento do SGPI, alargando-o a todas as áreas do Turismo de Portugal, por se considerar ser esta a iniciativa mais premente no imediato ao desenvolvimento da atividade do Instituto.	<b>Externos</b>	7

	Denominação / Descrição	Calendário	Resultados atingidos	Recursos financeiros utilizados	Indicador QUAR
29.	<p><b>Ações de capacitação junto das empresas</b></p> <p><b>1. Organização de ações de formação a realizar em cada uma das regiões de turismo - Marketing &amp; Vendas</b></p> <p><b>Organização de ações de formação a realizar em cada uma das regiões de turismo-Plano de Formação Financeira</b></p> <p><b>2. Organização de workshops temáticos, a realizar em cada uma das regiões de turismo</b></p> <p><b>3. Reuniões com as entidades públicas e privadas (ERT's, ARPT's, IAPMEI, Supervisores Financeiros, Associações Empresariais....)</b></p>	Jan-Dez	<p>Durante o ano de 2017 planeámos a organização da ação de formação em Marketing &amp; Vendas, focalizada na área do Revenue Management, a qual decorre durante o ano de 2018, na rede de Escolas do Turismo de Portugal. O plano de comunicação teve início no 3º trimestre de 2017.</p> <p>Em colaboração com as associações do setor do turismo, realizaram-se 5 ações de formação financeira.</p> <p>Concluámos o road show sobre o Revenue Management, com a realização de sessões de workshops nos Açores, e iniciámos um novo ciclo dedicado ao Marketing Digital, com sessões no Algarve, Centro, Lisboa e no Porto e Norte. Realizámos um total de 18 sessões.</p> <p>Realizámos 21 reuniões com entidades públicas e com as associações empresariais, para articular as ações empreendidas.</p>		
30.	<p><b>Apoio às Empresas - Intervenção Pontual e Fase de Diagnóstico</b></p> <p><b>1. Reuniões com os novos empresários</b></p> <p><b>2. Visita a novas empresas</b></p> <p><b>3. Recolha e análise da informação</b></p>	Jan-Dez	<p>Reunimos com 23 empresários e emitimos pareceres sobre as ideias de negócio e projetos.</p> <p>Visitámos 9 empresas novas, que não faziam parte da nossa carteira de acompanhamento e produzimos os respetivos relatórios de diagnóstico.</p>		
31.	<p><b>Apoio às Empresas - Fase de Acompanhamento e Monitorização</b></p> <p>1. Prestação de serviços de assistência à gestão técnica, financeira e comercial das empresas, incluindo os serviços destinados à renegociação/concessão de crédito junto de instituições financeiras</p> <p>2. Elaboração de planos de melhoria, destacando os pontos fortes e fracos da empresa e apontando formas de superar os fatores críticos (renovação do produto, reconfiguração do projeto)</p> <p>3. Avaliação e monitorização do desempenho das empresas e da implementação das medidas de melhoria</p>	Jan-Dez	<p>Avaliámos e monitorizámos o desempenho de 28 empresas cuja gestão acompanhámos, incluindo assessoria á gestão da operação, marketing e vendas e financeira, com os seguintes resultados:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 6 Planos de negócios, para reestruturação dos financiamentos;</li> <li>• 3 Pedidos de utilidade turística;</li> <li>• 8 Planos de Marketing e Vendas</li> </ul> <p>18 Relatórios de progresso com incidência nos indicadores de desempenho definidos;</p>		

	Denominação / Descrição	Calendário	Resultados atingidos	Recursos financeiros utilizados	Indicador QUAR
<b>32.</b>	<p><b>Programa FINCRESCER - Estatuto PME Líder e PME Excelência</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>Definição dos critérios e condições de acesso para as empresas do setor do turismo e intermediação com o sistema bancário</li> <li>Análise das empresas para atribuição do Estatuto PME Líder Turismo</li> <li>Análise e seleção das empresas PME Excelência Turismo</li> <li>Estabelecimento de acordos de parceria para as empresas</li> </ol>	Jan-Dez	<p>Participámos na revisão dos critérios e condições de acesso das empresas aos estatutos de PME Líder e Excelência em articulação com os Bancos, SPGM's, o IAPMEI e o Banco de Portugal.</p> <p><b>PME Líder – Turismo:</b> Foi atribuído o Estatuto PME Líder 2017 - Turismo a 767 empresas, o que representa um aumento de 45% relativamente ao ano de 2016. No universo das empresas a quem foi atribuído o estatuto PME Líder 2017, as empresas do Turismo têm um peso de 10,7%;</p> <p><b>PME Excelência – Turismo:</b> Das 767 empresas a quem foi atribuído o estatuto de PME Líder 2017, 391 empresas foram distinguidas com o estatuto PME Excelência, o que representa um aumento de 89,8% relativamente ao ano de 2016. No universo das empresas a quem foi atribuído o estatuto PME Excelência 2017, as empresas do Turismo têm um peso de 20,1%.</p>		

	Denominação / Descrição	Calendário	Resultados atingidos	Recursos financeiros utilizados	Indicador QUAR
33.	<p><b>Comissão Técnica de Qualidade CT 144 - Serviços Turísticos</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Coordenar e dinamizar a atividade da comissão estabelecendo ligações com outras CT</li> <li>2. Assegurar a representação de Portugal nas reuniões plenárias da ISO/TC 228 - Tourism and related services, bem como nas reuniões dos respetivos WG</li> <li>3. Assegurar a participação de Portugal em todas as votações/pareceres intermédias de normas de qualidade no âmbito dos citados WG, obtendo os necessários consensos entre os técnicos/peritos portugueses envolvidos relativamente ao sentido de voto e/ou propostas de alteração</li> <li>4. Assegurar a representação de Portugal no CEN</li> <li>5. Assegurar a implementação de todas as deliberações da CT 144, nomeadamente a edição de normas de qualidade aprovadas, bem como a sua divulgação junto das empresas e das entidades públicas interessadas</li> </ol>	Jan-Dez	<p>Assegurámos a representação de Portugal na reunião internacional plenária anual da ISO/TC 228, no Panamá.</p> <p>Participámos em 13 votações / pareceres intermédios de normas de qualidade no âmbito dos <i>working groups</i></p> <p>Efetuámos 2 sessões de divulgação sobre as normas de qualidade aprovadas junto das empresas do setor do turismo.</p>		

	Denominação / Descrição	Calendário	Resultados atingidos	Recursos financeiros utilizados	Indicador QUAR
<b>34.</b>	<p><b>Realização de todos os atos e operações necessárias ao bom funcionamento da Equipa</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Estabelecimento de acordos de parceria para as empresas (ERT(s), ARPT(s), Instituições Financeiras, Confederação do Turismo Português e Associações Empresariais)</li> <li>2. Reuniões com as Direções e Departamentos operacionais do TdP</li> <li>3. Preparação de apresentações, pontos de situação e fichas informativas</li> <li>4. Elaboração de relatórios/listagens para conhecimento do Conselho Diretivo</li> <li>5. Relatório de atividades do ano de 2016</li> <li>6. Elaboração do plano de atividades e orçamento anual (2018)</li> </ol>	Jan-Dez	<p>Reunimos com as ERT's e ARPT's, reportando a situação das empresas em acompanhamento que tínhamos em carteira, no sentido de as aproximar e as enquadrar na estratégia regional.</p> <p>Articulámos a assessoria prestada às empresas com as Direções de Apoio à Venda, Direção de Valorização da Oferta e a Direção de Formação, mantendo contacto regular.</p> <p>Produzimos e reportámos diversos relatórios e apresentações sobre a capacitação empresarial, o acompanhamento prestado às empresas, o programa Fincesce (PME Líder e Excelência) e os trabalhos da CT 144.</p> <p>Produzimos o Relatório de Atividades de 2016.</p> <p>Não apresentámos proposta de orçamento para 2018, dado termos sido integrados no DAI.</p>		

### 3.1.5. Apoio à Venda

Direção / Departamento

Apoio à Venda

Denominação / Descrição	Calendário	Resultados atingidos	Recursos financeiros utilizados	Indicador QUAR
<b>Comunicação do Destino Portugal</b>				
<p><b>Sistema Integrado de Produção de Conteúdos para a Comunicação do Destino</b></p> <p>Esta atividade inclui as ações de desenvolvimento criativo, designadamente a produção criativa de apoio à campanha internacional de turismo, à cobertura de eventos em território nacional, à produção de identidades gráficas, tratamento de vídeo e imagem, à produção de textos, ao desenvolvimento de aplicações digitais, à presença da marca visitportugal em feiras ou outros eventos e ativações de marca.</p> <p><b>a) Campanha internacional</b></p> <p>Produção de conteúdos para a Campanha Internacional, realizada em 20 mercados (Reino Unido, Alemanha, França, Espanha, Brasil, EUA, Holanda, Itália, China, Irlanda, Rússia, Canadá, Dinamarca, Suécia, Índia, Noruega, Bélgica, Finlândia, Áustria, Polónia), em plataformas digitais de Search, Display, Vídeo e Redes Sociais. Para além das campanhas de promoção do destino (temas: sol e mar, citybreak, gastronomia e vinhos, natureza, golfe, surf, cycling &amp; walking, festivais de música, entre outros), foram realizadas as campanhas "Taça das Confederações," Campanha "Can't Skip Facts" e a Campanha para a China com o tema "Seleção Nacional"</p> <p><b>b) Cobertura de eventos</b></p> <p>Cobertura e produção de "after movie" de cada um dos seguintes 6 eventos: Santo António em Lisboa, Festa da Flor na Madeira, Semana do Mar nos Açores, Web Summit Lisboa.</p> <p><b>c) Identidade gráfica</b></p> <p>Criação de identidades gráficas para: Caminhos de Fátima, Taste Portugal e Comemorações do Circun-navegação de Fernão de Magalhães.</p> <p><b>d) Instrumentos de comunicação</b> : roll ups com a mensagem "Can't skip Portugal", volumétrico com a hashtag "Can't Skip Portugal"</p> <p>Produção de filmes:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• divulgação do Destino: Can't Skip Portugal (série de 4 filmes), Wish a Perfect Wish, Portugal Luxury Destination, A Taste of Portugal (uma série de 16 filmes feitos a partir das imagens obtidas no âmbito da campanha de turismo interno "Ponha Portugal no Mapa"); Portuguese Greens, Portuguese Music Festivals, Portuguese Trails, Portuguese Waves, Campanha "Centro de Portugal" (série de 4 filmes da autoria de 4 realizadores: Pedro Varela, Ruben Alves, Edgar Pera e Diogo Morgado).</li> <li>• Divulgação de Portugal enquanto Destino de Investimento e onde é bom viver: Entrevista a Bruno Wohlshlegel, Entrevista a Chitra Stren, Entrevista a Frederico Castillo, Entrevista a Frederic Denecker, Entrevista a George Sandeman, Entrevista a Jason Nadal, Entrevista a Luigi Tomba</li> <li>• divulgação de iniciativas: 25 Anos da Marca Destino Portugal, 365 Algarve, Atualização da Estratégia 2027, filmes "all for all" (uma série de 6 filmes), Revive</li> </ul> <p>Produção de brochuras: Guia de Apoio a Agentes de Viagens (Brasil), Relatório de Sustentabilidade</p> <p><b>e) Sketch Tour Portugal</b></p> <p>Projeto que envolveu a participação de 11 sketchers portugueses e 14 sketchers internacionais com o objetivo de produzir e conteúdos sobre Portugal – desenhos, textos, vídeos e fotografias. Foram realizadas as viagens "Sketch Tour Fátima", "Sketch Tour Açores", "Sketch Tour Golf", "Sketch Tour Lisboa", "Sketch Tour Surf" , "Sketch Tour Porto" e "Sketch Tour Madeira".</p> <p><b>f) Novo site</b>: foi produzido o site www.cantskipfacts.com com objetivo de promoção de Portugal enquanto destino de investimento</p>	Jan - Dez	<p>A atividade de produção de conteúdos para a comunicação do destino traduziu-se em 1347 horas de edição de vídeo, 688 horas de pós produção, 592 horas de desenvolvimento de aplicações digitais, 256.465 palavras traduzidas para 10 idiomas, 179 dias de reportagem de eventos nas 7 regiões. Como resultado desta atividade registou-se:</p> <p>um incremento dos instrumentos disponíveis para promoção do destino, designadamente 54 novos filmes, cujas adaptações e traduções permitiram um upload de 159 filmes no canal youtube, 539 desenhos sobre Portugal, a produção de 40 anúncios de Display (8 idiomas), 13.780 anúncios de Search (em 11 idiomas), 21 anúncios True view (You Tube) e de um microsite;</p>	1.131.550,80€	n.a.

Denominação / Descrição	Calendário	Resultados atingidos	Recursos financeiros utilizados	Indicador QUAR
<b>Campanha de Turismo Interno</b> Foi realizada uma campanha publicitária na RTP3, CMTV e TVI 24, no segundo e terceiro trimestre do ano, de incentivo à redescoberta do país, com a assinatura "Ponha Portugal nos seus planos de férias". Foi ainda realizada uma campanha na SIC Notícias, no último trimestre do ano, de apelo à oferta de viagens ao Centro de Portugal por ocasião do natal.	8 de Setembro e 27 de Dezembro de 2017	3449 inserções publicitárias	369 000,00	n.a.
<b>Apoio a projetos que contribuem para a promoção internacional de Portugal</b> Em 2017 foram concedidos 24 apoios financeiros não reembolsáveis com o objetivo de projetar a imagem de Portugal.	Jan - Dez	Foram concedidos 24 apoios RegFin no valor total de 5975000€.	5 975 000 €	n.a.
<b>Destino Portugal na imprensa estrangeira</b> Atividade que se desenvolve através da dinamização e organização de Visitas de Imprensa a Portugal e da produção de conteúdos para divulgação nos mercados internacionais. Estes conteúdos são também disponibilizados no Portal Online dedicado aos media ( <a href="http://pressroom.visitportugal.com/">http://pressroom.visitportugal.com/</a> ).  A monitorização e análise dos resultados é elaborada com base em palavras chaves, estrategicamente selecionadas, e abrange as referências na imprensa escrita, televisão, rádio e internet de 15 mercados internacionais.	Jan - Dez	1098 Press Trips 2.169 Participantes 33.016 Referência ao destino Portugal 248 M€ de NET AVE	357.000 €	n.a.
<b>Marketing Digital</b>				
<b>PORTAL VISITPORTUGAL</b> Manutenção e atualização de conteúdos do Portal Tradução de conteúdos (o site está disponível em 10 idiomas) Feed externo de conteúdos #Agenda Cultural #Previsão Meteorológica	Jan - Dez	<b>3.937.107 Utilizadores únicos</b> acederam ao site em 2017 (traduzindo uma variação homóloga de -4%).  A taxa média de saída do site (ou bounce rate) reduziu ligeiramente face a 2016, fixando-se em 56,6% (fora de 56,8% em 2016).  O tráfego pago reduziu 4% e representou 46% do total.	29 023 €	n.a.
Manutenção evolutiva do portal: # atualização e correção de erros de programação Atualização de licenças de software: # Aplicação mobile VisitPortugal # Software de mapas Serviço de atendimento ao Turista em 6 idiomas	Jan - Dez	Foram efetuadas 3,8 milhões de pesquisas no Visitportugal (variação homóloga de +1%).  Atingimos um total acumulado de 160.522 downloads da App mobile Visitportugal, refletindo um crescimento de 41% face a 2016.  O n.º total de utilizadores registados em dezembro de 2017 é de 175.718.  Foram atendidos 8.270 pedidos de informação, menos 19% que o nº de atendimentos em 2016.	41 913 €	
<b>Edição de conteúdos sobre Altares Marianos</b>	4º trim	Efetuada a Pesquisa e Edição de 50 textos sobre Altares Marianos em Portugal, para reforço do portal Visitportugal e do site Caminhos da Fé, em preparação	4 900 €	n.a.
<b>Introdução de Itinerários Acessíveis no Portal</b>		Publicação de itinerários de 7 cidades: Braga, Guimarães, Bragança, Tomar, Évora, Coimbra, Viseu. Edição de novos 9 itinerários e a sua tradução.		n.a.
Portal e Redes Sociais - Portuguese Summer Festivals Manutenção e atualização de conteúdos do Portal e redes sociais para promoção internacional dos Festivais de Verão Manutenção evolutiva do site: # Atualização e correção de erros de programação # Atualização de conteúdos Inserção e tradução de conteúdos (o site encontra-se traduzido em 4 línguas) Redes Sociais Criação e gestão de conteúdos no Facebook e Instagram Portuguese Summer Festivals	Jan - Out	Divulgação de informação sobre os 9 principais festivais de 2016: NOS Primavera Sound, NOS Alive, SuperBock SuperRock, MEO Sudoeste, Vodafone Paredes de Coura, Festival Músicas do Mundo Sines, Festival MED Loulé, Rock in Rio Lisboa, Festival Boom.  192.711 Utilizadores únicos acederam ao site em 2016  279.290 Páginas web visualizadas por utilizadores	Preço contratual de €73.000,00+IVA, dos quais € 29.200,00+IVA em 2016	n.a.
Redes Sociais VisitPortugal Gestão da presença do VisitPortugal nas redes sociais Facebook, Instagram, Twitter e Youtube.  Gestão e criação de conteúdos Criação e gestão de conteúdos para o Facebook, Instagram e Twitter VisitPortugal.  Monitorização e avaliação de resultados Monitorização e acompanhamento de resultados das redes Facebook, Instagram, Twitter e Youtube	Jan - Dez	Facebook: Atingimos os 1.300.785 fãs na página o que representa um aumento de 9% versus o ano anterior. Foram colocados 2.049 conteúdos online e em média todos os dias 30.150 fãs interagiram com os nossos conteúdos. Instagram: Atingimos 234.124 subscritores na página o que representa um aumento de 120% versus o ano anterior. Twitter: Atingimos os 75.450 followers o que resulta numa variação de mais 20% em comparação com o ano anterior. Registámos 4.544.000 impressões (número de vezes que um conteúdo é mostrado a um utilizador) Youtube: Registámos 51.030.310 visualizações de vídeos no canal, um crescimento de 255% face a 2016.		n.a.
Campanha internacional de publicidade em meios digitais  Meios utilizados: Google Search, Google Display Network, Youtube, Facebook  Mercados: 21 mercados - Reino Unido, Alemanha, França, Espanha, Brasil, Estados Unidos da América, Holanda, Itália, China, Irlanda, Rússia, Canadá, Dinamarca, Suécia, Índia, Noruega, Bélgica, Finlândia, Áustria, Polónia.	Jan - Jun	1.339.000.000 Impressões dos nossos anúncios (vezes que uma criatividade - vídeo, texto ou imagem - é mostrado a um utilizador)  13.000.000 Cliques nos nossos anúncios (quantidade de vezes que, após ver uma criatividade nossa o utilizador demonstrou interesse em saber mais tendo sido redirecionado para um site ou rede social do VisitPortugal)  58.000.000 Visualizações de vídeos (quantidade de vezes que um vídeo nosso foi visualizado por um utilizador como resultado da campanha)	8 744 000 €	n.a.

Denominação / Descrição	Calendário	Resultados atingidos	Recursos financeiros utilizados	Indicador QUAR
<b>Trade Marketing</b>				
Desenvolvimento de Rotas Aéreas	jan - dez		1.040.520,00 €	n.a
Capacitação de recursos humanos para a promoção e venda do destino Portugal	jan - dez	Ações de Formação para Agentes de Viagens	72.500,00 €	n.a
Campanhas Conjuntas com Operadores Turísticos	jan - dez		2.542.020,00 €	
Apoio a Embaixadas	jan - dez	Reforço da estrutura dos Postos Consulares de Pequim e Shangai para aumento da capacidade de emissão de vistos para Portugal.	39.600,00 €	n.a
<b>Feiras e Workshops internacionais</b>				
Coordenação da presença nacional em feiras internacionais e workshops em vários mercados europeus, Brasil, China, Canadá, EUA e EAU	jan - dez	Aumentar a notoriedade internacional e consolidar a imagem do país como um destino rico em experiências e com uma oferta diversificada	4.684.326 €	n.a
		Presença em 13 feiras, com a participação de 428 empresas e 7 ARPT's nestes eventos		n.a
		Apoio à presença das ARPT's e empresas em 5 feiras temáticas de turismo ativo nos mercados da Alemanha, Bélgica e Holanda		n.a
<b>Promoção Externa Regional</b>				
	jan - dez	Apoio no planeamento, análise, aprovação e acompanhamento da execução dos Planos Regionais de Promoção Externa, bem como a articulação das ações promocionais com as EdT's;	12.090,00€	n.a
		Ligação a entidades associativas e outras locais, desenvolvendo e ampliando a rede de contactos com os agentes locais. Acesso a documentação técnica, desenvolvimento de conhecimento de mercado.		n.a
<b>Meetings&amp;Incentives</b>				
1. Presença em feiras internacionais do segmento MI: IMEX Frankfurt, Imex LV, IBTM. 2. Plano de Marketing M&I - Reino Unido 3. Início do processo de consulta junto dos parceiros nacionais (ARPT's e Cvb's) visando a prorrogação do fundo de captação de eventos (Programa M&I Portugal) até 31.12.2020 4. Candidaturas ao abrigo Fundo de Captação de Congressos 5. Site meetingsinportugal.com 6. Programa de Apoio a Congressos e Eventos nos Concelhos afetados pelos incêndios	Jan - Dez	1. Aumento nº participantes em feiras; 2. Presença em 3 dos mais importantes eventos do segmento M&I no reino Unido - Agency Challenge, C&IT Agency Forum, Event 360. 4. Aumento significativo do número de candidaturas submetidas tendo sido sinalizados 72 eventos a realizar em 2018; Apoio a 61 eventos em Portugal em 2017; 5. Melhoria no acesso ao site, com possibilidade de registo online das empresas; Melhoria na gestão das propostas com resultados em termos de tratamento/resposta aos event planners; 6. Apoio a 13 eventos localizados nos concelhos arditos	730.000,00€	n.a
<b>Desenvolvimento de produtos turísticos</b>				
1. Projeto Portuguese Trails	Jan-dez	Realização de ações de capacitação para as empresas - 1 visita benchmark, 1 workshop temático, 1 ação de formação à medida	n.a	n.a
		Lançamento da plataforma Portuguese Trails - Algarve e Centro	61.732,49	n.a
		Elaboração da proposta Sinalização Nacional das Rotas Cicláveis	n.a	n.a
2. Projeto ALL FOR ALL Portuguese Tourism	Jan-dez	Apoio a projetos complementares: Eurovelo, Monitorização da Rota Vicentina	€ 26 124	n.a
		Desenvolvimento de conteúdos para a área All for All do site institucional	n.a	n.a
		Divulgação de ferramentas técnicas - Manual de Destinos Turísticos Acessíveis; Guia Boas Práticas Comunicação Acessível em Museus e Monumentos	n.a	n.a
3. Projeto Portuguese Summer Festivals	Jan-dez	Produção de filmes All for All	€ 79 414	n.a
		Análise de candidaturas da Linha de Apoio ao Turismo Acessível	n.a	n.a
		Apoio aos planos de comunicação internacional de 14 Festivais de Música (análise candidaturas, acompanhamento execução material e financeira, relatório final).	€ 285 405	n.a
4. Projeto Portugal destino de surf	Jan-dez	Elaboração de proposta de operacionalização do Portuguese Music Festivals 2018.	n.a	n.a
		Elaboração de proposta de conjunto de medidas para a gestão sustentável das praias surf spots, em colaboração com os stakeholders.	n.a	n.a
		Criação de base de dados de operadores turísticos internacionais com programas de surf.	n.a	n.a
5. Turismo cultural e religioso	jan-dez	Criação de base de dados de empresas (agentes de viagens e animação turística) que desenvolvem atividades de surf, e elaboração de relatório de caracterização dos serviços surf friendly.	n.a	n.a
		Elaboração de dossiê de caracterização do surf	n.a	
		Desenvolvimento da plataforma Caminhos da Fé: conceção e definição de wireframes; elaboração do design; arquitetura de solução.	€7.749,00	n.a
6. Turismo residencial - LIVINGINPORTUGAL	Jan - Dez	Diagnóstico e Caracterização do Caminho do Tejo - Caminhos de Fátima	€4.920,00	n.a
		Protocolo de colaboração "Caminhos de Fátima" entre o Turismo de Portugal, o Centro Nacional de Cultura e a Associação Caminhos de Fátima, para o desenvolvimento, dinamização e divulgação dos "Caminhos de Fátima", incluindo as condições de utilização da respetiva marca.	n.a	
		Participação no grupo de trabalho com DGPC referente à elaboração de uma proposta de decreto-lei para criação de uma marca certificada para os itinerários do Caminho Português de Santiago.	n.a	n.a
7. Gastronomia & Vinhos	Jan - Dez	Apoio à realização do Prémio Europeu Helena Vaz da Silva, do Centro Nacional de Cultura.	€15.000,00	n.a
8. Tendências & Inovação	Jan - Dez	Gestão de conteúdos	n.a	
<b>Gestão das Equipas de Turismo nos mercados externos</b>				
Deteção de oportunidades de negócio. Acompanhamento das ações de Trade Marketing da sede. Abordagem de novos segmentos de mercado - turismo ativo, wedding, turismo natureza e outros. Mais de 1.100 reuniões.		Realização de mais de 1.100 reuniões nos mercados. Acompanhamento de ações Trade marketing. Abordagem de novos segmentos de mercado - turismo ativo, wedding, turismo natureza e outros.		n.a
Execução financeira do Protocolo, gestão e pagamentos à AICEP. Afirmção de uma relação mais autónoma das EdT's face à AICEP, nas decisões de gestão. Melhoria da identidade. Gestão dos recursos humanos das EdT's.	jan - dez	Realização de reuniões periódicas com AICEP, de acompanhamento dos temas. Contato diário com AICEP e outras Direções do Turismo de Portugal, sobre os assuntos das EdT's. Realização de concurso para Coordenadora EdT EUA. Reforço de equipa nos EUA e China. Encontro das EdT's - pela primeira vez foram convocados todos os colaboradores. Definidos objetivos, atividades para 2017 e 2018, apresentação do mercado e ação de conhecimento da oferta - Rota Vicentina.	2 900 000,00 €	n.a
				n.a

### 3.1.6. Formação

Direção / Departamento

#### FORMAÇÃO

No âmbito dos objetivos inscritos no Quar para 2017, à Direção de Formação compete valorizar e dignificar os ativos humanos no turismo, reforçando a qualidade e o prestígio das escolas e das profissões do setor e melhorando as condições inerentes ao exercício profissional e à formação permanente dos trabalhadores do setor;

Assim em 2017, a área de Formação do Turismo de Portugal deu continuidade ao projeto formativo ministrado através da sua rede de 12 escolas, assim como desenvolveu um conjunto de projetos e de atividades que contribuiram para a inovação e desenvolvimento de novos produtos e conceitos formativos, assim como para a dignificação e valorização das profissões, em torno de 3 grandes eixos:

#### **EIXO 1: Desenvolver a excelência do Capital Humano**

##### I. Qualificar jovens e profissionais para o setor - Atividade Escolar:

- Realização de um plano de oferta formativa que envolveu 155 turmas e 2.970 jovens em cursos de formação inicial de nível 4 e 5, nas áreas da hotelaria, turismo e restauração;
- Realização de um plano de formação contínua para cerca de 3.428 profissionais;

##### II. Certificação

- Implementação de um Sistema de Garantia de Qualidade da Formação | EQAVET (European Quality Assurance Reference Framework for Vocational Education and Training, em 10 das escolas da rede do Turismo de Portugal;
- Reconhecimento de cursos a ministrar por outras entidades formadoras e emissão de certificados profissionais e selos de qualidade.

##### III. Produzir Conhecimento e Inovação para o setor:

- Revisão Curricular dos cursos de especialização tecnológica - conceção do desenho curricular, plano de estudos, conteúdos, instrução dos pedidos de autorização e funcionamento e respetiva publicação no Catálogo Nacional de Qualificações – reforçando as componentes de soft skills, línguas, gestão, marketing, empreendedorismo, e desenvolvimento e inovação.
- Criação de novas ações formativas, com o foco na procura, evolução de mercado, novas profissões, novos conceitos de negócio e novos targets (i.e. Senior Tourism Academy, Informação ao Turista, Master Hotel Administration; projetos de capacitação de Empresas como o Cycling & Walking e Golfe, entre outros).

IV. Programa de Sustentabilidade e Responsabilidade Social e Ambiental, contribuindo para a educação social e ambiental dos alunos e comunidade escolar:

- Realização e valorização de projetos realizados pelos alunos e outras iniciativas abertas à comunidade, às empresas e ao setor em geral;
- Realização do Dia Verde em todas as EHT e Encontro Ambiental
- Realização de ações de formação para formadores na área do Turismo Acessível

### **EIXO 2: Promover a inovação e o empreendedorismo**

- Implementação do projeto Plataforma Connective, para a criação de uma plataforma de conhecimento à distância, através de uma rede online de tutores nacionais e internacionais das várias áreas do setor;
- Preparação da 2ª edição do Tourism Creative Factory (Formação e empreendedorismo) para capacitar os alunos e outros empresários que pretendam criar o seu próprio negócio.
- Realização das Jornadas de Empreendedorismo Turístico na rede de escolas
- Introdução de novo Módulo sobre Intraempreendedorismo, com carácter transversal a todos os CET

### **EIXO 3: Promover a imagem da Formação Turística**

- Participação e Divulgação da oferta formativa em feiras de educação a decorrer nos principais mercados alvo de captação de alunos;
- Participação em certames internacionais com alunos e escolas, em articulação com ações da Promoção (Feiras Turismo de Portugal, etc);
- Participações das Escolas, através da presença de Dirigentes, técnicos, Formadores e alunos em Congressos, seminários e Concursos internacionais, organizados pela Associação Europeia de Escolas de Hotelaria e Turismo (AEHT) e EURODHIP;
- Desenvolvimento de parcerias com escolas internacionais e outros parceiros para intercâmbio de alunos/formadores.

#### Comunicação e Imagem:

- Campanha de divulgação na comunidade de estudantes Internacional das Escolas do TdP e das vantagens em vir estudar para Portugal;
- Desenvolvimento de projetos das EHT em alinhamento com os objetivos e prioridades do Fundo Social Europeu (PO Capital Humano e PO Regiões 2014-2020), por forma a maximizar a capacidade de captação de financiamento para as suas atividades.

**EIXO 4: Parcerias, Estudos e Projetos que contribuem para estreitar a relação e obter melhor informação sobre o setor**

- Participação nos Trabalhos com vista à definição de uma Estratégia Nacional de Competências da OCDE (coordenação do ministério da Educação);
- SANQ (Sistema de Antecipação de Necessidades de Qualificação) – participação no projeto coordenado pela CTP e aplicado à região Oeste
- Estudo de Inserção Profissional dos ex-alunos que concluíram cursos em 2016 – 88,1% taxa de atividade
- Projeto Tourism Training Talent (TTT) – submissão de candidatura à OMT, Prémio Inovação e Excelência na categoria Políticas Públicas
- Desenvolvimento de Pós-Graduação em Turismo de Saúde, em parceria com Escola Superior de Saúde

	Denominação / Descrição	Calendário	Resultados atingidos	Recursos financeiros utilizados	Indicador QUAR
1.	<p><b>Atividade Escolar</b> Assegurar a oferta de Formação Inicial no âmbito do Sistema Nacional das Qualificações. Assegurar a Oferta de Formação Contínua para a qualificação dos ativos do turismo e públicos indiferenciados. Assegurar a certificação de adultos através da Direção de Formação e homologar a criação de cursos na área do turismo</p>	Jan - Dez	<p><b>1. Formação Inicial: Cursos de Especialização Tecnológica (nível 5); Cursos Profissionais de Dupla Certificação (nível 4) e Cursos de Formação on-the-job (níveis 4 e 5):</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li><b>Ano Letivo 2016/2017</b> Nº de Turmas: 153 - Nº de Alunos: 3.086</li> <li><b>Ano Letivo 2017/2018</b> (primeiros meses) Nº de Turmas: 155 - Nº de Alunos: 2.970 Nº de Candidatos: 2.808</li> </ul> <p><b>2. Formação Contínua para Profissionais e outros Públicos</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Nº de Ações de Formação (cofinanciadas e autofinanciadas):198</li> <li>Nº de Formandos: 3.428</li> </ul> <p><b>3.Certificação</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Reconhecimento de Cursos – 2</li> <li>Nº de Certificados Profissionais de Banca nos Casinos Emitidos: 280</li> <li>Nº de Selos <i>Welcome by Taxi</i> Emitidos - 20</li> <li>Nº de Provas de Avaliação Final de Banca nos Casinos: 3</li> </ul>		07 – Qualificar os Profissionais de Turismo para a Excelência de Serviço e da Gestão

	Denominação / Descrição	Calendário	Resultados atingidos	Recursos financeiros utilizados	Indicador QUAR
2.	<p><b>Qualificação de Profissionais para o Turismo</b> 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 sector</b></p> <p>1. <b>Novas Ofertas Formativas</b> para Públicos Indiferenciados e Profissionais do sector e definição do regime de autofinanciamento</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Monitorização do plano de formação contínua para ativos do setor e outros públicos.</li> <li>• Implementação do Projeto de Informação ao Turista "I Speak Tourism"</li> <li>• Desenvolvimento do projeto <i>I Speak Tourist for Tuk Tuk</i></li> <li>• Catálogo de Formação Contínua (atualização cursos; preço e condições de participação)</li> <li>• Implementação do Projeto de capacitação de empresas turísticas – produtos Cycling &amp; Walking; Golfe</li> <li>• Desenvolvimento Novo Curso <i>Master in Hotel Business Administration</i> (ex-Graduação em Direção Hoteleira)</li> <li>• Revisão Curso de Escanções</li> </ul>		07 – Qualificar os Profissionais de Turismo para a Excelência de Serviço e da Gestão

	Denominação / Descrição	Calendário	Resultados atingidos	Recursos financeiros utilizados	Indicador QUAR
3.	<p><b>Apoio à Atividade Escolar</b> Aquisição centralizada para homogeneização de procedimentos técnicos, pedagógicos e financeiros; manuais; projetos educativos; projetos de responsabilidade social, ambiental, entre outros</p>	Jan - Dez	<p><b>1. Revisão Curricular:</b></p> <p>1.1. Cursos de Especialização Tecnológica: Gestão e Produção de Cozinha; Gestão e Produção de Pastelaria; Gestão Hoteleira em Restauração e Bebidas; Gestão Hoteleira em Alojamento e Gestão de Turismo:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Inserção dos CET no Catálogo Nacional de Qualificações e no Boletim do Trabalho;</li> <li>• Criação e Autorização de funcionamento dos CET (documento pedagógico; protocolos com o ensino superior; acordos de estágio)</li> <li>• Formação para os Formadores da rede de Escolas</li> <li>• Conceção das planificações dos Módulos</li> </ul> <p><b>2. Projetos Pedagógicos e Educativos:</b></p> <p>2.1. Atualização de regulamentos internos e documentos orientadores de apoio à Formação:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Regulamento do Aluno das EHT</li> <li>• Regulamento dos Apoios Sociais;</li> <li>• Regulamento dos Conselhos de Turma</li> <li>• Regulamento dos Estágios Curriculares</li> <li>• Quadro de Mérito Académico e de Cooperação (revisão)</li> <li>• Procedimentos técnico-pedagógicos com vista à organização do ano letivo</li> </ul> <p>2.2. Gestão do Processo de Recrutamento e Seleção de Alunos: calendários de candidaturas; definição dos critérios de seleção; provas de aferição de conhecimentos; guiões de entrevista; colocação de alunos</p> <p>2.3. Implementação do Projeto <i>Soft Skills</i>- Técnicas Artísticas Aplicadas ao Turismo, com vista ao desenvolvimento de competências pessoais e sociais, envolvendo 455 alunos de, 31 turmas e 11 escolas.</p> <p>2.4. Implementação do projeto <i>Torna-te</i> na Escola do Oeste, com vista à adoção de práticas reflexivas</p> <p>2.5. Desenvolvimento de Pós-Graduação em Turismo de Saúde, em parceria com a Escola Superior de Saúde da Cruz Vermelha Portuguesa</p> <p><b>3. Projetos de suporte à atividade formativa:</b></p> <p>3.1. Garantir melhores condições através de compras agregadas para a rede de EHT (estojos de utensílios, lenços e gravatas, géneros alimentares e bens), assim como assegurar a atribuição de apoios aos alunos mais carenciados;</p> <p>3.2. Aquisições diversas para as EHT: livros técnicos e outro material didático, seguros para os alunos e equipamentos e materiais para diversos para os hotéis de aplicação e restaurantes.</p>		N/A

	Denominação / Descrição	Calendário	Resultados atingidos	Recursos financeiros utilizados	Indicador QUAR
			<p>3.3. Auditorias Técnico-Pedagógicas a EHT Tipo I e II, tendo em vista identificar indicadores comuns de formação; boas práticas desenvolvidas; ações de melhoria e monitorizar a atividade formativa.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Aplicação de questionário a alunos e análise de informação relativa à avaliação do processo formativo.</li> </ul> <p><b>4. Outros projetos de suporte à atividade formativa:</b></p> <p>4.1. Processo de Contratação de Formadores e Professores do Ministério da Educação;</p> <p>4.2. Fixação de preços da formação: cursos autofinanciados; candidaturas, propinas, diplomas e certificados, remuneração/hora formadores externos, entre outros</p> <p>4.3. Programa de Rotação de Diretores das Escolas</p> <p>4.4. Dinamização da realização das Jornadas de Empreendedorismo Turístico em 6 EHT</p> <p>4.5. Preparação da 2ª edição do Tourism Creative Factory- programa de empreendedorismo da rede escolar</p> <p>4.6. Apoio das Escolas à Realização do Dia Nacional da Gastronomia, em parceria com a Federação Nacional das Confrarias</p> <p>4.7. Organização do Concurso Inter-Escolas, em Lamego</p> <p>4.8. Realização do 1ª Fórum de Alunos, em Portalegre</p> <p>4.9. Manutenção e alargamento do projeto OK Labs às escolas da rede, no sentido de disponibilizar os laboratórios e equipamentos técnicos existentes nas escolas, por parte de ex-alunos, jovens empresários e empreendedores que pretendam desenvolver e testar produtos ou negócios em fase de criação ou em desenvolvimento inicial, de cariz inovador.</p>		

	Denominação / Descrição	Calendário	Resultados atingidos	Recursos financeiros utilizados	Indicador QUAR
		Jan - Dez	<p><b>5. Dinamização de Projetos de Sustentabilidade e Responsabilidade Social e Ambiental:</b></p> <p>5.1. Projeto Eco-Escolas – Atribuição do Galardão Bandeira Verde – 7 EHT com Bandeira Verde (Setúbal, Coimbra, Oeste, Estoril, Lisboa, Portalegre e Douro-Lamego)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Realização de 5.577 Projetos e Ações de responsabilidade Social e Ambiental</li> <li>• Apoio a 80 entidades beneficiárias</li> <li>• RSA nas EHT contaram com cerca de 3929 horas alocadas aos projetos e cerca de 48 projetos de continuidade.</li> </ul> <p>5.2. Conceção de Módulos de formação sobre Sustentabilidade como: Turismo Sustentável; Turismo Acessível e Intraempreendedorismo e sua implementação transversal nos cursos</p> <p>5.3. Participação no Projeto Escolas Solidárias, da Fundação EDP junto das EHT</p> <p>5.4. Participação no IV Encontro Ambiental da rede de Escolas do TP, realizado na Escola do Oeste</p> <p>5.5. Participação no Grupo Interno para a Sustentabilidade, com vista à implementação de iniciativas de sustentabilidade (Sede e Escolas)</p> <p><b>6. Proposta de concessão e de exploração e criação do conceito do Hotel de Aplicação da EHT de Setúbal</b></p>		N/A

	Denominação / Descrição	Calendário	Resultados atingidos	Recursos financeiros utilizados	Indicador QUAR
4.	<p><b>Internacionalização da Formação</b> 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>1. <b>Programa ERASMUS+</b>, no âmbito deste programa foram realizados 32 estágios em 4 países europeus (Reino Unido, Itália, Espanha e Suécia).</p> <p>2. <b>Programa de Estágios Internacionais financiados pelo Turismo de Portugal</b>, no âmbito deste programa foram realizados 22 estágios em 9 países Europeus.</p> <p>3. <b>Plataforma Connective</b> - Implementação e execução do projeto de empreendedorismo à distância nas escolas do Turismo de Portugal, para a criação de uma rede de tutores nacionais e internacionais.</p> <p>4. <b>Plataforma HOSCO</b> - registo de adesão à plataforma de empregabilidade Internacional, com vista ao recrutamento e processos de estágios a nível mundial em hotelaria e turismo,</p> <p>5. <b>Participação no Congresso da Associação Europeia EURHODIP</b>, realizado em Sevilha/Espanha com a participação de 10 dirigentes e 2 alunos.</p> <p>6. <b>Participação no Concurso "Illy Caffé – Maestros del Espresso Junior"</b> em Barcelona/Espanha</p> <p>7. Participação na Taça <b>Europeia Georges Baptiste</b> em Paris/França</p> <p>8. <b>Apoio das EHTs nas feiras internacionais (FITUR, ITB, IMEX, WTM)</b></p> <p>9. <b>Participação no Congresso da Associação Europeia de Escolas de Hotelaria e Turismo</b>, realizado em Ostend/Bélgica, com a participação de 10 alunos, 3 formadores e 4 dirigentes.</p> <p>10. <b>Participação no 24 Christmas in Europe</b> em São Benedetto del Trento –Itália com a participação de 3 alunos e 1 professor</p> <p>11. <b>Protocolos de cooperação internacional no âmbito da formação:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Realização do projeto de formação – Memorando de Entendimento com o Canadá – NAIT (Northern Alberta Institute of Technology) – Edmonton, Alberta (envolvendo 6 alunos do Canadá e dois professores).</li> <li>• Continuidade do programa Programa do projeto de formação turística inicial - cooperação entre Portugal e a República de Cabo Verde</li> </ul>		N/A

	Denominação / Descrição	Calendário	Resultados atingidos	Recursos financeiros utilizados	Indicador QUAR
5.	<p><b>Renovação, Adequação e Manutenção das Infraestruturas Escolares</b> Acompanhamento dos projetos de obras na rede de escolas de hotelaria e turismo. Intervenções de conservação, reequipamento e medidas de autoproteção.</p>	Jan - Dez	1. Proposta para aquisição de mobiliário para as áreas públicas do Hotel de aplicação da EHT Setúbal		N/A
6.	<p><b>Formação e Avaliação de Formadores:</b> Contribuir para a elevação dos padrões formativos com a dinamização de ações de formação de Formadores.</p>	Jan - Dez	<p>1. Academia 2017 - Realização da Academia de Formação de Formadores e parceria com a Associação Fórum Turismo 2.1, aberta a todos os formadores de Turismo e Hotelaria no território nacional. Participaram 120 formadores do Turismo de Portugal e de outras entidades educativas e 30 oradores convidados</p> <p>2. Realização do Projeto de Formação em Turismo Acessível para formadores das 12 escolas da rede, envolvendo cerca de 90 formadores</p> <p>3. Aplicação do sistema de avaliação de formadores e da formação</p>		N/A

	Denominação / Descrição	Calendário	Resultados atingidos	Recursos financeiros utilizados	Indicador QUAR
7.	<p><b>Melhorar a imagem da formação e dos profissionais do sector</b> Aumentar o número de candidatos às EHT</p>	Jan - Dez	<p>1. <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>• Participação das EHTs na BTL</li> <li>• Participação na FUTURALIA e na QUALIFICA</li> <li>• Realização dos Concursos Inter escolas na Escola de Hotelaria e Turismo do Douro-Lamego</li> <li>• Campanha de divulgação "O melhor bolo-rei do mundo"</li> <li>• Desenvolvimento da comunicação das Escolas do Turismo de Portugal na internet, seja através do enriquecimento do site, seja com uma forte presença nas redes sociais</li> <li>• Elaboração de vários suportes de informação (folhetos/roll up/logotipos/merchandising e outros materiais) de apoio aos eventos, participação nas feiras, etc.</li> </ul> <p>2. <b>1º Culinary Arts International Competition</b> (Dieta Mediterrânica), realizado na Escola do Algarve em 3, 4 e 5 de Maio de 2017. Competição realizada em parceria Turismo de Portugal e Eurhodip.</p> <p>3. Desenvolvimento e criação do novo <b>web site das Escolas do Turismo de Portugal</b>, em versão <i>desktop</i> e versão <i>mobile fully-responsive, em português e inglês</i></p> <p>4. <b>Apoio a Iniciativas Externas</b> como: Feira Empregabilidade de Turismo (Fórum Turismo 2.1./BTL); Programa Seleção, Gastronomia e Vinhos (AHRESP); IV Congresso Internacional de Educação e Acessibilidade em Museus e Património; Push4Tourism da GesEntrepreneur</p>		N/A

	Denominação / Descrição	Calendário	Resultados atingidos	Recursos financeiros utilizados	Indicador QUAR
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. Acompanhamento do processo de implementação do Sistema de Garantia da Qualidade da Formação</b>, em alinhamento com o Quadro EQAVET nas 10 escolas da rede do TP que desenvolvem cursos de nível 4.</p> <p><b>2. Participação nos Júris de provas de Avaliação Final</b> de cursos de informação turística, realizados por outras entidades</p> <p><b>3. Reconhecimentos de planos de formação e de cursos</b> realizados por outras entidades formadoras do ensino superior e profissional</p>	<b>2.262,22€</b>	N/A
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. Estratégia Nacional de Competências da OCDE</b> – projeto interministerial, coordenado pelo Ministério da Educação, com vista à melhoria das competências dos adultos.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Participação nos workshops de peritos; reuniões de coordenação nacional e internacional; contributos para o Relatório Final</li> </ul> <p><b>2. SANQ (Sistema de Antecipação de Necessidades de Qualificação)</b> - Membro do Comité de Acompanhamento do SANQ, realizado pela Universidade Católica, coordenado pela CTP e aplicado na região Oeste; Participação do Agrupamento do Algarve nas reuniões preparatórias para a aplicação do SANQ no Algarve</p> <p><b>3. Estudo de Inserção Profissional 2016:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>51% taxa de respostas;</li> <li>88,1% taxa de atividade: 74,2% empregados e 13,9% prosseguimento de estudos;</li> <li>90,2% empregados no setor Turismo;</li> <li>86,1% colocados em menos de três meses</li> </ul> <p><b>4. Projeto Tourism Training Talent (TTT)</b> - Submissão da candidatura à OMT (Prémio Inovação e Excelência na categoria de Políticas Públicas).</p> <p><b>5. Desenvolvimento dos trabalhos para a criação de Pós-Graduação em Turismo de Saúde</b> - Parceria com a Escola Superior de Saúde da Cruz Vermelha Portuguesa,</p> <p><b>6. Parceria com Makro:</b> disponibilização e adesão dos alunos das Escolas do Turismo de Portugal e colaboradores ao cartão Makro</p> <p><b>7. Envolvimento Ensino Superior:</b> Celebração de Protocolos com o ensino Superior, com vista a assegurar o prosseguimento de estudos dos alunos dos CET.</p> <p><b>8. 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>Forum Alcool e Saúde (compromisso “Serviço Responsável de Bebidas Alcoólicas” com a ANEBE)</li> <li>Conselho Setorial para a Qualificação - área turismo e lazer, ANQEP</li> <li>Forum Certificação do IPQ</li> <li>Comissão Setorial para a Educação e Formação, IPQ</li> <li>Conselhos Pedagógicos das EHT</li> <li>Grupo de Salvaguarda e Dinamização da Dieta Mediterrânica</li> <li>Direção da EURHODIP</li> </ul>		N/A

	Denominação / Descrição	Calendário	Resultados atingidos	Recursos financeiros utilizados	Indicador QUAR
10.	<b>Projetos Especiais (Portal das Escolas, Software)</b> Maior eficiência e eficácia na gestão escolar	Jan - Dez	<p><b>1. Gestão do Portal Escolas</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Gestão e acompanhamento dos processos técnico-pedagógicos da formação - gestão escolar;</li> <li>Gestão, conceção e desenvolvimento de novas funcionalidades essenciais para a atividade escolar;</li> <li>Gestão central do processo de recrutamento, seleção, colocações e matrículas de todos os candidatos às Escolas do Turismo de Portugal para o ano letivo 2017.2018;</li> <li>Desenvolvimento de Reports Automáticos com informação essencial à gestão escolar (Escolas e Sede);</li> <li>Gestão da Bolsa de Formadores;</li> <li>Articulação e interação com funcionalidades do siggest;</li> <li>Gestão de utilizadores: o Portal Escolas é a maior plataforma do Turismo de Portugal, com mais de 25.000 utilizadores registados (alunos; ex-alunos; formadores candidatos a formadores; outros colaboradores EHT).</li> </ul> <p><b>2. Software:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Aquisição de projetores para as escolas</li> <li>Aquisição de licenças de software – Host para projetos da Corporate TV</li> <li>Aquisição de mini pc's</li> <li>Aquisição de TV' Led 49 polegadas</li> <li>Aquisição de licenças DISPLR</li> </ul> <p><b>3. Gestão do processo de seguros de acidentes pessoais</b> aos alunos das EHT.</p>		N/A

### 3.1.7. Serviço de Regulação e Inspeção de Jogos

Direção / Departamento

**SERVIÇO DE REGULAÇÃO E INSPEÇÃO DE JOGOS**

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

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

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

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

#### **Análise por Segmento**

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

Com referência ao dia 31 de dezembro de 2017, relativamente à exploração de jogos de fortuna ou azar em casinos, existem em exploração 12 casinos: Estoril; Lisboa; Troia; Madeira; Praia da Rocha; Vilamoura; Monte Gordo; Espinho; Figueira da Foz; Póvoa de Varzim, Chaves e São Miguel - Açores, para além de duas salas de máquinas automáticas na ilha Terceira – Açores e CR7-FunZone na Madeira, tendo esta última cessado a exploração em 08.01.2018.

Quanto aos bingos, fora dos casinos, existem 15 concessões para a exploração das seguintes salas: Académica de Coimbra; Almada; Amora; Atlético; Boavista; Belenenses; Benfica; Koala; Nazaré; Odivelas; Olhanense; Panda; Setúbal, Trindade e Ilustrinédito (Amadora).

No âmbito das atividades de fiscalização e inspeção, resultou um controlo de volume de jogo na ordem dos € 1.538.819.082,06, correspondente a € 1.486.109.423,06 ao volume do jogo praticado em casinos, e € 52.709.659,00 ao volume de jogo praticado nas salas

de jogo do bingo fora dos casinos, que gerou uma receita bruta de € 329.793.570,23, correspondente a € 311.345.189,65 nos casinos, e € 18.448.380,58 nas salas de jogo do bingo.

O SRIJ, enquanto entidade liquidadora de impostos e contrapartidas aplicáveis em matéria de jogo, foi responsável pela fiscalização de € 149.348.001,30, dos quais foram entregues, diretamente, € 27.291.384,41 nos cofres do Estado, € 2.501.681,79 ao Fundo de Fomento Cultural, € 75.021,46 à Câmara Municipal da Figueira da Foz, correspondentes a 0.5% da receita bruta do Casino da Figueira, € 186.856,99 à Câmara Municipal da Póvoa de Varzim a título de compensação dos eventuais prejuízos com a exploração do conjunto de piscinas afeto à concessão do casino da Póvoa, € 266.295,81 à Infratróia e € 140.109,10 às Misericórdias locais relativos a importâncias ou fichas encontradas no chão, deixadas sobre as mesas ou abandonadas no decurso da partida e cujo dono não seja possível determinar. O remanescente, no montante de € 118.886.651,74, constituiu receita do Turismo de Portugal, I.P. dos quais € 64.867.168,62 de receita própria, e o restante, no montante de € 54.019.483,12, receita consignada cuja afetação foi assim distribuída:

<b>Receita consignada do Turismo de Portugal, I.P.</b>	
- Obras de interesse para o turismo	36.968.345,48
- Finalidades de interesse turístico	5.759.079,61
- Ações de formação turística	3.624.453,14
- Fundo dos Pagadores de Banca	3.000.000,00
- Instituto Português do Desporto e Juventude	1.814.754,20
- Entidades Regionais de Turismo	1.522.830,26
- Subsídios a entidades de relevância social	1.001.097,50
- Requalificação ambiental (AMAT)	328.922,53
- Misericórdias Locais	0,4
<b>TOTAL</b>	<b>54.019.483,12</b>

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

Durante o ano de 2017 a Comissão de Jogos emitiu cinco licenças: três de Jogos de Fortuna ou Azar e duas de Apostas Desportivas à Cota.

Para além destas, e de entre as muitas atividades desenvolvida pelo Serviço de Regulação e Inspeção de Jogos, pela sua relevância realçam-se as seguintes:

Realização, em Lisboa, Entre 10 e 12 de Maio de 2017 de uma reunião informal entre as autoridades reguladoras austríaca, britânica, francesa, alemã, espanhola, italiana e portuguesa. Durante o encontro foram discutidos diversos assuntos, relacionados, nomeadamente,

com cooperação administrativa, combate ao branqueamento de capitais e ao financiamento do terrorismo, novos tipos de jogos, moedas virtuais, aplicação e execução transfronteiriça da lei, prevenção da manipulação de resultados desportivos e a integridade do mercado de apostas desportivas;

Assinatura, no dia 6 de julho de 2017, em Roma, pelas entidades reguladoras do jogo *online* de França, Portugal, Espanha e Itália de um acordo sobre "liquidez partilhada no *poker online*". Este Acordo estabelece a base para a cooperação entre as referidas entidades, permitindo que cada uma das jurisdições envolvidas, adotar as medidas que se revelam necessárias para efetivamente implementar a liquidez partilhada no *poker*;

Obtenção da confirmação, por mais um ano, da certificação ISO 27001:2013, acreditada pelo IPAC, através da entrega do certificado n.º PT 16/05653 (versão 2), com especial incidência nas atividades relacionadas com a Gestão do Sistema de Monitorização do Jogo de Base Territorial e *Online* do SRIJ, sendo desta forma reconhecido o rigor do sistema de controlo da atividade de exploração e prática do jogo do Sistema de Gestão da Segurança de Informação (SGSI) do Serviço de Regulação e Inspeção de Jogos do Turismo de Portugal, I.P..

Com referência a 31 de dezembro de 2017, encontravam-se 7 entidades autorizadas a exercer a atividade de exploração de jogos e apostas *online* em Portugal, sendo detentoras de 11 licenças assim distribuídas:

- 4 Licenças para a exploração de apostas desportivas à cota;
- 7 Licenças para a exploração de jogos de fortuna ou azar.

A atividade de jogos e apostas *online* gerou, em 2017, cerca de 122,5 milhões de euros de receita bruta, sendo que 68,1 milhões de euros foram da responsabilidade das entidades exploradoras de apostas desportivas à cota e 54,4 milhões de euros das entidades exploradoras de jogos de fortuna ou azar.

Em consequência a atividade de jogo *online* foram liquidados, em sede de IEJO, 54.254.390,63€, tendo sido distribuídos 45.893.312,17€ correspondentes a 12.367.484,19€ relativos ao remanescente do IEJO de 2016, cobrado em 2017, acrescidos de onze meses daquele imposto de 2017 (janeiro a novembro) no valor de 30.392.113,96€ e de 3.133.714,02€ de IEJO do mês de dezembro de 2016, também cobrado em 2017.

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

Distribuição do IEJO em 2017	
Região Autónoma da Madeira	670.665,48 €
Região Autónoma dos Açores	645.979,69 €
Federações Desportivas, Liga de Futebol e Comité Olímpico de Portugal	14.099.379,16 €
Estado	1.407.309,58 €
Ministério do Trabalho, Solidariedade e Segurança Social (ex-MSESS)	6.264.678,63 €
Presidência do Conselho de Ministros	2.423.411,58 €
Ministério da Administração Interna	683.393,00 €
Ministério da Educação (ex-MEC)	270.288,79 €
Ministério da Saúde	3.007.515,26 €
Dos quais para o SICAD	54.681,74 €
Turismo de Portugal, I.P.	16.296.415,32 €
Fundo de Fomento Cultural	124.275,69 €
<b>TOTAL</b>	<b>45.893.312,17 €</b>

Para a execução das suas atividades, no cumprimento da sua missão, o SRIJ contava, no final do ano 2017, com 94 Recursos Humanos e gastou, naquele ano, 6.237.372,73€ em gastos diretos, conforme se ilustra nos quadros seguintes:

Rótulos de Linha	Dirigente	Inspetor	Técnico Superior	Assistente Técnico	Informático	Total Geral
<b>SRIJ</b>	<b>1</b>		<b>1</b>			<b>2</b>
<b>SRIJ/DERJ</b>	<b>1</b>	<b>5</b>	<b>1</b>			<b>7</b>
<b>SRIJ/DGPJ</b>	<b>1</b>	<b>4</b>	<b>2</b>			<b>7</b>
<b>SRIJ/DJOL</b>	<b>1</b>	<b>4</b>	<b>2</b>			<b>7</b>
<b>SRIJ/DPCJ</b>		<b>57</b>				<b>67</b>
AIJCentro		8				8
AIJLisboa		13				13
AIJNorte		8	1			9
AIJSul		11				11
Póvoa Sta Iria		10		6		16
Sede	1	7		2		10
<b>SRIJ/DPCJ - EMPIJ</b>		<b>2</b>			2	<b>4</b>
<b>Total Geral</b>	<b>5</b>	<b>72</b>	<b>7</b>	<b>8</b>	<b>2</b>	<b>94</b>

Fonte: Direção de Recursos Humanos

<b>DESCRIÇÃO</b>	<b>2017</b>
<i>Remunerações certas e permanentes</i>	3.257.739,01 €
<i>Abonos variáveis ou eventuais</i>	295.993,57 €
<i>Segurança social</i>	230.079,18 €
<i>Aquisição de bens e serviços</i>	1.303.107,00 €
<i>Investimentos</i>	1.150.454,00 €
<b>TOTAL</b>	<b>6.237.372,76 €</b>

Fonte: Direção Financeira e de Tecnologias e SRIJ

As tabelas seguintes apresentam as principais atividades e ações desenvolvidas por cada Departamento:

**Departamento de Gestão de Projetos do Jogo**

	Denominação / Descrição	Calendário	Resultados atingidos	Recursos financeiros utilizados	Indicador QUAR
1.	<b>Operação dos processos de certificação e homologação de entidades exploradoras de jogo online</b>	Jan – Dez	Operacionalização dos processos de validação dos relatórios de certificação e de homologação dos sistemas técnicos de jogo das candidatas a entidades exploradoras de jogo online. Foram validados 8 relatórios de certificação e homologados os 8 sistemas técnicos de jogo online correspondentes		
2.	<b>Operação do sistema de inspeção e monitorização do jogo online</b>		Durante o ano de 2017 foram integrados cerca de 150.000 ficheiros no nosso sistema, que representaram um acréscimo durante esse ano de 3.000.000.000 de registos.		
	<b>Otimização da performance do sistema de inspeção e monitorização do jogo online</b>		Foi realizada uma otimização da atividade do sistema, centrado na separação das bases de dados por entidade exploradora, que possibilitou a redução para metade do tempo gasto no processo de integração		
3.	<b>Renovação da certificação ISO 27001 do SRIJ</b>		A auditoria de recertificação foi realizada de 19 a 22 de Junho de 2017 e o novo certificado tem data de 7 de Agosto de 2017		

## Departamento de Regulamentação do Jogo

	Denominação / Descrição	Calendário	Resultados atingidos	Recursos financeiros utilizados	Indicador QUAR
1.	<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>- Elaboração de 188 pareceres em processos administrativos, de averiguações e de contraordenações instaurados no âmbito da atividade de exploração e prática do jogo de base territorial;</li> <li>- Pronúncia sobre 11 processos de impugnação administrativa interpostos por concessionários de exploração de salas de jogo do bingo;</li> <li>- Elaboração das peças procedimentais para a abertura de um concurso público para exploração de uma sala de jogo do bingo;</li> <li>- Análise de 5 candidaturas para a exploração de jogos e apostas online;</li> <li>- Elaboração das linhas de orientação na metodologia a utilizar na determinação das coimas a aplicar no âmbito do jogo online;</li> <li>- Instrução de 5 processos de contraordenação instaurados no âmbito no âmbito da atividade de exploração e prática do jogo online;</li> <li>- Análise de um pedido de informação vinculativa;</li> <li>- Elaboração de um acordo de cooperação sobre liquidez partilhada no poker online;</li> <li>- Análise e resposta a 14 pedidos de cooperação internacional no âmbito do jogo online;</li> <li>- Emissão de orientações para a harmonização da tramitação interna dos procedimentos.</li> </ul>		
2.	Organização de encontro internacional de Reguladores	Jan-Set	- Realização do encontro internacional de Reguladores em maio.		

**Departamento do Jogo Online**

	Denominação / Descrição	Calendário	Resultados atingidos	Recursos financeiros utilizados	Indicador QUAR
	<b>Jogo Online</b>	Jan - Dez	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Desenvolvimento e aperfeiçoamento do modelo de monitorização, controlo e inspeção do jogo online, pela criação de diversos indicadores de acompanhamento da atividade;</li> <li>- Monitorização dos sites das entidades exploradoras;</li> <li>- Implementação de automatismos diários que permitam o acompanhamento de alertas associados à prática do jogo online, nomeadamente: <ul style="list-style-type: none"> <li>. registo de menores;</li> <li>. registo de indivíduos com idade igual ou superior a 90 anos;</li> <li>. prática de jogos e apostas por jogadores autoexcluídos.</li> </ul> </li> <li>- Monitorização dos jogadores autoexcluídos;</li> <li>- Análise, em fase de homologação, da conformidade das regras dos jogos a serem disponibilizados pela EE's;</li> <li>- Análise e tratamento das exposições remetidas por jogadores;</li> </ul>		Indicador 12

Departamento de Planeamento e Controlo da Atividade do Jogo

Denominação / Descrição	Calendário	Resultados atingidos	Recursos financeiros utilizados	Indicador QUAR
<p><b>Controlo e fiscalização da atividade de jogo de base territorial</b> com vista a garantir o cumprimento da lei e a atempada liquidação e cobrança das receitas do jogo, em casinos e salas de bingo</p>	<p>Jan – Dez</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Receita Bruta Casinos: € 311.345.189,65</li> <li>• Receita Concessionárias Bingos: € 18.448.380,58</li> <li>• Total liquidado pelo SIJ: € 149.348.001,30</li> <li>• Valor entregue diretamente ao Estado: € 27.291.384,41</li> <li>• Valor entregue ao Fundo Fomento Cultural: € 2.501.681,79</li> <li>• Valor entregue à C.M. da Figueira da Foz: € 75.021,46</li> <li>• Valor entregue à C.M. da Póvoa de Varzim: € 186.856,99</li> <li>• Valor entregue à Infratróia: € 266.295,81</li> <li>• Valor entregues às Misericórdias Locais: € 140.109,10</li> <li>• Valor entregue ao Turismo Portugal, I.P: € 118.886.651,74</li> <li>• Deste montante, constitui receita própria: € 64.867.168,62 e consignada: € 54.019.483,12, conforme mencionado no texto supra.</li>   <li>• Processos instaurados: 288 processos, dos quais 124 a empresas concessionárias dos casinos e bingos e os restantes 164 a frequentadores e/ou empregados das salas de jogos.</li> <li>• Reclamações apresentadas: 80</li> </ul>		

Denominação / Descrição	Calendário	Resultados atingidos	Recursos financeiros utilizados	Indicador QUAR
<p><b>Combate ao Jogo Ilícito</b></p> <p>Prestar apoio técnico, consultivo e pericial aos tribunais, regiões autónomas, autarquias e autoridades policiais, realizando exames periciais ao material de jogo apreendido à ordem de processos-crime e de contraordenação e participando em ações de cooperação com a ASAE, autoridades policiais e GNR com vista à prevenção e combate da exploração e prática de jogos ilícitos.</p>	Jan-Mar	<p>Apoio Autoridades/Exames processos com relatório elaborados: 1397</p> <p>Apoio Autoridades/Acompanhamento Ações de Fiscalização: 44 ações de repressão (22 GNR, 16 ASAE e 6 PSP)</p> <p>Apoio Autoridades/Pareceres: 57</p> <p>Apoio Autoridades / Exames prévios e autorizações para desalfandegamentos de material de jogo: 3</p> <p>Apoio Autoridades/Destruições de material: 568 processos, 1983 unidades/volumes destruídos</p> <p>Apoio Autoridades / material entrado em armazém para perícia: 764 processos, 1913 unidades/volumes</p>		
<p><b>Formação</b></p> <p>Sensibilização a diversas entidades para o tipo de equipamento que recorrentemente é utilizado para a exploração de jogos de fortuna ou azar ilicitamente, sendo transmitidas as formas de abordagem às máquinas para impedir a inviabilização futura da prova (demonstração do jogo) bem como as dificuldades inerentes à produção de prova, designadamente a morosidade e complexidade inerente às perícias realizadas.</p>	Jan-Mar	<p>No âmbito de contatos que têm sido estabelecidos com entidades externas tem sido ministrada formação nesta área a entidades externas e que intervêm no decurso dos processos-crime e de contraordenação – Magistrados do Ministério Público em funções, futuros Magistrados (C.E.J.), entidades fiscalizadoras (A.S.A.E, G.N.R., P.S.P e S.E.F.) entidades administrativas (Câmaras Municipais) – 5 formações ministradas à GNR E 1 formação ministrada à PSP</p>		

### 3.1.8. Áreas de Suporte

#### Direcção de Recursos Humanos

Direcção / Departamento:

**RECURSOS HUMANOS**

#	Denominação/Descrição	Calendário	Resultados atingidos	Recursos financeiros (Unid: EUR)	Indicador QUAR
1	<b>Gestão corrente RH</b>				
	<p>Gestão de cadastro de Admissões, Movimentações e Cessações</p> <p>Gestão da assiduidade e do respetivo sistema automático de controlo da mesma</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>	Janeiro a Dezembro	<p>No âmbito da gestão das <b>Movimentações</b>: Foram efetuados todos os procedimentos administrativos relativos à gestão de 88 entradas e 64 saídas, por aposentação/reforma, mobilidade, comissões de serviço</p> <p>No âmbito da <b>Segurança e Higiene no Trabalho</b>: N.º de exames realizados - 274 N.º de ações de formação realizadas - 8 N.º de auditorias realizadas – 15 visitas às instalações do Turismo de Portugal</p>	EUR 20.000 Contrato manutenção e service-desk com empresa que instalou e presta assistência evolutiva e ao sistema de informação RH e Orçamento de Custos com Pessoal	n/a
	<p>Gestão dos processos de admissão, incluindo processos de recrutamento e selecção, acolhimento e integração</p> <p>Gestão de mobilidade interna e externa</p> <p>Gestão do processo de Avaliação do Desempenho</p> <p>Concepção 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>	Janeiro a Dezembro	<p><b>Processos de recrutamento por procedimento concursal:</b> N.º de procedimentos concursais acompanhados – 17 N.º de procedimentos concursais terminados – 14 N.º de admissões decorrentes de procedimentos concursais – 14 N.º de candidatos aos procedimentos concursais – 86 (total de candidatos às escolas e à sede) Períodos de Estágios SRIJ concluídos – 4 Períodos Experimentais concluídos – 7</p> <p><b>Processos de recrutamento por Mobilidades/Cedências de Interesse Público:</b> N.º de processos acompanhados – 59 processos (entradas e saídas) N.º de admissões verificadas - 23 N.º de consolidações verificadas – 17, das quais 3 se enquadram na modalidade intercarreiras</p>	Orçamento Custos com Pessoal  Orçamento Estágios Profissionais	n/a

#	Denominação/Descrição	Calendário	Resultados atingidos	Recursos financeiros (Unid: EUR)	Indicador QUAR
2	<b>Valorização e formação profissional</b>				
	Promoção da valorização e formação profissional dos trabalhadores	Janeiro a Dezembro	<p>No âmbito da <b>formação profissional</b>:</p> <p>N.º de ações de formação: 88            N.º de horas de formação despendidas com ações de formação: 8065            N.º Trabalhadores abrangidos: 257            N.º de Formandos: 533            Taxa de trabalhadores abrangidos: 43%            Financiamento de Formação Avançada: 1</p> <p>N.º de estágios concedidos:            INOV Contacto: 27            PEPAC: 3            OMT: 2            Curriculares: 14</p>	Orçamento Formação	
	Promoção da valorização profissional dos trabalhadores, através da estruturação de um programa de capacitação internacional dos recursos humanos do instituto com acesso à realização de experiências profissionais internacionais em entidades do setor do Turismo	Janeiro a Dezembro	Foi estruturado um programa de capacitação internacional enquadrado no projeto de Transformação Digital do Turismo de Portugal, o qual foi submetido a uma candidatura SAMA, estimando-se assim a sua efetivação no ano 2018	Orçamento Custos com Pessoal e Financiamento Comunitário	
3	<b>Motivação e alinhamento</b>				
	Implementação de medidas de motivação e partilha de projetos por parte dos colaboradores	Janeiro a Dezembro	<p>Iniciativas desenvolvidas:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Reunião geral com Conselho Diretivo para partilha de resultados e objetivos estratégicos (Hotel Vip Zurique)</li> <li>- Comemoração do 10.º aniversário do Turismo de Portugal (Coimbra);</li> <li>- Comemoração do Natal em atividade de Reflorestação do Concelho de Castanheira de Pera;</li> <li>- Casinhas de bolachas e gomas (Natal);</li> <li>- Cabaz Solidário;</li> <li>- Bolo – Rei;</li> <li>- Sorteio de bilhetes de acesso ao Web Summit;</li> <li>- Sorteio de bilhetes de acesso ao Festival Músicas do Mundo;</li> <li>- Sorteio de bilhetes de acesso ao Rip Curl Pro Portugal 2017;</li> <li>- Visitas guiadas à exposição Madonna: Exposição Temporária no Museu Nacional de Arte Antiga;</li> <li>- Visitas guiadas à exposição de Joan Miró no Palácio Nacional da Ajuda;</li> </ul>	Orçamento DRH	
4	<b>Desenvolvimento do bem estar laboral</b>				
	Manutenção em 2017 de um programa estruturado de saúde e bem estar em contexto laboral, com ações a decorrer ao longo do ano, à semelhança de 2016	Janeiro a Dezembro	<p>No âmbito do programa estruturado de saúde e bem estar em contexto laboral:</p> <p>Sede:</p> <p>1 Workshop Gestão da Qualidade do Sono – N.º participantes: 50            2 Workshops Elementos de Alimentação Saudável – N.º participantes 40            Office Massage: 560 participantes</p> <p>Escolas de Hotelaria e Turismo:</p> <p>5 Workshops Gestão do Stress – N.º participantes: 70            Office Massage: 420 participantes</p>	Orçamento DRH	
5	<b>Reorganização da rede escolar</b>				
	Implementação dos procedimentos concursais necessários ao recrutamento e seleção dos cargos dirigentes para as escolas de hotelaria e turismo, na sequência do processo de reorganização a implementar naquelas estruturas	Janeiro a Dezembro	Estando em curso em 2017 uma revisão de toda a orgânica do Turismo de Portugal, não foi possível ainda em 2017 proceder a esta reorganização, estimando-se em 2018 a sua efetivação.	Orçamento Custos com Pessoal DRH	

## Direção Jurídica

O ano de 2017 foi um ano de continuidade, mantendo-se o elevado nível de solicitações de toda a organização à Direção Jurídica. Continua a justificar-se uma menção específica ao contencioso de recuperação de crédito, por se manter inalterada a situação de redução do sucesso dos processos executivos, em consequência dos regimes de prestação de garantias especiais do cumprimento de obrigações aplicáveis.

	Denominação / Descrição	Calendário	Resultados atingidos	Recursos financeiros utilizados	Indicador QUAR
1.	Consulta jurídica, incluindo contratos e títulos similares	Jan-Dez	N/A	€ 197.044,34	N/A
2.	Contencioso	Jan-Dez	N/A	€ 394.088,68	N/A

## Direção de Gestão Financeira e Tecnologias (DFT)

Direção / Departamento

**GESTÃO FINANCEIRA E DE TECNOLOGIAS**

No ano de 2017, a atividade desenvolvida pela Direção Financeira e Tecnologias teve como princípios orientadores a legalidade, economia, eficiência e eficácia, a boa gestão financeira, bem como a melhoria contínua de procedimentos.

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

- Implementação de medidas no âmbito do plano de sustentabilidade interna:

- ✓ Instalação de 16 painéis solares térmicos na EHT Setúbal.
- ✓ Instalação de 80 painéis solares fotovoltaicos na EHT Setúbal.
- ✓ Reconversão da rede de gás propano da EHT Estoril para gás natural.

- Execução das seguintes medidas de gestão dos edifícios:

- ✓ Obtidos os certificados energéticos de 6 edifícios (EHT Caldas da Rainha, Óbidos, Viana do Castelo, Portimão, Vila Real de Santo António e Sol ao Rato).
- ✓ Limpeza e higienização das condutas de renovação do ar do edifício sede do TdP.
- ✓ Manutenção integrada de cinco edifícios, instalações técnicas e equipamentos da região de Lisboa e Vale do Tejo, do Turismo de Portugal, IP.
- ✓ Consultoria técnica para execução das medidas de autoproteção (EHT Viana do Castelo, EHT Lamego, EHT Lisboa, EHT Portimão, EHT Vila Real Santo António, Sede, Póvoa de Santa Iria, Sol ao Rato, EHT Coimbra, EHT Óbidos e EHT Caldas da Rainha).
- ✓ Consultoria técnica para a elaboração do projeto geral de arquitetura para a Nova Escola de Hotelaria e Turismo de Portimão.
- ✓ Consultoria Técnica para a elaboração do projeto geral de arquitetura e especialidades técnicas de engenharia para a reformulação do piso 0 do edifício sede do Turismo de Portugal em Lisboa.

- Execução das seguintes empreitadas de obras públicas:

- ✓ Empreitada para a execução de alterações funcionais no piso 11 do Edifício ARCIS.
- ✓ Reparação de patologias diversas na Escola de Hotelaria e Turismo de Setúbal.
- ✓ Pintura das áreas administrativas e envolvente exterior, da Escola de Hotelaria e Turismo do Algarve em Faro.

- ✓ Substituição da caixilharia dos vãos exteriores da Escola de Hotelaria e Turismo de Coimbra.
  - ✓ Empreitada para a reparação de diversas debilidades construtivas - Hotel de aplicação da EHT Setúbal.
- Arquivo e Acervo Documental:
- ✓ Mobilização do acervo (acondicionamento, carga e transporte) que estava sob custódia da B-Safe para o armazém da Póvoa de Santa Iria;
  - ✓ Tratamento de todo o acervo documental - registo em folha de recolha de dados da informação constante na lombada das unidades, organização, reinstalação em estante e colocação de cotas;
  - ✓ Inventário em Excel de cerca de 4000 mil metros lineares de documentação reinstalada em dois depósitos de arquivo;
  - ✓ Instalação de 767 estantes (3,5 m de altura por 1 de largura) no depósito do piso 0 e fornecimento de 6 escadotes para os 3 depósitos;
  - ✓ Transporte e reinstalação de 10239 caixas de arquivo no depósito de arquivo (piso 0 do armazém da Póvoa de Santa Iria).
- Implementação do novo plano de classificação no Turismo de Portugal, I.P.:
- ✓ Participação em reuniões de orientação técnica pela Direção Geral do Livro, Arquivos e Bibliotecas - Torre do Tombo;
- Manutenção corretiva e evolutiva dos Sistemas de Informação:
- ✓ Gestão e acompanhamento de projetos - quer dos projetos internos quer dos projetos com acompanhamento de outsourcing;
  - ✓ Foram desenvolvidas no Sistema de Gestão de Projetos de Investimento (SGPI) melhorias nas fases de gestão e contratação;
  - ✓ Aquisição de equipamentos de rede e de utilizador, para substituição do parque tecnológico obsoleto;
- Acompanhamento mensal da execução do orçamento departamental, através da elaboração de relatórios de acompanhamento mensal;
- Garantir o cumprimento dos prazos na prestação de contas aos seus *stakeholders*.

**DEPARTAMENTO: CONTABILIDADE e TESOURARIA**

	Denominação / Descrição	Calendário	Resultados atingidos	Recursos financeiros utilizados	Indicador QUAR
<b>1.</b>	<b>Gestão de Fluxos Financeiros</b>				
	Emissão de meios de pagamento, classificação do orçamento de receita e aplicação de eventuais excedentes de tesouraria.	Jan - dez	12 relatórios para acompanhamento do Prazo Médio de Pagamentos e verificação do cumprimento da Lei n.º 8/2012, de 21 de fevereiro.  10.400 ordens de pagamento; 18.000 registos de documentos de despesa;  5.282 recebimentos registados; 8.768 classificações de receita	Internos	N/A
<b>2.</b>	<b>Contabilidade</b>				
	2.1. Contabilização de todos os documentos de receita e de despesa e elaboração dos documentos de prestação de contas.	Jan - dez	Realização de todas as operações contabilísticas correntes 21.000 conferências e verificações contabilísticas	Internos	N/A
	2.2. Elaboração da Conta de Gerência do Instituto, e sua entrega ao Tribunal de Contas	Jan - dez	Foram emitidos todos os documentos e respetiva submissão no sistema da TC, nas datas legalmente definidos.	Internos	N/A
<b>3</b>	<b>Arquivo</b>				
	3.1.Reinstalação e tratamento de documentação nos depósitos de arquivo da Póvoa de Santa Iria (piso 2)	Jan - dez	Mobilização do acervo (acondicionamento, carga e transporte) e tratamento documental (registo em folha de recolha de dados da informação constante na lombada das unidades, organização, reinstalação em estante e colocação de cotas). Inventário em Excel de cerca de 4000 mil metros lineares de documentação reinstalada em dois depósitos de arquivo	Internos/Externos	N/A
	3.2. Fornecimento e montagem de estantes no depósito de arquivo do piso 0 da Póvoa de Santa Iria.		Instalação de 767 estantes (3,5 m de altura por 1 de largura) no depósito do piso 0 e fornecimento de 6 escadotes para os 3 depósitos.	Internos/Externos	N/A
	3.3.Transferência do arquivo em custódia na Venda do Pinheiro para o depósito de arquivo da Póvoa de Santa Iria.		Transporte e reinstalação de 10239 caixas de arquivo no depósito de arquivo (piso 0).	Internos/Externos	N/A
	3.4.Pedidos acesso a documentação em arquivo - registo dos pedidos em formulário de requisição interna, pesquisa e recolha, transporte, entregas e devoluções.		Resolução de 17 pedidos de acesso a documentação no arquivo da Póvoa de Santa Iria.	Internos/Externos	N/A
<b>4</b>	<b>Plano de Classificação</b>				
	Implementação do novo plano de classificação no Turismo de Portugal, I.P.	Jan - dez	Participação em reuniões de orientação técnica pela Direção Geral do Livro, Arquivos e Bibliotecas - Torre do Tombo.	Internos	N/A
<b>5</b>	<b>Imobilizado</b>				
	Controlo de todo o imobilizado do Turismo de Portugal	Jan - dez	Foi elaborada a revisão de todos os registos contabilísticos e conferência do imobilizado em curso.	Internos	N/A

**DEPARTAMENTO: PATRIMÓNIO, APROVISIONAMENTO E MONITORIZAÇÃO CONTRATUAL**

	Denominação / Descrição	Calendário	Resultados atingidos	Recursos financeiros utilizados	Indicador QUAR
<b>1.</b>	<b>MEDIDAS DE SUSTENTABILIDADE AMBIENTAL</b>				
1.1	Substituição de equipamentos e implementação de sistemas com vista à redução dos consumos energéticos na sede e rede escolar.	Jan- Dez	Foram implementadas medidas no âmbito do plano de sustentabilidade interna: . Instalação de 16 painéis solares térmicos na EHT Setúbal . Instalação de 80 painéis solares fotovoltaicos na EHT Setúbal . Reconversão da rede de gás propano da EHT Estoril para gás natural	Recursos internos e externos	13 % de medidas implementadas no âmbito do plano de sustentabilidade interna
<b>2.</b>	<b>GESTÃO DOS EDIFÍCIOS</b>				
2.1	Gestão integrada dos edifícios do Turismo de Portugal.	Jan- Dez	Foram executadas as seguintes medidas de gestão e manutenção dos edifícios: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Empreitada para a execução de alterações funcionais no piso 11 do Edifício ARCIS</li> <li>• Reparação de patologias diversas na Escola de Hotelaria e Turismo de Setúbal</li> <li>• Pintura das áreas administrativas e envolvente exterior, da Escola de Hotelaria e Turismo do Algarve em Faro</li> <li>• Substituição da caixilharia dos vãos exteriores da Escola de Hotelaria e Turismo de Coimbra</li> <li>• Empreitada para a reparação de diversas debilidades construtivas - Hotel de aplicação da EHT Setúbal</li> <li>• Obtidos os certificados energéticos de 6 edifícios (EHT Caldas da Rainha, Óbidos, Viana do Castelo, Portimão, Vila Real de Santo António e Sol ao Rato)</li> <li>• Limpeza e higienização das condutas de renovação do ar do edifício sede do TdP</li> <li>• Manutenção integrada de cinco edifícios, instalações técnicas e equipamentos da região de Lisboa e Vale do Tejo, do Turismo de Portugal, IP</li> <li>• Consultoria técnica para execução das medidas de autoproteção (EHT Viana do Castelo, EHT Lamego, EHT Lisboa, EHT Portimão, EHT Vila Real Santo António, Sede, Póvoa de Santa Iria, Sol ao Rato, EHT Coimbra, EHT Óbidos e EHT Caldas da Rainha)</li> <li>• Consultoria técnica para a elaboração do projeto geral de arquitetura para a Nova Escola de Hotelaria e Turismo de Portimão</li> <li>• Consultoria Técnica para a elaboração do projeto geral de arquitetura e especialidades técnicas de engenharia para a reformulação do piso 0 do edifício sede do Turismo de Portugal em Lisboa</li> </ul>	Recursos internos e externos	N/A

	Denominação / Descrição	Calendário	Resultados atingidos	Recursos financeiros utilizados	Indicador QUAR
<b>3.</b>	<b>APROVISIONAMENTO, ACOMPANHAMENTO CONTRATUAL E GESTÃO DA FROTA</b>				
3.1	Aprovisionamento e Gestão integrada dos procedimentos de aquisição de bens e serviços e empreitadas de obras públicas. Acompanhamento da execução contratual.	Jan- Dez	Relatório anual de acompanhamento contratual, da aquisição de bens e serviços e empreitadas de obras públicas.	Recursos internos	N/A
<b>3.2</b>	<b>Gestão da frota automóvel.</b>	Jan- Dez	Relatórios de acompanhamento anual.	Recursos internos	N/A

**DEPARTAMENTO: TECNOLOGIAS E SISTEMAS DE INFORMAÇÃO**

	Denominação/Descrição	Calendário	Resultados atingidos	Recursos financeiros (Unid: EUR) (*)	Indicador QUAR
1	<b>APOIO TECNOLÓGICO AO UTILIZADOR</b>				
1.1.	Apoio tecnológico ao utilizador (service-desk) e administração de sistemas e equipamentos em regime de Outsourcing	Jan - Dez	Nota de satisfação do utilizador foi superior a 4.	276 750	N/A
2	<b>DISPONIBILIZAÇÃO DA REDE FIXA (VOZ E DADOS)</b>				
2.1	Disponibilização da Rede fixa (voz e dados) de telecomunicações e integração nos pólos agregadores (coletoras) da SGME	Jan - Dez	Disponibilidade da rede em 99,99 %	172 456	N/A
3	<b>SISTEMA DE IMPRESSÃO, CÓPIA, DIGITALIZAÇÃO E FAX</b>				
3.1	Disponibilização do Sistema de Impressão, Cópia, Digitalização e Fax	Jan - Dez	No seguimento de novas políticas internas de racionalização da utilização de impressão e desmaterialização de alguns processos resultou numa redução efetiva do número de cópias	77 023	N/A
4	<b>MANUTENÇÃO CORRETIVA E EVOLUTIVA DO ERP FINANCEIRO (SIGGEST)</b>				
4.1	Análise e desenvolvimento de novas funcionalidades e correção de inconformidades identificadas pelo negócio	Jan - Dez	As atividades programadas foram executadas dentro prazo previsto	91 943	N/A
5	<b>LICENCIAMENTO DE SOFTWARE</b>				
5.1	Licenciamento de Software do Turismo de Portugal.	Jan - Dez	Foi contratualizado 100% do licenciamento	433 804	N/A
6	<b>AQUISIÇÃO DE EQUIPAMENTO HARDWARE e MANUTENÇÃO</b>				
6.1	Aquisição de equipamento para os utilizadores para substituição e melhoria do parque tecnológico.	Jan - Dez	Foram realizadas mais de 70% das aquisições pretendidas	174 757	N/A
7	<b>SERVIÇOS E CONTRATOS DE MANUTENÇÃO DE SISTEMAS</b>				
7.1	Serviços e contratos de manutenção de sistemas proprietários de base tecnológica em produção no Turismo de Portugal	Jan - Dez	Foram realizados 100% dos contratos para os sistemas instalados	96 635	N/A
8	<b>APOIO E CRIAÇÃO DE PORTAIS / SITES E APLICAÇÕES PARA O DESENVOLVIMENTO DA ATIVIDADE INTERNA</b>				
8.1	Apoio e criação de portais / sites e soluções aplicacionais para o desenvolvimento da atividade interna	Jan - Dez	Foram assegurados em 100% todos os pedidos de apoio no âmbito da criação de portais/sites e aplicações para o desenvolvimento da atividade interna do TP	58 910	N/A
9	<b>MANUTENÇÃO CORRETIVA E EVOLUTIVA DO SGPI/RNT/SRJET</b>				
9.1	Análise e desenvolvimento de novas funcionalidades e correção de inconformidades identificadas pelo negócio	Jan - Dez	Foram realizados, dentro do período de execução estipulado, todos os trabalhos previstos no âmbito da análise e desenvolvimentos de novas funcionalidades e correção de inconformidades identificadas pelo negócio	64 731	N/A
10	<b>MATERIALIZAÇÃO DOS PLANOS DR (Disaster Recovery) E BC (Business Continuos) E IMPLEMENTAÇÃO SSO (Single Sign On)</b>				
10.1	Serviços para adaptação das aplicações internas para fazer face à materialização dos planos de Disaster Recovery e Business Continuous e Migração do SSO	Jan - Dez	Foram realizados alguns dos trabalhos previstos no âmbito da materialização dos dois planos e da migração do SSO.	92 238	N/A
11	<b>DESENVOLVIMENTO DO NOVO ERP FINANCEIRO (SIGGEST)</b>				
11.1	Implementação do Sistema de Normalização Contabilística para a Administração Pública (SNC-AP)	Jan - Dez	Não realizado		N/A
12	<b>ELABORAÇÃO PESI 2017/2027</b>				
12.1	Elaboração de auditoria e plano estratégico de sistemas de informação a 10 anos (2017/2027)	Jan - Dez	Não realizado		N/A

**DEPARTAMENTO: PLANEAMENTO E CONTROLO ORÇAMENTAL**

	Denominação / Descrição	Calendário	Resultados atingidos	Recursos financeiros utilizados	Indicador QUAR
<b>1</b>	<b>Sistema Integrado de Contabilidade de Gestão do Turismo de Portugal (SICGeST)</b>				
1.1	Acompanhamento e controlo do circuito financeiro associado às propostas de despesa a realizar pelas diferentes Unidades Orgânicas;	Jan - Dez	Elaboração de 12 relatórios de acompanhamento de execução orçamental	Internos	n/a
1.2	Cabimentação e autorização das propostas de despesa das diferentes Unidades Orgânicas;	Jan - Dez	Alcançada a média de 4 dias para a autorização de propostas.	Internos	n/a
1.3	Gestão e atualização dos vários Módulos do SICGeST, com vista à melhoria da informação produzida e respetiva análise, na observância dos princípios contabilísticos e demais legislação em vigor.	Jan - Dez	Implementadas melhorias no ERP SICGEST.	Internos	n/a
<b>2</b>	<b>INFORMAÇÃO DE GESTÃO</b>				
2.1	Monitorização da atividade do Turismo de Portugal, e sua performance orçamental financeira;	Jan - Dez	Criação de indicadores de performance por área e por atividade que permitam o acompanhamento da execução do orçamento do Instituto.	Internos	n/a
2.2	Disponibilização de indicadores globais, por área e por atividade;	Jan - Dez	Elaboração de 4 relatórios trimestrais de acompanhamento de execução orçamental.	Internos	n/a
2.3	Elaboração do Relatório e Contas.	Jan - Dez	Elaborar um documento autónomo do Relatório de Atividades.	Internos	n/a
<b>3</b>	<b>ORÇAMENTO</b>				
3.1	Elaboração do projeto de orçamento do Instituto por centro de custos e actividades, assim como assegurar o controlo do orçamento global, por Unidade Orgânica e por atividade;	Jan - Dez	O orçamento anual e sua submissão no sistema da DGO foi efetuado, nos termos e datas legalmente definidos.	Internos	n/a
3.2	Elaboração dos mapas de execução orçamental (receita e despesa), de alterações orçamentais incluindo calivações, de pagamentos em atraso, previsões mensais de receita e despesa com análise dos respetivos desvios;	Jan - Dez	Elaboração dos mapas e sua submissão no sistema da DGO, nos termos e datas legalmente definidos; preparação de relatórios periódicos sobre a execução orçamental.	Internos	n/a
3.3	Prestação de informação nos termos do RIGORE Central;	Jan - Dez	Elaboração dos ficheiros e sua submissão no sistema da DGO, nos termos e datas legalmente definidos; preparação de relatórios periódicos sobre a execução orçamental.	Internos	n/a
3.4	Prestação de informação no âmbito dos encargos plurianuais.	Jan - Dez	Registo no SCEPISIGO (DGO) dos encargos plurianuais assumidos após aprovação pelo CD.	Internos	n/a
<b>4</b>	<b>PRESTAÇÃO DE CONTAS</b>				
4.1	Reporte à Inspeção Geral de Finanças das Subvenções Públicas concedidas;	Jan - Dez	Elaboração dos documentos e sua submissão no sistema da IGF, nos termos e datas legalmente definidos.	Internos	n/a
4.2	Prestação de informação no âmbito dos Auxílios de Estado, na plataforma SARI;	Jan - Dez	Elaboração dos documentos e sua submissão na plataforma SARI, nos termos e datas legalmente definidos.	Internos	n/a
4.3	Prestação de informação nos termos legais em vigor;	Jan - Dez	Elaboração dos documentos reporte e sua submissão, nos termos e datas legalmente definidos.	Internos	n/a
4.4	Elaboração da Conta de Gerência do Instituto, e sua entrega ao Tribunal de Contas.	Jan - Dez	Elaboração dos documentos e sua submissão no sistema do TC, nos termos e datas legalmente definidos.	Internos	n/a
<b>5</b>	<b>PROJETOS COM FINANCIAMENTO COMUNITÁRIO</b>				
5.1	Programa Operacional do Capital Humano (POCH);	Jan - Dez	Colaboração no acompanhamento dos projetos com financiamento comunitário FSE, decorrente da elaboração de mapas relativos aos custos indiretos.	Internos	n/a
5.2	Projetos financiados pelo Programa Portugal 2020;	Jan - Dez	Colaboração no acompanhamento dos projetos com financiamento comunitário FEDER, decorrente da elaboração de mapas relativos aos custos indiretos.	Internos	n/a
5.3	Projetos financiados pelo Programa Operacional Fatores de Competitividade (POFC) e pelo Programa Operacional Conhecimento e Inovação (POCI);	Jan - Dez	Colaboração no acompanhamento dos projetos com financiamento comunitário FEDER, decorrente da elaboração de mapas relativos aos custos indiretos.	Internos	n/a
5.4	Controlo dos fluxos financeiros com origem em fundos comunitários.	Jan - Dez	Elaboração de mapa que permita o controlo interno dos fluxos financeiros com origem em fundos comunitários, nomeadamente o equilíbrio entre recebimentos e pagamentos, respetivos saldos e proveitos diferidos.	Internos	n/a
<b>6</b>	<b>PARTICIPAÇÕES FINANCEIRAS E CARTEIRA DE TÍTULOS</b>				
6.1	Acompanhamento e reporting sobre a atividade das Participadas e principais indicadores financeiros;	Jan - Dez	Preparação dos relatórios sobre as participações sociais do Turismo de Portugal; análise dos relatórios e contas das entidades participadas para preparação da posição do Turismo de Portugal sobre a aprovação das contas.	Internos	n/a
6.2	Criação de Base de Dados, com vista à gestão e monitorização da informação relativa às Participadas do Turismo de Portugal;	Jan - Dez		Internos	n/a
6.3	Cumprimento das obrigações legais e estatutárias a que o Turismo de Portugal se encontra vinculado;	Jan - Dez		Internos	n/a
6.4	Acompanhamento da carteira de Títulos.	Jan - Dez		Internos	n/a
<b>7</b>	<b>ELABORAÇÃO DE UM LIVRO DE PROCEDIMENTOS DO TURISMO DE PORTUGAL</b>				
7.1	Elaboração de livro incorporando todos os manuais de procedimentos internos, constituindo um instrumento de auditoria e controlo internos	Jan - Dez		Internos	n/a

## **4. Recursos Humanos e Financeiros**

### **4.1. Recursos Humanos**

A gestão dos recursos humanos do instituto incidiu, em 2017, sobre um universo total de 587 colaboradores, dos quais 395 formadores em regime de prestadores de serviços nas escolas de hotelaria e turismo.

Durante o ano de 2017 foi efetuada a preparação e lançamento de 8 procedimentos concursais, tendo em vista colmatar necessidades permanentes de pessoal nos serviços centrais.

Foram ainda integrados, ao longo do ano 2017 em regime de mobilidade interna 17 trabalhadores e cedidos, neste mesmo regime, 5 trabalhadores a outros organismos. Dos trabalhadores em mobilidade interna, procedeu-se à consolidação de 17 trabalhadores no mapa de pessoal do Turismo de Portugal durante o ano em referência.

Ainda durante este mesmo ano, foram cessadas 9 situações de mobilidade, considerando que não se reuniam as condições para a consolidação ou eventual prorrogação.

No âmbito do desenvolvimento de uma política de comunicação interna e alinhamento dos Recursos Humanos ao serviço do instituto, foram dinamizadas iniciativas de partilha de informação e conhecimento, através da realização de reuniões mensais de dirigentes, com partilha e reflexão sobre as atividades e projetos de cada área do organismo, organização e atualização dos conteúdos na intranet, espaço RH e divulgação de nova legislação de interesse para todos os trabalhadores, a par do fomento de iniciativas com marca Turismo de Portugal, de que são exemplo:

- A participação de uma equipa do Turismo de Portugal no Global Management Challenge;
- A contínua negociação de pacote de benefícios “colaborador Turismo de Portugal”, com um conjunto de parcerias com entidades externas privadas com o objetivo de proporcionar aos trabalhadores condições mais favoráveis de acesso aos serviços (seguro de saúde Turismo de Portugal, I.P., MEO, NOS, Restaurantes, Ginásios, eventos culturais);
- A celebração de 3 novas parcerias nomeadamente farmácias (Farmácia Linaida), Ginásios (1fight) e aquisição de bilhetes para espetáculos ( YSC Yellow Star Company );
- A realização de sorteios para atribuição de bilhetes para festivais e concertos;
- A realização de visitas ao Museu Nacional de Arte Antiga- Exposição Temporária Madonna: Exposição Temporária e ao Palácio Nacional da Ajuda - exposição de Joan Miró, organizadas especialmente para os trabalhadores do Turismo de Portugal;

Com o objetivo de promover uma experiência de proximidade família-trabalho, foram realizados 2 workshops Casinhas de bolachas e Gomas (Natal) destinados aos filhos dos colaboradores.

Tendo como objetivo melhorar a qualidade de vida no trabalho e proporcionar bem-estar permanente no Turismo de Portugal, foram realizadas várias ações de promoção da saúde e bem-estar junto dos colaboradores da sede e EHT:

- 1 aula de body balance (Fitness Hut);
- 3 rastreios respiratórios e do sono (SSAP);
- 2 Workshops Elementos de Alimentação Saudável;
- 1 Workshop Gestão da Qualidade do Sono;
- 5 Workshops Gestão do Stress;
- 16 massagens "Office Massage" por mês nas EHT: Lisboa, Estoril, Porto, Coimbra e Algarve
- 16 massagens "Office Massage" por semana nos serviços centrais

O Encontro anual do ano 2017, coincidiu com a celebração de 10 anos de história e sucesso do Turismo de Portugal, decorreu na cidade de Coimbra, no qual foi possível aos colaboradores dos serviços centrais e colaboradores afetos à rede escola fazer uma visita especial a diversos recursos turísticos da cidade, bem como, no final desse encontro, promover a partilha e reflexão sobre as principais atividades e projetos desenvolvidos e a desenvolver pelo instituto.

No que se refere à formação dos quadros do organismo, em execução do Plano de Formação previsto para 2017 realizaram-se as 88 ações de formação, considerando a formação interna e externa ministrada, num total de 8.065 horas de formação, as quais abrangeram cerca 257 trabalhadores e que representaram um total de 533 participações/formandos.

Foram concedidos, pelo instituto, 14 estágios curriculares, que permitiram o acolhimento de jovens em formação académica, proporcionando-lhes um contexto organizacional para a aplicação dos conhecimentos adquiridos, dotando-os de competências para a sua futura empregabilidade e beneficiando o organismo com a integração, ainda que temporária, de recentes formações académicas, estimulantes para a introdução de práticas inovadoras e empreendedoras, melhorias de processos, modernização, inovação e consequente agilização dos serviços.

Foram ainda acolhidos no instituto, em 2017, 3 estágios profissionais ao abrigo do Programa de Estágios Profissionais da Administração Central (PEPAC).

No âmbito do Protocolo de Colaboração celebrado entre o Turismo de Portugal e a Organização Mundial de Turismo (OMT), para o desenvolvimento de um programa anual de estágios internacionais do Turismo de Portugal junto da OMT, foi lançada a 4.ª edição desse Programa, tendo sido analisadas 55 candidaturas, que conduziram à realização de 12 entrevistas e apresentação de 6 candidatos pré selecionados à OMT. Esta Organização procedeu, por sua vez, à seleção de 2 estagiários que realizaram, no ano 2017, um estágio de 6 meses junto daquela entidade.

Por último, importa salientar ainda a colaboração com a AICEP no Programa de Estágios Internacionais INOV Contacto, através do financiamento de 30 estágios internacionais a realizar no setor do Turismo. Nesta 6ª edição do Programa INOV Contacto, apesar de todos os possíveis para garantir a atribuição das 30 vagas

disponíveis, este objetivo não foi possível de concretizar, devido nomeadamente ao número reduzido de candidatos com formação académica em turismo que ficaram aptos no processo recrutamento e seleção e o perfil dos que ficaram aptos. Assim, foram atribuídos estágios, colocados em respetivas Equipas de Turismo do Turismo de Portugal (7) e em empresas do setor do Turismo com operações no estrangeiro (10).

#### **4.2. Recursos Financeiros**

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

Destacam-se neste campo as verbas provenientes do imposto especial sobre o jogo, do imposto especial sobre o jogo online, bem como as restantes contrapartidas pecuniárias decorrentes da aplicação da Lei do Jogo<sup>7</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 pela AdC (ex IFDR), enquanto organismo coordenador, e recebidas pelo Turismo de Portugal, enquanto organismo pagador intermédio, têm por destino assegurar os compromissos assumidos no âmbito dos financiamentos concedidos, ao abrigo do PORTUGAL 2020, a projetos de investimento no setor do Turismo. Embora com menor relevância, este Instituto é ainda destinatário de fundos FEDER, enquanto entidade beneficiária, no âmbito de projetos aprovados pelo COMPETE e desenvolvidos pelo Turismo de Portugal no campo de ação das suas competências e atribuições.
- **FSE**  
Estas transferências destinam-se ao apoio da formação ministrada pela rede de Escolas de Hotelaria e Turismo 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 abrigo do POCH<sup>8</sup>, sendo as transferências, neste caso, operacionalizadas pelo IGFSE, enquanto organismo coordenador do programa.

<sup>7</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.

<sup>8</sup> POCH - Programa Operacional Capital Humano

O Turismo de Portugal, autoridade turística nacional, não tem por objetivo, no âmbito da sua missão e atribuições, a obtenção de lucro económico, tendo-se apurado, no decorrer da atividade desenvolvida no exercício económico de 2017, um resultado líquido do exercício negativo de 1,38 milhões de euros. Comparativamente ao exercício anterior, verificou-se assim uma redução do resultado negativo anterior de cerca de de 4,64 milhões de euros. Para esta variação contribuiu, maioritariamente, o imposto sobre o jogo online.

Em 2017, o Turismo de Portugal manteve 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.

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

- Proveitos e Ganhos do Exercício

PROVEITOS E GANHOS	2017	2016	Variação
Vendas e prestações de serviços	725.249	805.642	✗ -10,0%
Impostos, taxas e outros	111.113.622	98.557.219	
Proveitos suplementares	388.477	371.743	
Transferências e subsídios correntes obtidos	30.161.667	28.400.181	✓ 11,3%
	142.389.014	128.134.785	✓ 11,1%
Proveitos e ganhos financeiros	2.009.303	2.609.110	✗ -23,0%
	144.398.317	130.743.894	✓ 10,4%
Proveitos e ganhos extraordinários	10.233.425	14.671.919	✗ -30,3%
	154.631.742	145.415.813	✓ 6,3%
Resultado líquido do exercício negativo	1.378.282	6.017.675	✗ -77,1%
	156.010.024	151.433.489	✓ 3,0%
<b>Resultados operacionais:</b>	15.066.064	13.552.477	
<b>Resultados financeiros:</b>	(2.195.323)	(1.460.394)	
<b>Resultados correntes:</b>	12.870.741	12.092.084	
<b>Resultado líquido do exercício:</b>	(1.378.282)	(6.017.675)	

No que respeita aos proveitos operacionais do exercício, regista-se um significativo acréscimo dos mesmos face aos valores apurados em 2016 (+14,3 milhões de euros, ou seja, +11,3%).

No respeitante aos proveitos financeiros do exercício, regista-se um ligeiro decréscimo dos mesmos face aos valores apurados em 2016 (-0,6 milhões de euros, representando no entanto uma diminuição de cerca de -23%).

Para os proveitos extraordinários do exercício, apura-se o montante de 10,2 milhões de euros, ou seja, uma variação negativa face ao apurado em 2016 de cerca de -30,3%.

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

- Acréscimo dos proveitos operacionais, determinado pelo aumento verificado nos impostos, taxas e outros. Com efeito, verificou-se um aumento nesta rubrica, nomeadamente, decorrente da cobrança do imposto especial sobre o jogo online. Comparativamente a 2016, estas receitas aumentaram cerca de 12,6 milhões de euros (ou seja +12,7%);
- Acréscimo dos proveitos operacionais, determinado pelo aumento verificado nas transferências e subsídios correntes obtidos. Com efeito, verificou-se um ligeiro acréscimo nesta rubrica, nomeadamente, pelas transferências recebidas do QREN relativas à comparticipação comunitária de projetos desenvolvidos pelo Instituto e cofinanciados ao abrigo de linhas do COMPETE, SIAC e SAMA. Comparativamente a 2016, estas comparticipações aumentaram cerca de 1,8 milhões de euros (ou seja +6,2%);
- Por último, há que salientar a rubrica relativa aos proveitos e ganhos extraordinários do exercício, sendo que, comparativamente ao exercício anterior, se verifica uma diminuição da rubrica no valor de 4,4 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 6 milhões de euros (comparativamente com os 9,8 milhões de euros em 2016), tendo este movimento sido relevado contabilisticamente em proveitos extraordinários.

- Custos e Perdas do Exercício

CUSTOS E PERDAS	2017	2016	Variação
<b>Fornecimentos e serviços externos</b>	28.735.905	24.477.837	✓ 17,4%
<b>Custos com o pessoal:</b>			
Remunerações	18.275.258	16.508.987	
Encargos sociais	3.538.275	3.253.987	
Fundo de pensões	76.976	673.998	
Outros custos com o pessoal	191.882	173.252	✓ 4,6%
<b>Transferências correntes concedidas e prestações sociais</b>	71.895.576	63.860.185	✓ 12,6%
<b>Amortizações do exercício</b>	4.359.169	4.703.285	
<b>Ajustamentos do exercício</b>	4.359.169	4.879.814	✗ -10,7%
Outros custos e perdas operacionais	249.909	254.331	✗ -1,7%
	127.322.950	114.582.307	✓ 11,1%
Custos e perdas financeiras	4.204.626	4.069.503	✓ 3,3%
	131.527.576	118.651.810	✓ 10,9%
Custos e perdas extraordinários	24.482.448	32.781.678	✗ -25,3%
	156.010.024	151.433.489	✓ 3,0%
Resultado líquido do exercício	-	-	
	156.010.024	151.433.489	✓ 3,0%

Verifica-se, com efeito, em 2017 um aumento dos custos totais, face a 2016, de 4,6 milhões de euros (+3%). Esta variação, em termos relativos, reflete um agravamento face às reduções verificadas em 2016 e 2015 e é justificada pelos seguintes fatores:

- Do lado dos custos correntes do exercício, verifica-se um aumento de custos ao nível dos Fornecimentos e Serviços Externos (+17,4% face aos valores registados em 2016).
- Verifica-se um aumento dos custos operacionais, determinado pelo aumento registado nas transferências correntes concedidas.

Com efeito, verificou-se um aumento nesta rúbrica, nomeadamente, pelas transferências para Instituições sem fins lucrativos, decorrente sobretudo das obrigações legais no âmbito do Imposto Especial de Jogo Online, mais concretamente relativo à repartição da receita a atribuir às entidades objeto de aposta.

Esta variação é também explicada pelo aumento de transferências a favor das Entidades Regionais de Turismo, no âmbito da Promoção e Animação Regional, assim como para os serviços periféricos do Ministério dos Negócios Estrangeiros, nomeadamente embaixadas e consulados, no âmbito de

iniciativas desenvolvidas em conjunto, relativas à promoção internacional de Portugal.

De referir ainda, as transferências para as autarquias locais, no âmbito da Linha de apoio à disponibilização de redes wi-fi nos centros históricos e em zonas de afluência de turistas (linha de financiamento específico que concretiza o Programa Valorizar).

- Aumento dos custos e perdas financeiras, em cerca de 0,1 milhão de euros (+3,3% face aos valores registados em 2016), decorrente sobretudo do reforço das provisões para investimentos financeiros.
- No referente aos ajustamentos do exercício, a variação registada é negativa em cerca de 0,5M€ face à verificada em 2016.
- Para os custos e perdas extraordinários do exercício, apura-se o montante de 24,5 milhões de euros, ou seja, uma variação negativa face ao apurado em 2016, o que representa um decréscimo de custos de cerca de 8,3M€, ou seja, uma diminuição de cerca de -25,3%.

Esta variação decorre sobretudo das provisões constituídas para riscos no âmbito do crédito concedido e considerado irrecuperável, envidados todos os esforços legalmente possíveis, assim como para os investimentos financeiros

No que se refere às rubricas de Balanço, registou-se no período entre 2017 e 2016 a seguinte evolução:

	2017	2016	Var 17/16	Var (%)
Resultado Líquido do Exercício	(1.378.282)	(6.017.675)	4.639.393	✓ 77,1%
Total Ativo	1.274.927.633	1.216.522.271	58.405.361	✓ 4,8%
Total Passivo	839.494.938	779.787.525	59.707.413	✓ 7,7%
Total Fundos Próprios	435.432.695	436.734.746	(1.302.051)	✗ 0,3%

Analisando em pormenor as variações face ao exercício de 2016 temos:

- Aumento do Ativo líquido

Em 2017 o Ativo líquido registou um aumento de 58,4 milhões de euros face a 2016 (+4,8%). Esta variação assenta, sobretudo:

- Na variação ocorrida na carteira de títulos do Turismo de Portugal, pelo reforço do capital do FCGM, concretizado pela Linha FCGM – TP Fundo de Obrigações;
- Nas dívidas de terceiros a médio e longo prazo, decorrente da atividade creditícia do Instituto;

- Nos acréscimos de proveitos, decorrente da cobrança do imposto especial sobre o jogo online.

- Aumento do Passivo

Registou-se, face a 2016, um aumento do Passivo de 59,7 milhões de euros (+7,7%). Esta variação é explicada, essencialmente pelo incremento na rubrica de Outros Credores e Empréstimos Obtidos. A rubrica Outros Credores aumentou 21,2 milhões de euros (+8%), essencialmente devido a verbas arrecadadas e não atribuídas no âmbito das verbas de jogo (remanescente da contrapartida anual, nomeadamente da zona de jogo Costa Verde), enquanto que a rubrica Empréstimos Obtidos aumentou 37,4 milhões de euros (+7%).

- Variação dos Fundos Próprios

Em 2017 verificou-se uma redução de 1,3 milhões de euros no total dos fundos próprios (-0,3% que em 2016). 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
<b>Fundo Patrimonial</b>						
Património	383.294.639	-	-	-	-	383.294.639
Ajustamentos de Partes de Capital	(4.064.879)	-	-	-	-	(4.064.879)
Subsídios	44.329.694	-	76.230	-	-	44.405.924
Investimentos Financeiros	67.380.444	-	-	-	-	67.380.444
Investimentos Financeiros - Provisõe	(23.050.750)	-	76.230	-	-	(22.974.520)
Doações	489.080	-	-	-	-	489.080
Resultados Transitados	18.703.888	-	-	-	(6.017.675)	12.686.212
Resultado Líquido do Exercício	12.686.212	(1.378.282)	-	-	-	11.307.930
	<b>455.438.634</b>	<b>(1.378.282)</b>	<b>76.230</b>	<b>-</b>	<b>(6.017.675)</b>	<b>448.118.906</b>

A variação referida resulta assim do resultado líquido apurado no exercício (negativo em 1,4 milhões de euros), acrescido ainda, pelo valor das provisões sobre investimentos financeiros relevadas no fundo patrimonial como diminuição aos subsídios obtidos no âmbito da participação do Instituto em Fundos de Investimento (0,1 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, a exemplo de anos anteriores, determina a aplicação dos resultados negativos gerados no exercício na rubrica de Resultados Transitados.

## **6. Autoavaliação do 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 2017, aprovado por despacho do Secretário de Estado do Turismo de 28 de julho de 2017.

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), em 2012, o Turismo de Portugal, I.P. teve 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.

No ano 2015, no âmbito da aprovação do novo Regime Jurídico dos Jogos e Apostas *Online*, pelo Decreto-Lei n.º 66/2015, de 29 de abril, foi alterada a lei orgânica do Turismo de Portugal, I. P., de molde a integrar as novas atribuições de controlo, regulação e inspeção, consagrando verdadeiros poderes regulatórios ao instituto em matéria de exploração e prática do jogo e apostas *online*, exercidas através da Comissão de Jogos e do novo Serviço de Regulação e Inspeção de Jogos (SRIJ).

Nessa sequência, foi reformulada a anterior organização interna do Turismo de Portugal, I.P., de modo a adaptá-la a novas formas, mais ágeis e flexíveis, de gestão dos seus processos e procedimentos, considerando os recursos existentes, baseada numa sólida estruturação dos modelos de utilização de tecnologias e sistema de informação e de gestão e partilha do conhecimento, o que ocorreu através da aprovação dos novos Estatutos do instituto, aprovados em anexo à Portaria n.º 384/2015, de 26 de outubro.

A Deliberação do Conselho Diretivo n.º 2288/2015, de 28 de outubro, publicada no Diário da República, 2.ª série, de 17 de dezembro, veio corporizar a totalidade da atual organização interna dos serviços centrais do Turismo de Portugal, I.P.

Relativamente ao modelo de gestão e funcionamento das escolas de hotelaria e turismo, que permanecem como serviços territorialmente desconcentrados do instituto, o mesmo deverá constar de diploma próprio.

Os acima mencionados diplomas e deliberações explicitam igualmente as competências de cada Direção e Departamento do instituto.

## **I. Análise dos resultados alcançados e dos desvios**

Por forma medir a taxa de realização destes objetivos, foram construídos 17 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 2017, 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.

**QUADRO DE AVALIAÇÃO E RESPONSABILIZAÇÃO - 2017**

Ministério da Economia

Serviço: Turismo de Portugal, I.P.

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

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

**Objetivos Estratégicos**

**OE1** Contribuir para a prossecução dos objetivos definidos para o setor do Turismo em Portugal

**OE2** Garantir a eficiência e eficácia da regulação e controlo da atividade de exploração e prática do Jogo

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

**Objetivos Operacionais**

Eficácia										Ponderação	40%
<b>O1. (OE1) – Contribuir para alcançar metas quantitativas para o turismo nacional</b>										Peso	10%
INDICADORES	2015	2016	META 2017	Tolerância	Valor crítico	PESO	Semestre	RESULTADO	TAXA REALIZAÇÃO	CLASSIFICAÇÃO	
Ind. 1 Taxa de crescimento dos hóspedes	3,9	5,1	6,7	1	7,8	20%		8,8	131%		
Ind. 2 Taxa de crescimento das dormidas	1,9	5,0	6,5	1	7,6	20%		7,4	114%		
Ind. 3 Taxa de crescimento das receitas	6,3	6,5	6,5	1	7,6	20%		19,5	300%		
Ind. 4 Taxa de crescimento dos proveitos globais na hotelaria	n/a	4,0	5,2	1	6,3	20%		16,6	319%		
Ind. 5 Taxa de crescimento do rendimento por quarto disponível (RevPar)	n/a	3,4	4,3	1	5,4	20%		4,4	101%		
<b>O2. (OE1) – Dinamização e acompanhamento da Estratégia para o Turismo 2027 (ET2027)</b>										Peso	10%
INDICADORES	2015	2016	META 2017	Tolerância	Valor crítico	PESO	Semestre	RESULTADO	TAXA REALIZAÇÃO	CLASSIFICAÇÃO	
Ind. 6 Elaboração em 183 dias de um relatório anual de balanço da ET27	n/a	n/a	183	30	215	100%	2º	100%	100%		
<b>O3 (OE1) - Reforçar a Competitividade e Internacionalização das Empresas do Turismo</b>										Peso	30%
INDICADORES	2015	2016	META 2017	Tolerância	Valor crítico	PESO	Semestre	RESULTADO	TAXA REALIZAÇÃO	CLASSIFICAÇÃO	
Ind. 7 Grau de execução das ações e iniciativas previstas no âmbito do Apoio às Empresas e ao Investimento	n/a	85%	85%	10%	100%	35%		85%	100%		
Ind. 8 Grau de execução das ações previstas no âmbito da promoção e apoio à comercialização	n/a	85%	85%	10%	100%	35%		85%	100%		
Ind. 9 N.º de medidas implementadas de estímulo ao empreendedorismo em Turismo	n/a	2	4	1	6	30%		12	300%		
<b>OE4 (OE1) - Estimular a criação de emprego qualificado no setor do Turismo</b>										Peso	30%
INDICADORES	2015	2016	META 2017	Tolerância	Valor crítico	PESO	Semestre	RESULTADO	TAXA REALIZAÇÃO	CLASSIFICAÇÃO	
Ind. 10 Taxa de atividade (empregabilidade + prosseguimento de estudos) dos alunos e das alunas das Escolas do Turismo	n/a	87%	85%	5%	95%	50%		88%	104%		
Ind. 11 N.º de postos de trabalho a criar através do financiamento de projetos	n/a	500	1500	100	1700	50%		2002	133%		
<b>O5. (OE2) – Promover a gestão da informação na atividade de regulação e inspeção do Jogo</b>										Peso	30%
INDICADORES	2015	2016	META 2017	Tolerância	Valor crítico	PESO	Semestre	RESULTADO	TAXA REALIZAÇÃO	CLASSIFICAÇÃO	
Ind. 12. Desenvolvimento e implementação em 365 dias de um sistema integrado de monitorização da atividade de jogos e apostas online	NA	NA	365	30	335	100%	2º	340	93%		

**QUADRO DE AVALIAÇÃO E RESPONSABILIZAÇÃO - 2017**

Ministério da Economia

Serviço: Turismo de Portugal, I.P.

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

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

**Objetivos Estratégicos**

**OE1** Contribuir para a prossecução dos objetivos definidos para o setor do Turismo em Portugal

**OE2** Garantir a eficiência e eficácia da regulação e controlo da atividade de exploração e prática do Jogo

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

										Ponderação	30%								
										Peso	50%								
INDICADORES	2015	2016	META 2017	Tolerância	Valor crítico	PESO	Semestre	RESULTADO	TAXA REALIZAÇÃO	CLASSIFICAÇÃO									
Ind. 13 % de medidas implementadas no âmbito do plano de sustentabilidade interna										n/a	n/a	70	20	95	100%		70	100%	
										Peso	50%								
INDICADORES	2015	2016	META 2017	Tolerância	Valor crítico	PESO	Semestre	RESULTADO	TAXA REALIZAÇÃO	CLASSIFICAÇÃO									
Ind 14 % de medidas implementadas no âmbito do projeto-piloto "Papel zero"										n/a	n/a	70	20	95	100%		100	143%	
										Ponderação	30%								
										Peso	30%								
INDICADORES	2015	2016	META 2017	Tolerância	Valor crítico	PESO	Semestre	RESULTADO	TAXA REALIZAÇÃO	CLASSIFICAÇÃO									
Ind 15. Taxa de dirigentes e trabalhadores e trabalhadoras abrangidos por ações de formação profissional										33	42	33	4	38	100%		43	130%	
										Peso	20%								
INDICADORES	2015	2016	META 2017	Tolerância	Valor crítico	PESO	Semestre	RESULTADO	TAXA REALIZAÇÃO	CLASSIFICAÇÃO									
Ind.16 N.º de novos serviços a implementar no âmbito da implementação do novo Portal										n/a	2	2	1	4	100%		0	0%	
										Peso	40%								
INDICADORES	2015	2016	META 2017	Tolerância	Valor crítico	PESO	Semestre	RESULTADO	TAXA REALIZAÇÃO	CLASSIFICAÇÃO									
Ind 17. Tempo médio de resposta (em dias úteis) para a apreciação de processos para a realização de operações urbanísticas relativos a empreendimentos turísticos										17	11,5	16	1	14	100%		10	63%	

**Objetivos Relevantes:** Objetivo 5, Objetivo 7, Objetivo 8 e Objetivo 10

**JUSTIFICAÇÃO DO VALOR CRÍTICO**

IND 1 - VC proposto corresponde à superação do objetivo de crescimento médio idêntico ao observado no período 2015/2009
IND 2 - VC proposto corresponde à superação do objetivo de crescimento médio idêntico ao observado no período 2015/2009
IND 3 - VC proposto corresponde à superação do objetivo de crescimento médio idêntico ao observado no período 2015/2006
IND 4 - VC proposto corresponde à superação do objetivo de crescimento médio idêntico ao observado no período 2015/2006
IND 5 - VC proposto corresponde à superação do objetivo de crescimento médio idêntico ao observado no período 2015/2006
IND 6 - VC proposto corresponde ao prazo ótimo
IND 7 - VC proposto constitui um resultado de excelência
IND 8 - VC proposto constitui um resultado de excelência
IND 9 - VC proposto constitui um resultado de excelência
IND 10 - VC proposto constitui um resultado de excelência
IND 11 - VC proposto constitui um resultado de excelência
IND 12 - VC proposto constitui um resultado de excelência
IND 13 - VC proposto constitui um resultado de excelência em termos da implementação do plano de sustentabilidade do instituto
IND 14 - VC proposto constitui um resultado de excelência
IND 15 - VC proposto constitui um resultado de excelência em termos de formação de recursos humanos
IND 16 - VC proposto constitui um resultado de excelência em termos da simplificação da atuação do instituto
IND 17 - VC proposto corresponde ao prazo ótimo

QUADRO DE AVALIAÇÃO E RESPONSABILIZAÇÃO - 2017

Ministério da Economia

Serviço: Turismo de Portugal, I.P.

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

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

RECURSOS HUMANOS					
DESIGNAÇÃO	PONTUAÇÃO	EFFECTIVOS PLANEADOS	PONTOS PLANEADOS	EFFECTIVOS EXISTENTES 30.09.2017	PONTOS EXECUTADOS
Dirigentes - Direcção Superior	20	4	80	4	80
Dirigentes - Direcção Intermediária e chefes de equipa	16	74	1184	62	992
Técnicos Superior - (Inclui especialistas de informática)	12	229	2748	197	2364
Coordenador Técnico - (Inclui chefes de secção)	9	2	18		0
Assistente Técnico - (Inclui técnicos de informática)	8	110	928	113	904
Assistente operacional	5	61	305	60	300
Inspeção	12	70	912	64	768
Subsistente	8	28	224	29	232
Professor	12	30	468	33	396
<b>Total</b>		<b>629</b>	<b>6867</b>	<b>592</b>	<b>6036</b>

RECURSOS FINANCEIROS					
DESIGNAÇÃO	PLANEADOS	AJUSTADOS	EXECUTADOS	DESVIO	
Orçamento de funcionamento	187 869 872	147 460 664	194 698 884	-12 889 871	
Despesas correntes	20 334 761	22 097 831	21 274 254	-823 577	
Aquisições de Bens e Serviços	51 019 210	30 932 485	27 834 190	-3 098 289	
Outras despesas correntes	66 505 401	94 420 238	85 458 434	-8 961 805	
Outros					
PIDDAC					
Outros	117 001 488	117 644 450	108 944 835	-8 699 622	0
					0
<b>TOTAL (OF+PIDDAC+Outros)</b>	<b>266 860 880</b>	<b>286 096 010</b>	<b>243 511 718</b>	<b>-21 584 292</b>	

Parâmetros			AVALIAÇÃO FINAL
Eficácia	Eficiência	Qualidade	100,0%
40,0%	30,0%	30,0%	

Indicadores	Fonte de Verificação
ND 1 e ND 5	Dados NE
ND 6	Sistema de Gestão Documental
ND 7	Sistema de Gestão Documental
ND 8	Sistema de Gestão Documental
ND 9	Sistema de Gestão Documental e SGP
ND 10	Inquérito anual aos alunos das Escolas do Turismo
ND 11	Sistema de Gestão Documental e SGP
ND 12	Sistema de gestão documental e site do SRU
ND 13	Sistema de Gestão Documental
ND 14	Sistema de Gestão Documental
ND 15	Sistema de Gestão RH
ND 16	Sistema de Monitorização do Portal
ND 17	Sistema de Gestão Documental

Concretizando a autoavaliação dos resultados, importa sucintamente referir o seguinte:

Dos 17 Indicadores distribuídos pelos 10 Objetivos operacionais, **10 viram as respetivas metas superadas, 3 foram atingidos e 1 foi alçando dentro do período de tolerância (Indicador 12) e o dois não foram alcançados.**

Indicador 16 “N.º de novos serviços a implementar no âmbito da implementação do novo Portal” não foi alcançado atendendo a que o Portal Institucional, fruto de condicionalismos vários – desde a obtenção das necessárias autorizações em sede de contratação pública, ao facto de o projeto ter sido obrigado a envolver um conjunto alargado de entidades (Secretaria Geral do ME, Microsoft, Inovagency, Oracle e Turismo de Portugal) as quais, com múltiplas interações, trouxeram complexidade na interligação e na conjugação de objetivos – só foi colocado online já em 2018.

Em 2017, apesar de ter sido no anterior Portal, foi implementado um novo serviço: Pedido de Utilidade Turística online.

Por último, o instituto, nos seus 10 objetivos operacionais para 2017, verifica que globalmente atinge os objetivos fixados.

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

No que se refere a uma apreciação, por parte dos utilizadores, da quantidade e qualidade dos serviços prestados, o Turismo de Portugal desenvolveu, no final do ano 2012, o seu 1.º Inquérito de Satisfação aos Clientes Externos, conforme metodologia e resultados já oportunamente explicitados em sede de autoavaliação 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 desenvolvido todos os anos, encontra-se em preparação a operacionalização de um Inquérito de Satisfação aos Clientes Externos a lançar em 2018.

### **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 realizado no ano 2014 o 1.º Questionário de Satisfação dos Colaboradores do Turismo de Portugal**, conforme metodologia e resultados já oportunamente explicitados em sede de autoavaliação do QUAR 2014.

Os resultados globais deste **1.º Inquérito de Satisfação dos Colaboradores do Turismo de Portugal permitiram concluir que o nível médio global de satisfação dos colaboradores é de 3,51, o que revela uma tendência positiva para a satisfação.**

Em outubro e novembro de 2016, o Turismo de Portugal participou no Índice da Excelência 2016. O Índice da Excelência é um estudo de clima organizacional e desenvolvimento do capital humano, realizado pela Neves de Almeida | HR Consulting em parceria com a Human Resources Portugal, Executive Digest e o INDEG-ISCTE, através do qual se analisa o estado de arte das práticas de Recursos Humanos em Portugal e se premeiam as entidades que mais investem e apostam nesta área.

Esta participação resultou do entendimento que se trataria de uma oportunidade para obter a opinião e contributo positivo dos colaboradores sobre o Turismo de Portugal, identificando as áreas de maior satisfação e aquelas em que se deveria priorizar esforços de melhoria.

Porém, o índice de participação foi de 32,5%, estando os resultados a ser atualmente trabalhados para futura divulgação.

#### **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 2017, o Turismo de Portugal foi distinguido pelo seu desempenho, no plano nacional e internacional, com:

**Prémio Europe`s Leading Tourist Board 2017- Medalha de Ouro- World Travel Awards**

Em 2017, foi atribuído ao Turismo de Portugal o prémio de Melhor Organismo Oficial de Turismo do Mundo (World`s Leading Tourist Board) e o VisitPortugal.com foi considerado, pelos profissionais do setor que votaram nos World Travel Awards, como o Melhor Site de uma Autoridade Turística (World`s Leading Tourism Authority Website), a nível mundial.

Pelo quarto ano consecutivo, foi atribuído ao Turismo de Portugal, o prémio de Melhor Autoridade de Turismo da Europa 2017 (Europe`s Leading Tourist Board 2017) pela World Travel Awards.

Os World Travel Awards são dos mais reputados prémios internacionais do setor do Turismo e resultam da votação de viajantes anónimos e profissionais do setor.

Com estes prémios o instituto, em comparação com serviços idênticos (organismos nacionais públicos com a missão de promoção e desenvolvimento do setor do Turismo), de Áustria, França Alemanha, Grécia, Espanha, Itália, Turquia e Inglaterra, obteve a distinção de Melhor Autoridade de Turismo do Mundo 2017, o que claramente distingue o seu desempenho dos restantes organismos nomeados no plano internacional.

### **Certificação do Sistema de Gestão de Segurança da Informação do Serviço de Regulação e Inspeção de Jogos, através da norma ISO/IEC 27001:2013**

O Turismo de Portugal, através do Serviço de Regulação e Inspeção de Jogos (SRIJ), é atualmente o único instituto público em Portugal a garantir a certificação em Segurança de Informação ISO 27001:2013, auditada pela SGS, entidade acreditada pelo IPAC.

A norma ISO 27001 é o padrão e a referência internacional para a gestão da Segurança da Informação.

A certificação foi obtida no âmbito das Atividades de Gestão do Sistema de Monitorização do Jogo de Base Territorial e Online do SRIJ. Esta certificação insere-se na estratégia do Turismo de Portugal em alcançar o reconhecimento oficial da existência de uma efetiva política de segurança, indispensável para assegurar externamente a existência de políticas e procedimentos que garantam a adequada organização, estruturação e proteção da informação, no âmbito das funções de controlo inspeção e regulação do SRIJ.

## **Avaliação final**

Na sequência dos resultados finais expressos no QUAR em anexo, propõe-se, em sede de autoavaliação, que a avaliação final do Turismo de Portugal seja de ***Desempenho bom***, apresentando o instituto, nos seus 10 Objetivos operacionais para 2017, 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 reconhecimento de mérito do organismo e da promoção do destino de Portugal, expressos pela atribuição da distinção do Turismo de Portugal como o Melhor Organismo Oficial de Turismo do Mundo (World's Leading Tourist Board) e o VisitPortugal.com ter sido considerado, pelos profissionais do setor que votaram nos World Travel Awards, como o Melhor Site de uma Autoridade Turística (World's Leading Tourism Authority Website), a nível mundial, bem como pelo quarto ano consecutivo, a atribuição do Europe's Leading Tourist Board 2017, conforme já detalhados em sede de relatório de autoavaliação, demonstrando o reconhecimento do desempenho do instituto nas suas várias vertentes de intervenção no âmbito do sector do turismo em comparação com organismos congéneres de outros países europeus.

**ANEXO A**

Questões	Aplicado			Fundamentação
	S	N	N A	
<b>1 – Ambiente de controlo</b>				
1.1 Estão claramente definidas as especificações técnicas do sistema de controlo interno?	S			
1.2 É efectuada internamente uma verificação efectiva 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 direcção e os dirigentes das unidades orgânicas?	S			
1.7 O serviço foi objecto de acções 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 acção de formação?	S			43%
<b>3 – Actividades 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			

<b>3.3</b> É elaborado anualmente um plano de compras?				Em curso a sua elaboração
<b>3.4</b> Está implementado um sistema de rotação de funções entre trabalhadores?	S			
<b>3.5</b> As responsabilidades funcionais pelas diferentes tarefas, conferências e controlos estão claramente definidas e formalizadas?	S			
<b>3.6</b> Há descrição dos fluxos dos processos, centros de responsabilidade por cada etapa e dos padrões de qualidade mínimos?	S			
<b>3.7</b> Os circuitos dos documentos estão claramente definidos de forma a evitar redundâncias?	S			
<b>3.8</b> Existe um plano de gestão de riscos de corrupção e infracções conexas?	S			
<b>3.9</b> O plano de gestão de riscos de corrupção e infracções 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 activos 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  
 PNPOOT - 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